

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Kualitas

Kualitas meliputi unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Perspektif ini dirumuskan secara rinci oleh Goetsch dan Davis (2010) yang mendefinisikan kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2016).

2. Kualitas Layanan

Komponen jasa atau layanan memainkan peran strategik dalam setiap bisnis (Tjiptono, 2016). Sehingga keberhasilan suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas organisasinya tidak lepas dari bagaimana organisasi memberikan pelayanan yang positif terhadap pelanggannya. Layanan merupakan salah satu tolak ukur kinerja suatu organisasi untuk mencapai hasil akhir yaitu kepuasan pelanggan. Manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud.

Dikutip dari Tjiptono (2016) bahwa Lewis & Booms (1983) merupakan pakar yang pertama kali berpendapat mengenai kualitas layanan yakni ukuran seberapa bagus tingkat layanan diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Lebih lanjut, menurut Tjiptono (2016) kualitas layanan merupakan konsep yang abstrak dan sukar dipahami, karena jasa atau layanan sendiri memiliki karakteristik tidak berwujud, bervariasi, tidak tahan lama, serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan.

3. Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*)

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan yang berpengaruh pada persaingan perusahaan. Adopsi kualitas layanan yang baru adalah kualitas layanan berbasis elektronik atau *online (e-service quality)*. Penerapan *e-service quality* salah satunya dilakukan melalui *website*. *Website* dapat memfasilitasi secara efisien dan efektif untuk melakukan pembelian, penjualan, dan pengiriman baik produk maupun jasa (Anggraeni & Yasa, 2012). Dalam Tjiptono (2016) dipaparkan mengenai tujuh dimensi *e-service quality* atau e-SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al (2002). Adapun tujuh dimensi e-SERVQUAL meliputi:

- a. Efisiensi, yaitu berkaitan dengan kemampuan konsumen dalam mengakses *website*, pencarian produk yang konsumen inginkan dan informasi yang mengenai produk tersebut, dan meninggalkan laman tersebut usaha minimal.
- b. Reliabilitas, yaitu berkaitan dengan fungsi teknis situ atau laman yaitu sejauh mana situs tersebut tersedia dan berfungsi dengan semestinya.

- c. *Fulfilment*, yaitu mengenai pemenuhan janji akan pelayanan, ketersediaan produk, dan terkait pengiriman produk yang sesuai dengan waktu yang sudah disepakati.
- d. Privasi, menggambarkan jaminan terkait informasi konsumen saat berbelanja aman, dan tidak akan didistribusikan kepada pihak manapun.
- e. Daya Tanggap (*Responsiveness*), terkait dengan ketersediaan informasi yang tepat kepada pelanggan pada saat terjadi masalah, dan memiliki standar mekanisme yang menangani retur atau pengembalian produk, serta ketersediaan garansi online.
- f. Kompensasi, meliputi pengembalian uang pada retur, biaya kirim dan biaya terkait penanganan produk.
- g. Kontak (*Contact*), menggambarkan kebutuhan pelanggan akan komunikasi secara online kepada pelanggan dan bukan mesin.

4. Pengukuran Kualitas Layanan Website (*WebQual*)

WebQual menjadi salah satu metode yang dapat mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi aktual dari pengguna terakhirnya. (Barnes & Vidgen, 2001). *WebQual* diperkenalkan dan dikembangkan pertama kali oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen. *WebQual* ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya berfungsi sebagai alat ukur kualitas jasa atau service quality. Metode *WebQual* ini menilai sebuah *website* berdasarkan pada persepsi penggunaannya seperti dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shia, dkk (2016) dengan judul *Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance*

Performance Analysis (Case Study on Aliexpress Site in Indonesia) digunakan model *WebQual* untuk mengevaluasi kualitas *website* berdasarkan perspektif penggunaannya. Terdapat beberapa versi dari model *WebQual* yaitu sebagai berikut:

a. *WebQual 1.0*

WebQual 1.0 adalah versi pertama dari konstruk *WebQual* yang dikembangkan dari domain United Kingdom Business School dengan menggunakan standard dari Quality Function Development (Barnes & Vidgen, 2002). Pengembangan kerangka *WebQual 1.0* ini menghasilkan 4 dimensi yaitu *ease of use, experience, information, dan communication and integration* dengan sejumlah 24 butir pertanyaan. Kelemahan dari *WebQual 1.0* ini adalah fokus yang berlebih pada aspek *information quality* atau kualitas informasi. Sehingga aspek penting seperti *interaction perspective of quality* terlupakan.

b. *WebQual 2.0*

Dalam penerapan kerangka *WebQual* pada *website* berjenis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa sudut pandang dimensi *interaction perspective of quality* tidak terwakili dengan baik dalam *WebQual 1.0*. Untuk itu diperlukan pengembangan pada kerangka *WebQual 2.0* sehingga menghasilkan perubahan yang signifikan pada instrumen *WebQual 1.0*. Untuk meningkatkan model kualitas interaksi secara lebih luas, Barnes dan Vidgen menganalisis instrumen SERVQUAL dan membuat perbandingan antara keduanya secara mendetail yaitu antara SERVQUAL dan *WebQual 1.0*. Analisis ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang tidak diperlukan dan

kemudian dilakukan penghapusan untuk wilayah yang terindikasi tumpang tindih, dan hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pertanyaan kunci dalam SERVQUAL tidak sesuai dengan *WebQual 2.0*, akhirnya keseluruhan instrumen dengan 24 pertanyaan tetap dipertahankan. *WebQual 2.0* memiliki 3 dimensi yang berbeda yaitu dimensi *quality of website*, dimensi *quality of information*, dan dimensi *service interaction* (Barnes & Vidgen, 2002).

c. *WebQual 3.0*

Analisis dari hasil *WebQual 3.0* membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas *website*, yaitu dimensi *usability*, dimensi *information quality*, dan dimensi *quality of service interaction*. Dimensi *usability* atau kegunaan menggambarkan kualitas yang berkaitan dengan desain *website*, seperti tampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi menu-menu serta tampilan yang ditunjukkan kepada pengguna. Dimensi *information quality* atau kualitas informasi berkaitan dengan kualitas isi dari *website*, kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna seperti keakuratan, format, dan relevansi informasi. Dimensi *quality of service interaction* atau kualitas interaksi layanan berkaitan dengan kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna pada saat mempelajari lebih mendalam pada suatu *website*, yang kemudian dibuktikan oleh kepercayaan dan empati, seperti pada aspek transaksi dan aspek keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website* (Barnes & Vidgen, 2002).

d. *WebQual 4.0*

Diperoleh dari pengembangan *WebQual* versi 1 samapi 3 dan juga disesuaikan dan dikembangkan dari SERVQUAL. *WebQual 4.0* merupakan alat ukur untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen penelitian dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *overall impression*.

Dimensi-dimensi pada konstruk *WebQual 4.0* akan dijelaskan sebagai berikut:

1) *Usability*

Dimensi *usability* (kegunaan) berhubungan dengan mutu yang dan rancangan *website*, sebagai contoh penampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi menu dan mengenai gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dimensi *usability* berdasarkan *WebQual 4.0* memiliki dari delapan indikator pengukuran yaitu kemudahan operasi, interaksi dengan situs web yang jelas dan mudah dimengerti, kemudahan navigasi, kemudahan menemukan alamat situs web, tampilan yang menarik, sesuai dalam mengatur informasi tata letak , menampilkan yang sesuai dengan jenis situs web serta perluasan pengetahuan informasi (Barnes & Vidgen, 2002).

Desain pada suatu *website* harus disesuaikan dengan yang pengguna butuhkan dan juga perlu dipaastikan mengenai kepuasan pengguna pada saat menggunakan *website* untuk menyelesaikan sebuah tugas tanpa menghadapi kesulitan satupun.(Yan & Guo, 2010).

2) *Information quality*

Dimensi *Information quality* atau kualitas informasi adalah kualitas konten yang terkandung di situs web, kesesuaian informasi untuk tujuan seperti format dan koherensi (Barnes & Vidgen, 2002). Dengan kata lain, kualitas informasi adalah kualitas informasi *website* yang menjadi kebutuhan pengguna, dimana memiliki karakteristik seperti akurat, tepat waktu dan relevan. (D. Napitupulu, 2017) Dimensi kualitas informasi berdasarkan *WebQual 4.0* memiliki tujuh item atau indikator pengukuran yaitu memberikan informasi yang jelas, memberikan informasi yang dapat dipercaya, memberikan informasi terkini, memberikan informasi yang relevan, menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti, menyediakan informasi terperinci dan memberikan informasi dalam format yang sesuai.

3) *Service interaction quality*

Dimensi *service interaction quality* atau kualitas interaksi layanan adalah kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh penggunanya ketika mereka menyelidiki lebih mendalam pada situs web, yang diwujudkan sebagai kepercayaan dan empati, misalnya, terkait aspek transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website* (Barnes & Vidgen, 2002). Dimensi *service interaction quality* berdasarkan kerangka *WebQual 4.0* terdiri dari tujuh item atau indikator pengukuran yaitu memiliki reputasi yang baik, mendapatkan keamanan untuk menyelesaikan transaksi, rasa aman dalam menyampaikan data pribadi, kemudahan menarik minat dan perhatian, rasa komunitas, kemudahan untuk

memberikan umpan balik serta tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap informasi di situs web.

5. Website Akademik

Website atau situs web adalah salah satu sumber daya informasi yang paling banyak didistribusikan. Institusi pendidikan menggunakan sumber daya ini untuk memastikan bahwa kualitas pengiriman informasi terbaik tercapai. Dengan demikian, *website* akademik telah menjadi aspek yang sangat penting dari lembaga akademik, yang memengaruhi kualitas keseluruhannya (D. Pamuncar, 2018). Sistem Informasi Akademik merupakan sistem informasi pembelajaran *online* dan interaktif yang dimiliki oleh perguruan tinggi. Fungsinya sangat penting untuk mendukung kelancaran kegiatan akademik maupun peningkatan kualitas belajar mengajar (Dafid, 2018). Dijelaskan pula bahwa Sistem Informasi Akademik mempunyai peran yang sangat penting di suatu perguruan tinggi. Selain memberikan layanan akademik, keberadaannya dapat meningkatkan keunggulan bersaing terhadap perguruan tinggi lain. Layanan yang berkualitas sangat menentukan kelancaran kegiatan akademik yang dilakukan. Begitu pula dalam Purwati, dkk (2018), lembaga pendidikan tingkat perguruan tinggi yang baik tentunya harus memiliki sistem informasi akademik yang cukup, bahkan baik, untuk mahasiswa, tenaga pengajar, dan Bagian Administrasi Akademik Perguruan Tinggi itu sendiri.

6. Website E-learning (Pendidikan Jarak Jauh)

Website e-learning adalah *website* yang diciptakan untuk mendukung pembelajaran secara daring atau online. Pengertian *e-learning* menurut

ristekdikti adalah pembelajaran secara fleksibel dan mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang dapat diakses kapan saja, di mana saja, oleh siapa saja. *e-learning* dapat juga disebut salah satu bentuk dari pendidikan jarak jauh (PJJ).

Pendidikan jarak jauh (PJJ) ditilik dari dokumen power point yang di publish pada publik di laman <http://kopertis3.or.id/> memiliki fungsi yakni memberikan layanan pendidikan kepada kelompok masyarakat yang tidak dapat mengikuti pendidikan secara tatap muka atau reguler (UU SISDIKNAS Pasal 31 ayat (2)). Tujuan diselenggarakannya pendidikan jarak jauh antara lain untuk meningkatkan perluasan dan pemerataan akses pendidikan, serta meningkatkan mutu dan relevansi pendidikan (PP 17 Pasal 118 ayat (1)).

B. Penelitian Terdahulu

Salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian adalah dengan mengkaji penelitian terdahulu. Dengan mengacu penelitian terdahulu penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian terdahulu yang relevan dan terkait dengan pengukuran kualitas *website* dengan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, sebagai berikut:

TABEL 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Judul dan Nama peneliti	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil
1	Evaluasi kualitas <i>website</i> universitas XYZ dengan pendekatan Webqual	<i>WebQual 4.0</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Mengevaluasi kualitas <i>website</i> Universitas XYZ dengan pendekatan <i>WebQual</i>	Hasil dari analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> terdapat 3 (tiga) hal yang dianggap penting oleh pengguna dan perlu

No	Judul dan Nama peneliti	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil
	(Napitupulu, 2016)			untuk ditingkatkan yaitu mengenai komunikasi, ketersediaan informasi yang cukup detail dan perasaan aman pada saat menyampaikan data pribadi.
Perbedaan: Selain pemilihan objek dan subjek yang berbeda, jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif mix method dengan 2 jenis kuesioner terbuka dan tertutup serta wawancara yang menganalisis mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB dan solusi atas kendala tersebut. Uji kualitas penelitian kualitatif dalam dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan uji dependabilitas.				
2	<i>Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AlixPress Site in Indonesia)</i> (Shia, dkk., 2016)	<i>WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Menganalisis persepsi dan harapan pengguna tentang kualitas situs web yang terlokalisasi, AlixPress	Terdapat kesenjangan secara keseluruhan untuk semua dimensi -0,92, sehingga dapat disimpulkan situs web AlixPress belum dapat memenuhi harapan pengguna, terutama yang berkaitan dengan informasi dan layanan yang terdapat di situs web.
Perbedaan: Selain pemilihan objek dan subjek yang berbeda jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif mix method dengan 2 jenis kuesioner terbuka dan tertutup serta wawancara yang menganalisis mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB dan solusi atas kendala tersebut. Selain itu, terdapat satu item pernyataan yang dieliminasi dalam kuesioner tertutup yakni pada dimensi <i>Service interaction quality</i> . Uji kualitas penelitian kualitatif dalam dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan uji dependabilitas.				
3	Analisa Kualitas <i>Website</i> Intra LIPI berbasis Pendekatan WebQual dan <i>Importance Performance Analysis</i> :	<i>WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas <i>website</i> karena kepuasan merupakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pengguna tidak merasa puas terhadap kondisi <i>website</i> intra lipi saat ini

No	Judul dan Nama peneliti	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil
	Studi Kasus di SATKER X (Napitupulu, dkk., 2016)		fungsi dari persepsi dan harapan.	
<p>Perbedaan: Selain pemilihan objek dan subjek yang berbeda jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif mix method dengan 2 jenis kuesioner terbuka dan tertutup serta wawancara yang menganalisis mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB dan solusi atas kendala tersebut. Selain itu, terdapat satu item pernyataan yang dieliminasi dalam kuesioner tertutup yakni pada dimensi <i>Service interaction quality</i>. Uji kualitas penelitian kualitatif dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan uji dependabilitas.</p>				
4	Analisis Kualitas Layanan Website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga berdasarkan Persepsi Pengguna menggunakan Metode WebQual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) (Wahyuni., dkk., 2017)	<i>WebQual</i> 4.0, <i>uji paired t-Test</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	Untuk menganalisis kualitas layanan website Pusat Penerimaan Mahasiswa Baru (PPMB) Universitas Airlangga berdasarkan tingkat <i>performance</i> dan <i>importance</i> persepsi pengguna	Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan (<i>gap</i>) antara tingkat kinerja atau kualitas aktual yang dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepentingan atau kualitas ideal yang diharapkan terhadap website PPMB UNAIR. Secara keseluruhan, didapatkan nilai negatif untuk penilaian kesenjangan (<i>gap</i>)
<p>Perbedaan: Selain pemilihan objek dan subjek yang berbeda jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif mix method dengan 2 jenis kuesioner terbuka dan tertutup serta wawancara yang menganalisis mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB dan solusi atas kendala tersebut. Selain terdapat satu item pernyataan yang dieliminasi dalam kuesioner tertutup yakni pada dimensi <i>Service interaction quality</i>. Uji kualitas penelitian kualitatif dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan uji dependabilitas. Dalam penelitian Wahyuni, dkk (2017) ditambahkan <i>analisis paired t-Test</i>.</p>				
5	Pengukuran Kualitas Website Elevenia menggunakan	<i>WebQual</i> 4.0 dan <i>Importance</i>	Mengukur kualitas website Elevenia menurut	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Website Elevenia sudah memberikan

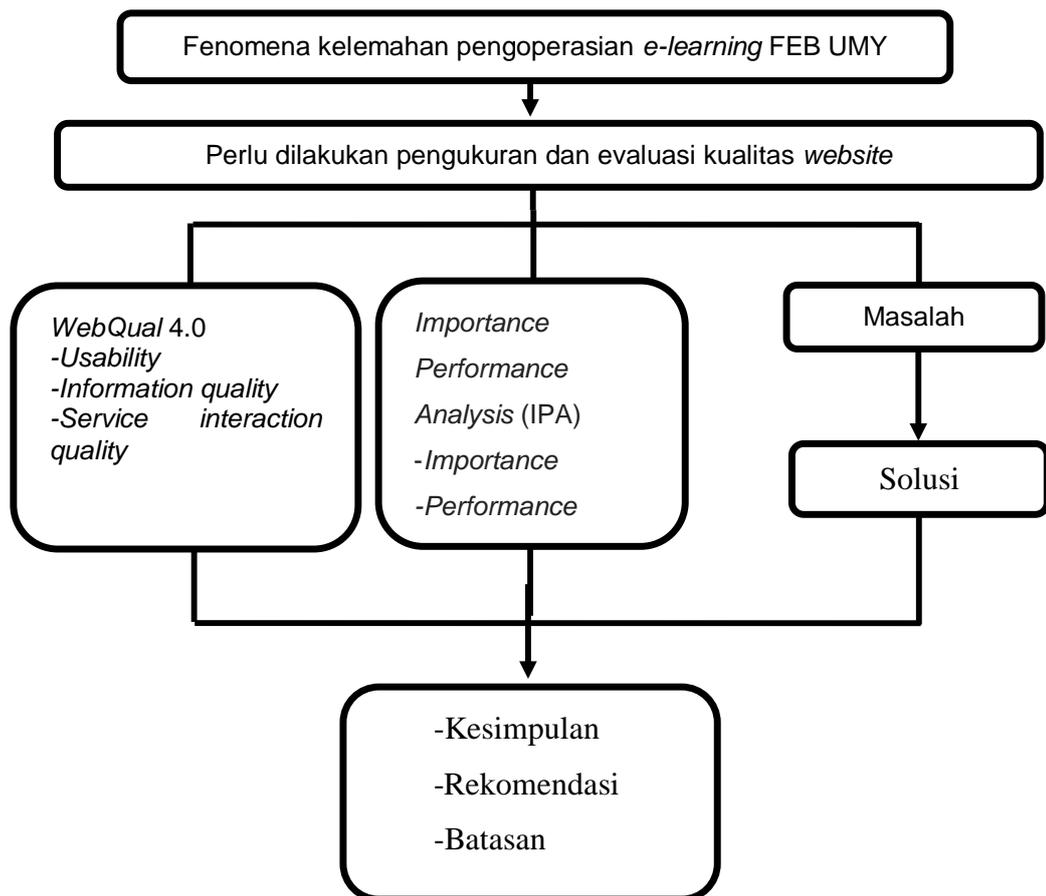
No	Judul dan Nama peneliti	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil
	WebQual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (Andry, dkk., 2019)	<i>Performance Analysis</i>	pandangan pengguna	rasa aman dan nyaman saat pengguna melakukan dan menyelesaikan transaksi, namun ada beberapa aspek yang harus diperbaiki dan diperhatikan, seperti mayoritas pengguna merasa bahwa tampilan dari <i>website</i> Elevenia kurang atraktif, dan pengalaman berbelanja mereka yang sedikit tidak begitu baik.
Perbedaan: Selain pemilihan objek dan subjek yang berbeda berbeda jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif mix method dengan 2 jenis kuesioner terbuka dan tertutup serta wawancara yang menganalisis mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan <i>e-learning</i> FEB dan solusi atas kendala tersebut. Selain terdapat satu item pernyataan yang dieliminasi dalam kuesioner tertutup yakni pada dimensi <i>Service interaction quality</i> . Uji kualitas penelitian kualitatif dilakukan dengan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan uji dependabilitas.				

C. Alur Penelitian

Alur penelitian dimulai dari munculnya fenomena kelemahan dalam pengoperasian *website e-learning* FEB UMY, sehingga perlu dilakukan pengukuran *website* sebagai bahan evaluasi. Adapun alur penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.

Penelitian ini mengukur kualitas *website e-learning* dengan metode atau konstruk dari *WebQual* 4.0 yang terdiri dari dimensi atau variabel *usability*, *information quality* dan *service interaction quality* yang selanjutnya dianalisis menggunakan *importance-performance analysis* (IPA). Selain itu

juga dilakukan pengumpulan data terkait kendala dalam penerapan *e-learning* dan solusi menurut pengguna yang menjadi responden dalam penelitian ini untuk dikonfirmasi melalui wawancara kepada pihak penyedia layanan yakni BSI UMY yang memahami, terkait atau menangani *website e-learning* FEB UMY. Kemudian output atau hasil akhir dari penelitian akan didapatkan kesimpulan, rekomendasi dan batasan penelitian.



GAMBAR 2.1
Alur Penelitian