

## BAB II

### KERANGKA TEORITIS

#### A. Tinjauan Pustaka

1. PUTRI DWI PARWANTI. 2016. "PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK PENGUKURAN KUALITAS WEB RSIA HERMINA BOGOR". Web RSIA Hermina Bogor merupakan web yang dikelola oleh RSIA Hermina Bogor. Kualitas web merupakan hal yang sangat penting, dan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah web yaitu Webqual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai variabel dari tiap dimensi Webqual terhadap Web RSIA Hermina Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang hasilnya dihitung menggunakan Skala Likert kemudian dihitung rata-rata (*mean*) dari nilai masing-masing variabel yang ada dalam dimensi Webqual. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai dimensi *usability* website RSIA Hermina Bogor nilainya 285 dengan kategori diterima, nilai dimensi *information quality* website RSIA Hermina Bogor 218 dengan kategori cukup, nilai dari dimensi *interaction quality* 276 dengan kategori diterima, dan dimensi *overall impression* nilainya 259 dengan kategori diterima. Kesimpulannya website RSIA Hermina Bogor diterima dari semua dimensi oleh pengguna web.
2. DADANG HERMAWAN. 2015 "PENERAPAN WEBQUALITY (WENQUAL 4.0) UNTUK PEMETAAN KUALITAS WEBSITE DI PUSDIKINTEL". Website pusdikintel merupakan instansi militer yang melaksanakan pendidikan intelejen TNI AD secara terpusat dan pembinaan satuan dalam rangka mendukung tugas pokok KODIKLAT TNI AD. Kualitas Website merupakan hal yang sangat penting dan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas sebuah website adalah WebQual. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai variabel dari dimensi-dimensi dalam WebQual terhadap Website Pusdikintel. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang hasilnya dihitung menggunakan Skala Likert kemudian dihitung rata-rata (*mean*) dari nilai masing-masing variabel yang ada dalam Dimensi Webqual. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa nilai dari setiap dimensi webqual pada website Pusdikintel adalah sebagai berikut. Dimensi *Usability* dengan nilai 336 masuk kedalam kategori diterima, Dimensi *Information Quality* dengan nilai 197 masuk kedalam kategori tidak diterima, Dimensi *Interaction Quality* dengan nilai 221 masuk kedalam kategori tidak diterima dan *Overall Impression* dengan nilai 285 masuk dalam kategori cukup diterima. Dimensi yang memiliki reputasi yang baik adalah

Dimensi *Usability* dengan nilai 336, sedangkan secara keseluruhan dari dimensi webqual pada website Pusdikintel mendapatkan nilai 260 masuk dalam kategori cukup diterima oleh pengguna.

3. HERA NURFADILAH. 2014. "PENERAPAN WEBQUAL UNTUK MENGUKUR PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP *E- LEARNING* DI STIKOM BOGOR". *E-Learning* merupakan media pembelajaran untuk mendukung kegiatan perkuliahan dalam hal ini penggunaannya yaitu dosen dan mahasiswa. *E-Learning* digunakan untuk memanfaatkan teknologi website sebagai sarana pendukung. Persepsi pengguna merupakan hal yang terkait dalam penggunaan *E-Learning* tersebut, karena tingkat persepsi pengguna untuk menggunakan *E-Learning* mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya penerapan *E-Learning* tersebut. Metode yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap website adalah webqual. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui nilai dari dimensi-dimensi dalam Webqual terhadap *E-Learning* dan tingkat persepsi pengguna *E-Learning*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang hasilnya dihitung menggunakan rumus Korelasi Linier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat diketahui nilai persepsi pengguna terhadap pengguna *E-Learning* STIKOM Binaniaga yaitu sebesar 62,3%.
  
4. RIRI CHIKA AYU ANDINI. 2013 "PENGUKURAN KUALITAS INFORMASI SISTEM PENJUALAN ONLINE WITZHOP DENGAN MEMGGUNAKAN METODE WEBQUAL". Masalah dalam penelitian ini adalah Situasi transaksi online witzhop memiliki informasi yang kurang update dan Website witzhop kurang tanggap dan cepat terhadap pengiriman barang. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kualitas informasi sistem penjualan online shop dan untuk mengetahui tingkat interaksi pengguna terhadap sistem penjualan online witzhop. Berdasarkan hasil pengumpulan dan analisis data, dari hasil 28 pertanyaan yang membentuk dimensi-dimensi webqual. Kualitas interaksi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan webqual. Model regresi dari penelitian ini adalah prediksi yang baik dari kepuasan pelanggan dari pada jika kita menggunakan nilai dari mean square dari kepuasan pelanggan yang ada pada website witzhop.

5. ARIF KURNIAWAN NUGROHO DAN PUSPITA KENCANA SARI. 2016. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TOKOPEDIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0". Tokopedia merupakan salah satu online marketplace di Indonesia yang memiliki andil besar dalam bisnis jual beli online. Namun seiring dengan bertumbuhnya teknologi dan semakin maraknya online marketplace yang lain, website Tokopedia menjadi semakin menurun peringkatnya dan kurang adaptif dalam pengimplementasian teknologi pelayanan website. Peningkatan layanan website yang diharapkan mampu mendongkrak peringkat dan kepuasan pengguna website Tokopedia belum maksimal. Penelitian ini akan melakukan pengukuran kualitas website Tokopedia melalui dimensi Webqual 4.0 (*usability, information quality, service interaction*) dan variabel kepuasan pengguna. Metode pengumpulan data menggunakan data primer berupa kuisisioner yang dibagikan kepada responden berjumlah 138 dan orang secara online melalui media sosial dan data sekunder yang diambil dari buku-buku dan jurnal referensi terkait masalah penelitian. Dari kuisisioner yang telah disebar didapatkan 116 kuisisioner yang valid. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan perhitungan statistic. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 23. Berdasarkan pengolahan data dapat diketahui bahwa persepsi pengguna *terhadap usability, information quality, service interaction* termasuk dalam kategori baik. Sedangkan berdasarkan pengaruh ketiga variabel tersebut terdapat dua variabel yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yaitu *usability* dan *service interaction*. Sedangkan variabel *information quality* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian maka yang harus difokuskan untuk peningkatan adalah *service interaction* karena memiliki presentase pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 62,7%. Misalkan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami oleh pengguna ketika berkomunikasi, memberikan standard dalam berkomunikasi dengan calon pelanggan.
  
6. IMAM SANJAYA. 2017 "PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0", menyatakan bahwa dimensi kegunaan dan kualitas interaksi yang dinilai berpengaruh kepada kepuasan pengguna, sedangkan dimensi kualitas informasi dinilai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website*. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner kepada mahasiswa dan dosen dan dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan

dengan penelitian guna memperoleh gambaran teoritis mengenai pengukuran kualitas website suatu lembaga pendidikan kemudian dianalisa dengan menggunakan teknik statistic deskriptif dimana data-data akan ditranformasikan sebelumnya kedalam bentuk tabulasi untuk menghasilkan suatu penilaian. Dari hasil analisis di atas maka website Kominfo berada pada diperoleh nilai  $R^2 = 0,972$ . Artinya variabel independen (kegunaan dan kualitas interaksi) dapat menerangkan variabilitas sebesar 97,2 % dari variabel dependen (kepuasan pengguna), sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel lain.

Penelitian diatas adalah enam penelitian yang mengacu pada webqual 4.0 dengan permasalahan mirip namun dengan dimensi dan alat ukur yang berbeda. Pada penelitian ini menggunakan 4 dimensi dari webqual yaitu *Usability, Information Quality, Service Quality, and Overall* dengan penelitian berjenis deskriptif kuantitatif dan analisa data. Hasil yang diharapkan untuk mengetahui nilai kualitas dan nilai setiap dimensi Web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango yang sesuai dengan harapan pengguna.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Website**

Secara makna sebuah (Sugiono;2013) WEBSITE adalah sekumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Website merupakan sebuah komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga menjadi media informasi yang menarik untuk dikunjungi oleh orang lain.

Secara terminologi website adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di Internet. WWW terdiri dari seluruh situs web yang tersedia kepada publik. Halaman-halaman sebuah situs web (web page) diakses dari sebuah URL yang menjadi "akar" ( *root* ), yang disebut homepage (halaman induk sering diterjemahkan menjadi "beranda", "halaman muka"), URL ini mengatur web page untuk menjadi sebuah hirarki, meskipun hyperlink-hyperlink yang ada di halaman tersebut mengatur para pembaca dan memberitahu mereka susunan keseluruhan dan bagaimana arus informasi ini berjalan

Sebuah Web page adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui web browser. Semua publikasi dari website-website tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar. Web page layaknya

sebuah buku yang dapat menampung berbagai informasi tentang banyak hal baik bersifat komersil maupun non komersil. Melalui media web inilah seseorang dapat memberikan informasi tertentu kepada orang lain yang berada di seluruh dunia.

## 2. Webqual 4.0

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual- yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada Webqual tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD).

Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan usability dari human computer interaction. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), website yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah. Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability. Barnes & Vidgen (2003) mendefinisikannya sebagai berikut:

- a. Kualitas informasi Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.
- b. Kualitas interaksi Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.
- c. Kualitas *usability* meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuisioner, yang oleh penemunya dibuat berdasarkan konsep house of quality dengan struktur instrumennya juga mengacu ke model SERVQUAL. Webqual untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal maupun website eksternal (website maskapai penerbangan dan *e-banking*, dll).

Tabel 2.1 Pertanyaan Kuesioner Yang Terdapat Pada Webqual 4.0

Dimensi	Instrumen
Usability	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) I find the site easy to learn to operate</li> <li>b) My interaction with the site is clear and understandable</li> <li>c) I find the site easy to navigate</li> <li>d) I find the site easy to use</li> <li>e) The site has an attractive appearance</li> <li>f) The design is appropriate to the type of site</li> <li>g) The site conveys a sense of competency</li> <li>h) The site creates a positive experience for me</li> </ul>
Information Quality	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Provides accurate information</li> <li>b) Provides believable information</li> <li>c) Provides timely information</li> <li>d) Provides relevant information</li> <li>e) Provides easy to understand information</li> <li>f) Provides information at the right level of detail</li> <li>g) Presents the information in an appropriate format</li> </ul>
Service Quality	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Has a good reputation</li> <li>b) It feels safe to complete transactions</li> <li>c) My personal information feels secure</li> <li>d) Creates a sense of personalization</li> <li>e) Conveys a sense of community</li> <li>f) Makes it easy to communicate with the organization</li> <li>g) I feel confident that goods/services will be delivered as promised</li> </ul>
Overall Impression	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) My overall view of this Web-site</li> </ul>

### C. Kerangka Pemikiran

Pengukuran kualitas web ini diterapkan untuk mengetahui kualitas suatu web menggunakan metode webqual 4.0. Untuk mendapatkan hasil akhir dalam menggunakan metode webqual 4.0, penyusun harus menyebarkan kuesioner kepada pengguna, yakni agar mendapatkan penilaian terhadap kualitas web gepang online Taman Nasional Gunung Gede Pangrango dengan empat dimensi yang ada pada webqual. Adapun gambarannya sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Dalam metode webqual 4.0 seperti gambar diatas , dimaksudkan untuk penilaian dari empat dimensi yaitu kualitas layanan, kualitas informasi, *usability*, dan kesan keseluruhan. Dengan melihat masalah, kegunaan, dan hasil. Maka dari keempat dimensi webqual nantinya akan menghasilkan penilaian yang berupa nilai kualitas web.