

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Variabel Konsep

2.1.1. Website

2.1.1.1. Pengertian Website

Pada bisnis online, website merupakan representasi dari bisnis yang anda bangun. Oleh karena itu harus dipersiapkan sebaik dan seefektif mungkin. Web atau website adalah yang terpenting sebagai sarana berkomunikasi secara langsung dengan para visitor atau konsumen. Menurut Hidayat (2010: 6) menyebutkan website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Informasi lainnya disajikan dalam bentuk grafis dalam format GIF, JPG, PNG, Suara dalam format AU, WAV, dan Objek multi media lainnya (seperti *MIDI, Shockwave, Quiktime, 3D word*).

Menurut Arief (2011: 8) menyebutkan pengertian website adalah kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/URL (*Uniform Resource Locator*) yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikkan alamatnya. Hal ini dimungkinkan dengan adanya teknologi *World Wide Web* (WWW) fasilitas *hypertext* guna menampilkan data berupa teks, gambar, animasi, suara dan multimedia lainnya data tersebut dapat

saling pada web server untuk dapat di akses melalui jaringan internet. Agar data pada web dapat di baca maka harus menggunakan web server terlebih dahulu seperti *Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera Mini*. Menurut Ali dan Wangdra (2010: 101) menyebutkan website adalah kantor virtual, tampilan web harus dibuat semenarik mungkin sehingga dapat meninggalkan kesan bagi siapapun yang mengunjunginya.

Pada dasarnya kesan pertama adalah segalanya, kunci pokok dari tampilan website adalah mudah diakses dan mempunyai sistem navigasi yang baik dan *user-friendly*. Menurut Sibero (2011:11) menyimpulkan website adalah suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet.

Dari beberapa pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa website adalah halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat pada jaringan internet.

2.1.1.2.Kualitas Website

Setiap bisnis online dituntut untuk memberikan pelayanan yang positif melalui serangkaian website yang berkualitas. Secara umum, tingkat layanan yang tinggi yang akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan konsumen akan sering kembali membeli. Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) menyebutkan bahwa kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Menurut Kotler (2012: 49) mengemukakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Menurut Garvin yang

dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Menurut Herman (2007: 61) kualitas sistem website dalam lingkungan internet dapat diukur dari penilaian oleh penggunanya diantaranya adalah:

1. Ketergunaan (*Usability*)

Situs web harus memenuhi lima syarat untuk mencapai tingkat *usability* yang ideal, antara lain: Mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah untuk diingat, tingkat kesalahan rendah.

2. Sistem Navigasi (Struktur)

Kemudahan bernavigasi dalam situs web melibatkan sistem navigasi situs web secara keseluruhan dan desain *interface* situs web tersebut. Navigasi membantu pengguna untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajahi situs web, memberitahu dimana mereka berada, kemana mereka bisa pergi. Dengan demikian mereka dapat menemukan apa yang mereka cari dengan cepat dan mudah. Syarat navigasi yang baik adalah

- a. Mudah dipelajari
- b. Tetap konsisten
- c. Memungkinkan *feedback*
- d. Muncul dalam konteks

3. Desain Visual (*Realibility*)

Kepuasan seseorang user secara subjektif melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs web dengan menjelajahi situs web dengan *layout*, warna, bentuk, dan tipografi.

4. Lama Respon (*Loading Time*)

Jumlah lama waktu yang dihitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan sistem website itu sendiri.

5. *Contents*

Sebaiknya apapun situs web secara desain grafis, tanpa konten yang berguna dan bermanfaat maka akan kurang berarti. Konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audien situs web tersebut. Beberapa tip untuk membuat konten yang baik :

- a. Kenali audien
- b. Jaga konten agar tetap *up to date*
- c. Nyatakan kebijakan dengan jelas
- d. Dahulukan kualitas diatas kuantitas
- e. Buat tulisan pada halaman web agar dapat dengan mudah dan cepat di scan.

6. *Accessibility*

Halaman web harus bisa digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, dan orang muda, termasuk orang cacat.

7. *Intractivity*

Buat situs web yang memungkinkan pengguna berintraksi dengan situs web.

Dari beberapa pendapat diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas website adalah kesesuaian terhadap spesifikasi informasi yang disajikan dalam berbagai bentuk format pada sebuah tempat di internet.

2.1.1.3.Jenis-Jenis Website

Menurut Hidayat (2010: 3), Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, website juga mengalami perkembangan yang sangat berarti. Dalam pengelompokan jenis web, lebih diarahkan berdasarkan kepada fungsi, sifat atau style dan bahasa pemrograman yang digunakan. Adapun jenis-jenis web, yaitu:

1. Jenis-jenis web berdasarkan sifat atau *style*, yaitu:
 - a. Website dinamis merupakan sebuah website yang menyediakan konten atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain PHP, ASP, .NET dan memanfaatkan database MySQL atau MS SQL.
 - b. Website statis merupakan website yang kontennya sangat jarang berubah. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah HTML dan belum memanfaatkan database.
2. Berdasarkan pada fungsinya, website terbagi atas:
 - a. Personal website, website yang berisi informasi pribadi seseorang.
 - b. Commercial website, website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang bersifat bisnis.
 - c. Government website, website yang dimiliki oleh instansi pemerintah, pendidikan, yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pengguna.
 - d. Non-profit Organization website, dimiliki oleh organisasi yang bersifat non-profit atau tidak bersifat bisnis.
3. Ditinjau dari segi bahasa pemrograman yang digunakan, website terbagi atas:
 - a. Server Side, merupakan website yang menggunakan bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya server. Seperti PHP, ASP, .NET dan lain

sebagainya. Jika tidak ada server, website yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman di atas tidak akan berfungsi sebagaimana mestinya.

- b. Client Side, adalah website yang tidak membutuhkan server dalam menjalankannya, cukup diakses melalui browser saja. Misalnya, HTML.

Dalam jurnal Sanjaya (2012: 6), ada tiga area atau dimensi dari website yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan pengguna (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*).

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Menurut Kusriani dan Andri Koniyo (2007: 9) menyimpulkan sistem informasi adalah sebuah sistem yang terdiri atas serangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan. Menurut Husda (2012: 13) informasi adalah data yang telah diproses/diolah ke dalam bentuk yang sangat berarti untuk penerimanya dan merupakan nilai yang sesungguhnya atau dipahami dalam tindakan atau keputusan yang sekarang atau nantinya.

Menurut pendapat ahli lainnya, Ais Zakiyudin (2012: 10) menyebutkan informasi adalah satu sumber daya yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi. Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi menerimanya. Setiap informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data, pada kenyataannya memiliki kualitas yang berbeda.

Menurut Barnes dan Vidgin, 2002 yang dikutip dalam jurnal Candra-Irawan (2012) menyimpulkan indikator kualitas informasi Model WebQual 4.0 adalah:

Tabel 2.1. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Menyediakan informasi yang cukup jelas
2	Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
3	Menyediakan informasi yang up to date
4	Menyediakan informasi yang relevan
5	Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
6	Menyediakan informasi yang cukup detail
7	Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Sumber: Jurnal Candra-Irawan (2012)

Maka hal inilah yang menjadi acuan penulis dalam mengangkat indikator-indikator yang akan diteliti.

2. Kualitas Interaksi

Kualitas sistem web mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Swanson (1974) mengemukakan beberapa item untuk pengukuran kualitas sistem mulai keandalan dari sistem web, waktu respon on-line dan kemudahan menggunakan. Di adaptasi dari Bailey dan pearson (1983) sebagai berikut :

- a. Fleksibilitas sistem
- b. Integrasi sistem
- c. Waktu respon
- d. Kenyamanan akses
- e. Perbaikan kesalahan
- f. Bahasa

Menurut Barnes dan Vidgin, 2002 yang dikutip dalam jurnal Candra-Irawan (2012) menyimpulkan indikator kualitas informasi Model WebQual 4.0, yang akan menjadi acuan penulis dalam menyusun penelitian adalah:

Tabel 2.2. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

No.	Deskripsi indikator
1	Mempunyai reputasi yang baik
2	Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi
3	Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi
4	Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian
5	Adanya suasana komunitas
6	Kemudahan untuk memberikan masukan (feed back)
7	Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

Sumber : Jurnal Candra-Irawan (2012)

3. Kemudahan Penggunaan

Menurut Barnes dan Vidgin, 2002 yang dikutip dalam jurnal Candra-Irawan (2012) menyimpulkan indikator kualitas informasi Model WebQual 4.0, yang akan menjadi acuan penulis dalam menyusun penelitian adalah:

Tabel 2.3. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

No.	Deskripsi Indikator
1	Kemudahan untuk dioperasikan
2	Interaksi dengan website jelas dan dapat di mengerti

3	Kemudahan untuk navigasi
4	Kemudahan menemukan alamat website
5	Tampilan yang atraktif
6	Tepat dalam penyusunan tata letak informasi
7	Tampilan sesuai dengan jenis website
8	Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website

Sumber : Jurnal Candra-Irawan (2012)

2.1.2. WebQual

Instrumen webqual menggunakan pendekatan *perception* dan *importance* dari pengguna. Jika webqual 1.0 menitikberatkan analisis kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, webqual 2.0 sebaliknya, yaitu lebih menekankan pada analisis terhadap interaksi tetapi terasa kurang pada analisis kualitas informasi. Kedua *instrument* tersebut dicoba untuk diterapkan pada sebuah penelitian terhadap kualitas situs lelang online (Stuart.J.Barnes dan Richard T.Vidgin, 2002).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas situs dikategorikan ke dalam tiga fokus area yang berbeda, yaitu: kualitas situs, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan. Hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai webqual 3.0. Analisa lanjutan terhadap webqual 3.0 menghasilkan pendekatan model webqual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama, yaitu kualitas situs menjadi dimensi *Usability* (Kegunaan).

Dalam Jurnal Zahreza Fazar Setiara Putra, Mohammad Sholeh, Naniek Widyastuti (2014), WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran

kualitas jasa. Instrument penelitian pada webqual tersebut dikembangkan dengan metode Quality Function Development (QFD).

Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Dalam jurnal Candra-Irawan (2012) menyebutkan Penelitian Barnes dan Vidgin 2002 yang menggunakan webqual 4.0 untuk mengukur kualitas website yang dikelola oleh OECD (Organization for Economic Cooperation and Development). WebQual 4.0 tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi yaitu usability, information quality, dan interaction quality.

Sedangkan dalam Jurnal Andi-Maslan (2014) “ Pengukuran Kualitas Layanan Website Badan Pengusaha Batam Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0” mendefenisikan Webqual merupakan salah satu metode atau tehnik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *RVQUAL* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya.

2.2. Penelitian Terdahulu

Sebelum peneliti meneliti tentang judul ini, telah banyak penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis kualitas layanan website menggunakan metode WebQual. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel peneliti, antara lain sebagai berikut:

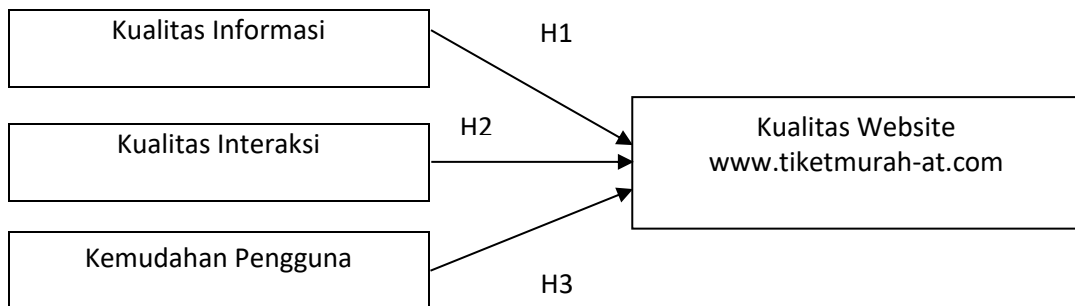
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Candra Irawan (2012)	Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan WebQual (Studi Kasus Pada Kabupaten Ogan Ilir)	Dari persamaan regresi menunjukkan bahwa variable independen yang dianalisis berupa item-item pertanyaan pada ketiga dimensi WebQual (usability, kualitas informasi dan kualitas intraksi) berkontribusi positif terhadap kualitas website.
2.	Zahreza fazar Setiara Putra, Mohammad Sholeh, dan Naniek Widyastuti (2014)	Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode WebQual 4.0	Dari hasil penilaian yang telah dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 diperoleh hasil bahwa rata-rata pengguna website BTKP-DIY merasa puas dengan fasilitas, menu dan isi yang ada di dalam website BTKP-DIY baik dari nilai keseluruhan responden maupun setiap variable penelitian
3.	Andi Maslan (2014)	Analisis Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode WebQual 4.0	1. Website pemerintah kota Batam berdasarkan indicator Website memiliki tampilan yang menarik 2. Desain sesuai dengan jenis website 3. Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi

Sumber: Peneliti

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis pada penelitian ini maka yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1. Model Penelitian Analisis Kualitas Website

2.4. Hipotesis

Sebagai bahan pengkajian untuk penelitian ini, dari rumusan masalah dan batasan masalah yang ada maka dihasilkan beberapa hipotesa pada model penelitian ini yaitu:

H1 : Bagaimana kualitas informasi (webqual 4.0) pada kualitas website www.tiketmurah-at.com.

H2 : Bagaimana kualitas interaksi (webqual 4.0) pada kualitas website www.tiketmurah-at.com.

H3 : Bagaimana kemudahan Pengguna (webqual 4.0) pada kualitas website www.tiketmurah-at.com.