

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1. Teori Dasar

2. 1.1 Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih, sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut Dalam linguistik analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara mendalam.

Sedangkan pada kegiatan sebuah laboratorium, analisis juga dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan di laboratorium untuk memeriksa kandungan suatu zat dalam cuplikan pada kriteria tertentu lalu dicari kaitannya dan ditaksir maknanya. (Laksono & Wibowo, 2014: 4)

2. 1.2 Website

Website adalah sejumlah halaman web (situs) yang memiliki topik yang saling terkait, terkadang disertai pula dengan berkas, gambar, video, atau jenis-jenis berka lainnya (Rachmanto, 2017: 2). Hubungan antara satu halaman dengan halaman yang lain disebut dengan hyperlink. Hyperlink ini berfungsi sebagai navigasi. Navigasi pada sebuah *website* yang tampil pada menu dan tautan, merupakan petunjuk bagi pengunjung mengenai halaman-halaman yang terdapat dalam *website*. Pada tahun 1980, tim

berners-lee, seorang peneliti yang dikontrak oleh *European Organization for Nuclear Research* (CERN) Swiss mengembangkan sebuah database untuk menyimpan data orang dan model software yang disebut *Enquire*. Web adalah media informasi global yang bisa dipakai oleh pengguna nya untuk saling tukar informasi dan sekarang bahkan fungsinya melebar, mulai dari sosialisasi hingga transaksi (winarno, 2010: 1). Web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website*.

2. 1.2. 1 Jenis-jenis *website*

1. *Website* statis, *Website* ini hanya akan diperbaharui oleh pemiliknya, dan *website* statis ini hanya terdiri satu halaman tertentu saja.
2. *Website* Dinamis, *Website* ini sering diperbaharui oleh pemiliknya, tidak hanya focus pada satu halaman sederhana saja, tetapi bisa banyak halaman. Dan di *website* ini kita bisa mengomentari situsnya, mengisi animasi flash, atau membuat konten yang bermanfaat.

3. *Website* interaktif, *Website* interaktif ini memungkinkan pengguna web dapat langsung berinteraksi sesama pengguna lain atau dengan *website* itu sendiri. (Rachmanto, 2015: 3).

2. 1.2. 2 Kualitas *Website*

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Hyejeong dan Niehm dalam Puspitasari, dkk. (2013), mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *website* menjadi lima yaitu (Syarifullah & Oksa, 2016: 20):

1. Informasi, meliputi kualitas konten, kegunaan, kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara *online* dan customer service.

2. 1.2. 3 Fungsi *website*

Website mempunyai fungsi yang bermacam-macam, tergantung dari tujuan dan jenis *website* yang dibangun, tapi secara garis besar dapat berfungsi sebagai media proomosi, media pemasaran, media informasi,

media pendidikan, media komunikasi. Ssecara umum, fungsi dari *website* adalah:

1. Media untuk memperkenalkan diri atau mempromosikan instusi/lembaga, dengan menyediakan informasi yang akurat dan jelas pada *website*.
2. Media untuk berkomunikasi.
3. Media untuk berbagi informasi.
4. Media untuk belajar dan mengajar.
5. Media untuk bisnis.

2. 1.3 Informasi

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi sipenerima dan mempunyai nilai yang nyata atau dapat dirasakan manfaatnya dalam keputusan-keputusan yang akan datang. (Ali & Wangdra, 2010: 10) sebagai contoh apabila kita memasukkan nama-nama murid dengan nilai rata-rata, nama-nama konsumen dengan saldo bank, jumlah gaji dengan jumlah jam bekerja, kita akan mendapatkan informasi dari data yang kita proses.

Menurut Sutarman, “sistem informasi adalah sistem yang dapat didefinisikan dengan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi yang terdiri dari input (data, instruksi) dan output (laporan, dan kalkulasi) (Sintya, Rizky, & Ahmad, 2016: 645).

2. 1.3.1 Kualitas Informasi

Kualitas informasi di tentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Keakuratan dan Teruji Keakuratannya

Artinya informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan tidak biasa, dan tidak menyesatkan.

2. Kesempurnaan Informasi

Untuk mendukung faktor pertama diatas, maka kesempurnaan informasi menjadi faktor penting, dimana informasi disajikan lengkap tanpa pengurangan, penambahan atau perubahan.

3. Tepat Waktu

Informasi disajikan harus secara tepat waktu mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan.

4. Relevansi

Informasi akan memiliki nilai manfaat yang tinggi, jika informasi tersebut diterima oleh mereka yang membutuhkan dan menjadi tidak berguna jika diberikan kepada mereka yang tidak membutuhkan.

5. Mudah dan Murah

Cara dan biaya untuk memperoleh informasi juga menjadi bahan pertimbangan tersendiri. Untuk memperoleh informasi sulit dan mahal, maka orang tidak berminat untuk memperolehnya atau mencari alternative subsitusinya.

2. 1.4 Direktorat Jenderal Pajak

Direktorat Jendral Pajak (DJP) merupakan sebuah aplikasi atau sistem informasi baru yang bernama DJP *online* untuk memudahkan para wajib pajak untuk melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) pajak. Pajak

adalah pungutan wajib pemerintah berdasarkan undang-undang yang kontribusinya digunakan untuk memenuhi kebutuhan negara. Sumber penerimaan APBN terbesar di negara Indonesia. Tingkat pajak sangat berpengaruh terhadap penerimaan negara. Berbagai jenis pajak yang dibebankan negara kepada wajib pajak diantaranya berupa pajak penghasilan, pajak bumi dan bangunan, be cukai, dan sebagainya. Berbagai kemudahan dalam pembayaran pajak telah disediakan Direktorat pajak untuk wajib pajak. Salah satu bentuk penyempurnaan administrasi perpajakan adalah penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online* yang disebut e-filing. Berdasarkan peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK 03/2007, e-filing adalah suatu cara penyampaian SPT atau Surat Pemberitahuan Perpanjangan. SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan real time melalui *website* Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id) atau Application Service Provider (ASP). Dengan adanya e-filing, wajib pajak akan mendapatkan kemudahan dan menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan karena dapat melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan secara *online* selama 24 jam. (Heru, 2017: 3)

2. 1.5 Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna juga merupakan salah satu variabel dalam penelitian ini. Oleh karena itu, sudah seharusnya juga terdapat teori fundamental yang melandasi pemikiran maupun ide terhadap variabel ini. Berikut pemaparan dari teori kepuasan pengguna.

Kepuasan merupakan dampak yang timbul setelah seorang konsumen/pengguna menggunakan produk atau sesuatu yang ditawarkan. Biasanya kepuasan tersebut memiliki tingkatan nilai, sesuai dengan pengalaman pengguna setelah menggunakan suatu *website*. Para ahli juga sudah sejak lama mengamati gejala kepuasan pada pengguna dan dari hasil pengamatan-pengamatan tersebut, munculah berbagai macam teori tentang kepuasan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, namun bila kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas.

2. 1.6 Metode PIECES

Metode PIECES digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang menjadi rekomendasi untuk perbaikan-perbaikan yang harus dibuat pada sistem yang akan dikembangkan. Metode PIECES Metode ini menggunakan 6 variabel evaluasi yaitu *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan *Service*. Berikut ini penjelasan singkat dari masing-masing variabel (Jefri & Andrasto, 2014: 4).

1. *Performance* (Kinerja)

Unsur *Performance* ini memiliki peran penting untuk menilai apakah proses atau prosedur yang ada masih mungkin ditingkatkan kinerjanya,

dan melihat sejauh mana dan seberapa handalkah suatu sistem informasi dalam proses untuk menghasilkan tujuan yang diinginkan.

2. *Information* (Informasi)

Menilai apakah informasi mempunyai nilai guna untuk pengguna dalam hal konten, ketepatan waktu, akurasi dan format informasi.

3. *Economic* (Ekonomi)

Menilai apakah prosedur yang ada saat ini masih dapat ditingkatkan manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaraannya.

- a. *Reusabilitas*, tingkat dimana sebuah program atau bagian dari program tersebut dapat digunakan kembali di dalam aplikasi yang lain.

sumber daya, jumlah sumber daya yang digunakan dalam pengembangan sistem, meliputi sumber daya manusia serta sumber daya ekonomi (Tullah & Iqbal, 2014: 24).

4. *Control* (Pengendalian)

Menilai apakah prosedur yang saat ini masih dapat ditingkatkan sehingga kualitas pengendaliannya semakin baik, dan kemampuan untuk mendeteksi kesalahan/kecurangan menjadi semakin baik pula.

5. *Efficiency* (Efisiensi)

Menilai apakah prosedur saat ini masih dapat diperbaiki, sehingga tercapai peningkatan efisiensi operasi. Efisiensi berhubungan dengan bagaimana sumber tersebut digunakan dengan pemborosan yang minimal. Oleh karena itu, masalah efisiensi membutuhkan peningkatan hasil atau

output. Karena sistem yang ada telah dapat di daya gunakan dengan baik dan juga telah dapat menghasilkan *output* sesuai dengan yang diharapkan.

6. *Service* (Pelayanan)

Menilai apakah layanan yang sistem dapat diandalkan, fleksibel, dan ditingkatkan kemampuannya. Pelayanan yang baik dapat mencerminkan suatu lembaga itu baik atau tidaknya, sehingga pelayanan harus juga di pehitungkan dengan baik.

2. 2. Penelitian Terdahulu

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Prinsip riset adalah berkelanjutan, sehingga perlu untuk dikaji ulang karena penelitian terdahulu memiliki batasan-batasan masalah atau hal-hal lain yang dapat menjadi kelemahan dari hasil penellitiannya.

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun dan Judul	ISSN	METODE	KESIMPULAN
1	Dian Jefri dan Tatyantoro Andrasto (2014), <i>Website Toko Online yang Terintegrasi dengan SMS Gateway Sebagai Sarana Penunjang Penjualan</i>	2252-6811	PIECES	Sistem <i>website</i> toko <i>online</i> yang dibangun ini menggunakan metode penelitian <i>Research and Development (R&D)</i> , merupakan salah satu metode yang digunakan untuk penelitian dan penembangan suatu sistem.
2	Nurhayati (---), <i>Analisa Website</i> Puslit	2087-2062	WEBQUAL	Kebutuhan menggunakan <i>website</i> juga di butuhkan di suatu perusahaan, perusahaan

	Indonesia Dengan Menggunakan Webqual Untuk Pengukuran Kualitas <i>Website</i>			bias lebih mudah mempromosikan produk yang mereka miliki dengan menggunakan <i>website</i> penjualan. Kualitas pelayanan dalam penyebaran informasi di <i>website</i> penjualan ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting, karena hal tersebut berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan masyarakat luas yang akan mengakses <i>website</i> perusahaan tersebut.
--	---	--	--	--

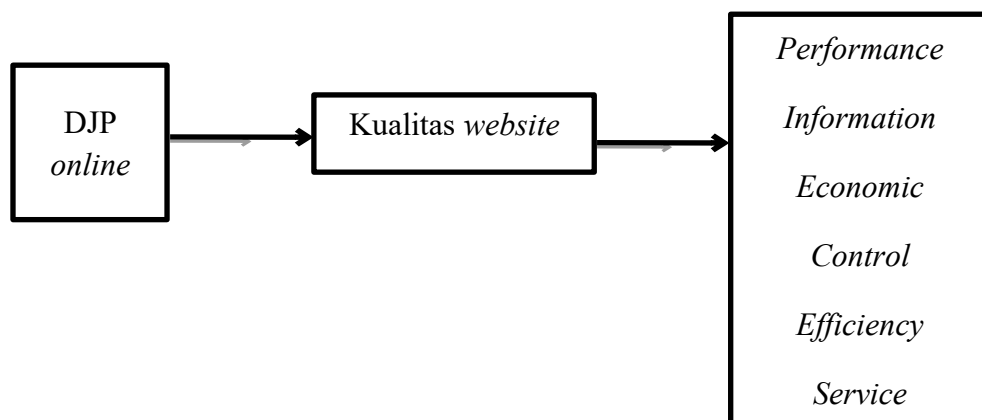
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu (Lanjutan)

3	Tullah (2014), Evaluasi penerapan Sistem Informasi pada Politeknik LP3I Jakarta	2088-1762	PIECES	Pihak manajemen politeknik LP3I Jakarta harus mensupport keberhasilan penerapan sistem informasi di Politeknik LP3I Jakarta, baik dari segi kebijakan maupun dari segi pengembangan, monitoring dan evaluasi terhadap sistem informasi
4	Syaifullah, Dicky Oksa Soemantri (2016), Pengukuran Kualitas <i>Website</i> menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus: CV. Zamrud Multimedia Network)	2460-8181	Webqual	kualitas kegunaan yang paling baik yaitu <i>website</i> menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu <i>website</i> tidak memiliki kompetisi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan <i>website</i> yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu <i>website</i> tidak menyediakan informasi yang detail
5	Ranta Sintya Dewi, Rangga Rizky Marchada, DAN Ahmad Rifai (2016),	2089-9815	PIECES	Area pasar yang dilengkapi dengan 149 unit ruko, 238 unit kios dan 304 unit lapak ini telah 100% sukses dipasarkan dan secara resmi dibuka pada kuartal pertama tahun 2010. Dengan adanya analisa

Analisa Pieces Penerapan Digital Monitoring Informasi Penyewaan ruko pasar 8 pada PT. Alam Sutera Realty			PIECES ini maka penulis mencoba menganalisa layak atau tidak dari penerapan digital monitoring pada proses pengelolaan penyewaan ruko pasar 8.
--	--	--	--

2. 3. Kerangka Pemikiran

Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Dalam penelitian ini kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

2. 4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

1. *Diduga Performance* pada *website* DJP *online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
2. *Diduga Information* pada *website* DJP *online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
3. *Diduga Econimic* pada *website* DJP *online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
4. *Diduga Control* pada *website* DJP *online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
5. *Diduga Efficiency* pada *website* WEBSITE *online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.
6. *Diduga Service* pada *website* DJP *online* bernilai positif bagi pengguna di Kota Batam.