

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Website

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis, dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik internet disebut sebagai *World Wide Web* atau lebih dikenal *WWW* [15]. *Website* disebut juga *site*, *situs*, *sistus web* atau *portal* merupakan kumpulan *web* yang saling berhubungan. Halaman pertama *website* disebut *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain bahwa *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet di seluruh dunia. Aplikasi *web* dibagi menjadi dua jenis yaitu, *Statis* merupakan *website* yang isinya jarang berubah/bersifat tetap, sifatnya satu arah dan tidak interaktif. Contohnya adalah *personal web*, *dinamic* merupakan *website* yang isinya sering berubah, sifatnya dua arah dan interaktif. Contohnya adalah *e-news*, *e-commerce*, *portal* [16]. *Website* adalah suatu layanan didalam jaringan internet yang berupa ruang informasi dengan adanya *web*, *user* dapat memperoleh atau menemukan informasi yang diinginkan dengan cara mengikuti *link (hyperlink)* yang disediakan didalam dokumen yang ditampilkan oleh aplikasi *web browser*. Dengan menggunakan teknologi *web*, *user* akan lebih mudah dalam berinteraksi dengan data yang tersimpan didalam suatu *web server* tanpa harus menuliskan perintah apapun [17].

Terdapat beberapa unsur-unsur atau komponen dalam penyediaan suatu *website* yaitu:

1. *Domain*

Domain yaitu nama suatu *website*, misalnya *yahoo.com*, *google.com* dan sebagainya. *Domain* ini unik tidak bisa *doubel*, dan tidak ada *domain* yang namanya sama.

2. *Hosting*

Hosting yaitu sebuah *server* atau tempat meletakkan/menyimpan yang nantinya dapat diakses oleh orang lain melalui *internet*.

3. Bahasa pemograman

Bahasa Pemrograman adalah bahasa yang paling mudah untuk membuat sebuah *file website* adalah *HTML*. Untuk membuat *file website* sederhana dapat menggunakan *software* pengelola kata yang biasa seperti *Microsoft Office Word*, *Microsoft Office Excell*, atau *Open Office* untuk *Linux*. Kemudian *file* tersebut disimpan dalam dokumen dengan *extensi .html*. *File* tersebut harus diberi nama dengan *index.html* jika menginginkan agar *file* menjadi halaman pertama pada *website* [18].

2.2 Kualitas *website*

Kualitas *website* (*website quality*) dapat dilihat sebagai sebuah atribut dari *website* yang kegunaannya untuk membantu konsumen. Penelitian kualitas *website* sebelumnya mengidentifikasi beberapa dimensi dari *website quality*, dimensinya *information quality*, *ease-of-use*, *usability*, *aesthetics*, *trust building technology* dan *emotional appeal* [19]. Persepsi pengguna tentang kualitas pada sebuah *website* yang didasarkan pada *fitur* yang ada pada *website* tersebut, dimana *fitur* tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat menonjolkan keunggulan dari *website* itu sendiri. Dijelaskan bahwa kriteria sebuah *website* agar dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik adalah *website* tersebut harus *representative*, *interaktif*, memiliki desain yang menarik, ringkas, sederhana, aman dan terjamin. Kualitas sebuah *website* juga dapat mempengaruhi kepuasan penggunaannya, sehingga memberikan pengaruh positif kepada penggunaannya untuk lebih sering menggunakan *website* tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas *website* merupakan sebuah tingkat yang diharapkan oleh pengguna *website* ketika menggunakan sebuah *website* tersebut. Sebuah *website* dapat dikatakan berkualitas apabila penggunaannya merasakan bahwa kualitas yang didapatkan sesuai ataupun melebihi apa yang diharapkannya [20].

Berikut beberapa Kriteria *Web* yang baik untuk kualitas *system* yang dinilai oleh pengguna yaitu dari segi:

1. Ketergantungan (*Usability*)

Sebuah Situs *web* harus memenuhi 5 (lima) syarat demi mencapai tingkat *usability* yang ideal, diantaranya: mudah dipelajari, efisien dalam penggunaan, mudah di ingat, tingkat kesalahan rendah.

2. Sistem Navigasi (*Structure*)

Kemudahan bernavigasi dalam situs *web* melibatkan system navigasi situs *web* secara keseluruhan dan desain *interface* situs *web* tersebut. Dengan demikian maka pengguna situs akan mudah mendapatkan apa yang mereka cari.

3. Desain Visual (*reliability*)

Kepuasan visual seorang user secara subyektif melibatkan bagaimana *desainer visual* situs *web* menikmati dan menjelajahi situs *web* dengan menjelajahi *layout*, bentuk, warna, dan tipografi. Grafik membuat halaman *web* menjadi lebih bagus namun juga memperlambat akses dengan semakin besarnya ukuran *file*.

4. Lama Responding (*Loading Time*)

Jumlah lama waktu yang di hitung dari akhir permintaan tersebut dilayani, ini berkaitan dengan kecepatan *system website* itu sendiri.

5. *Konten (Contents)*

Sebaiknya adapun situs *web* secara *desain grafis*, tanpa konten yang berguna dan bermamfaat maka akan kurang berarti, konten yang baik akan menarik, relevan, dan pantas untuk target audien situs *web* tersebut.

6. *Accesibility*

Halaman *web* harus dapat digunakan oleh setiap orang, baik anak-anak, orang tua, termasuk orang disabilitas.

7. *Interaktif*

Buat situs *web* yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs *web* [21].

2.3 E-learning

E-learning merupakan sebuah sistem pembelajaran elektronik (*elektronik learning*) dapat juga didefenisikan sebagai sebuah bentuk teknologi informasi yang diterapkan dibidang pendidikan dalam bentuk dunia maya. *E-learning* merupakan dasar dan konsekuensi logis dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dimana dengan *e-learning* tidak perlu melakukan tatap muka di ruang kelas dalam proses belajar-mengajar. Istilah *e-learning* lebih tepat ditunjukkan sebagai usaha untuk membuat sebuah transformasi proses pembelajaran yang ada di sekolah atau perguruan tinggi kedalam bentuk *digital* yang dijembatani teknologi internet.

Karakteristik dari *e-learning* itu sendiri, yaitu:

1. Memiliki konten yang relevan dengan tujuan pembelajaran
2. Menggunakan metode intruksional, misalnya penyajian contoh dan latihan untuk meningkatkan pembelajaran
3. Menggunakan elemen-elemen media seperti kata dan gambar untuk menyampaikan materi pembelajaran
4. Memungkinkan pembelajaran langsung berpusat pada pengajar (*synchronous e-learning*) atau di desain untuk pelajaran mandiri (*asynchronous e-learning*)
5. Membangun pemahaman dan keterampilan yang terkait dengan tujuan pembelajaran baik perorangan atau meningkatkan kinerja pembelajaran kelompok [22].

2.3.1 Perkembangan *E-learning*

1. CBT (*Computer Based Training*)

Era dimana mulai bermunculan aplikasi *e-learning* yang berjalan dalam *PC Standalone* ataupun berbentuk kemasan *CD-ROM*. Isi berupa materi dalam bentuk tulisan maupun multimedia (*Video dan Audio*) dalam format *MOV, MPEG-1* atau *AVI*.

2. LMS (*Learning management System*)

Seiring dengan perkembangan internet, kebutuhan informasi yang dapat diperoleh dengan cepat mulai dirasakan sebagai kebutuhan mutlak dan jarak jauh bukan sebuah penghalang lagi, kemudian muncullah *LMS*. Perkembangan *Learning Management System* yang semakin pesat membuat pemikiran baru untuk mengatasi masalah *interoperability* antar *LMS* yang ada dengan suatu standar.

3. Aplikasi *E-learning* berbasis *Web*

Perkembangan *LMS* menuju ke aplikasi *e-learning* berbasis *Web* secara total, baik untuk pembelajar (*Learner*) maupun administrasi belajar mengajarnya. *LMS* mulai digabungkan dengan situs-situs portal yang pada saat ini boleh dikatakan menjadi barometer situs-situs informasi, majalah, dan surat kabar dunia. Pilihan format data yang lebih *standard*, berukuran kecil dan stabil [23].

2.3.2 Manfaat *E-learning*

Kehadiran *e-learning* saat ini membawa perubahan baru dalam ragam proses pengembangan pembelajaran, pemanfaatan *e-learning* dengan baik juga akan memacu

peningkatan pembelajaran dengan maksimal. Ada beberapa manfaat dari *e-learning* menurut para ahli, diantaranya;

1. Dengan adanya *e-learning* maka dapat mempersingkat waktu pembelajaran dan membuat biaya *study* lebih ekonomis
 2. *E-learning* mempermudah interaksi antara peserta didik dengan bahan materi
 3. Peserta didik dapat saling berbagi informasi dan dapat mengakses bahan-bahan belajar setiap saat dan berulang-ulang, dengan kondisi yang demikian itu peserta didik dapat lebih memantapkan penguasaan terhadap materi pembelajaran
 4. Dengan *e-learning* proses pengembangan pengetahuan tidak hanya terjadi di dalam ruangan kelas saja, tetapi dengan bantuan komputer jaringan, para siswa-siswi dapat secara efektif dilibatkan dalam proses belajar-mengajar
- Dengan demikian penerapan *e-learning* di perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:
- a. Adanya peningkatan interaksi yang terjadi antara mahasiswa dengan sesamanya begitu juga dengan dosen
 - b. Tersedianya sumber-sumber pembelajaran yang tidak terbatas demi memperluas pemahaman mahasiswa
 - c. *E-learning* yang dikembangkan secara benar sesuai kebutuhan pembelajaran akan efektif dalam meningkatkan kualitas lulusan dan kualitas perguruan tinggi itu sendiri
 - d. Terbentuknya komunitas pembelajar yang saling berinteraksi, saling memberi dan menerima masukan serta tidak terbatas dalam satu lokasi
 - e. Meningkatkan kualitas dosen karena dimungkinkan dapat menggali informasi lebih luas dan bahkan tidak terbatas [24].

2.3.3 Keuntungan dan kelemahan *E-learning*

a. Keuntungan dalam menggunakan *E-learning*:

1. *Fleksibel* karena siswa dapat belajar kapan saja, dimana saja dan dengan tipe pembelajaran yang berbeda.
2. Menghemat waktu proses belajar mengajar
3. Mengurangi biaya perjalanan

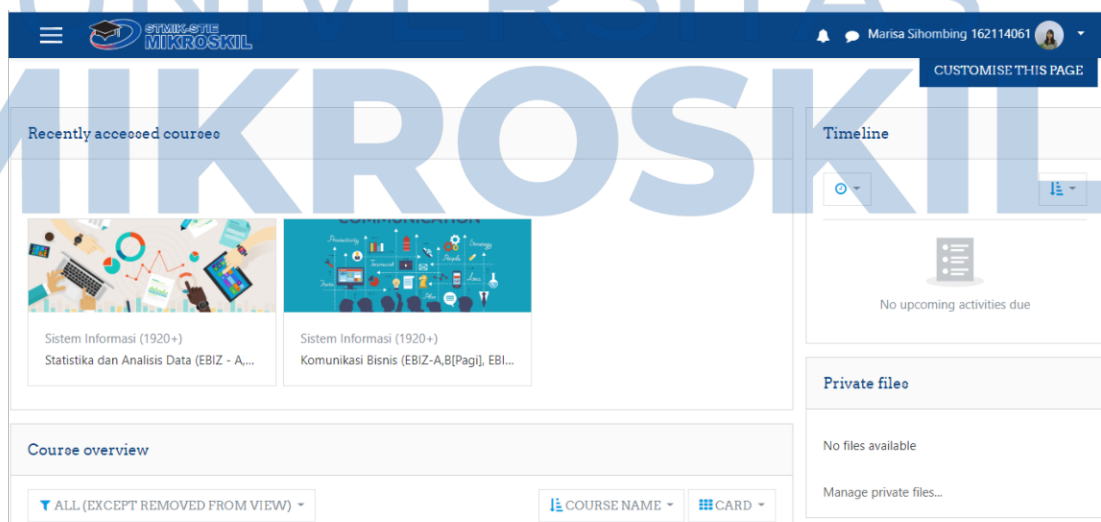
4. Menghemat biaya pendidikan secara keseluruhan (infrastruktur, peralatan, dan buku-buku)
5. Menjangkau wilayah geografis yang lebih kuat
6. Melatih pembelajaran lebih mandiri dalam mendapatkan ilmu pengetahuan.

b. Kelemahan dalam menggunakan *E-learning*:

1. Karena *E-learning* menggunakan teknologi informasi, tidak semua orang terutama kaum awam dapat menggunakannya dengan baik
2. Membuat *E-learning* yang interaktif dan sesuai dengan keinginan pengguna membutuhkan *programming* yang sulit, sehingga pembuatannya cukup lama
3. Tidak semua orang mau menggunakan *E-learning* sebagai media belajar
4. Pelajar harus memiliki *computer* dan akses *internet* [25].

2.4 Website *E-learning* STMIK-STIE Mikroskil

Situs *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil yang tersedia dapat diakses secara online pada alamat URL: <https://elearning.mikroskil.ac.id/> adalah sebuah *website* perguruan tinggi yang berada di kota Medan yang digunakan untuk melakukan aktivitas perkuliahan secara *online* atau biasa disebut sebagai *online e-learning*. Penyediaan *website elearning* bertujuan untuk meningkatkan kualitas belajar siswa berbasis teknologi informasi.



Gambar2. 1 Tampilan Awal E-learning Mikroskil

Terdapat beberapa tampilan fitur yang tersedia pada *website e-learning* STMIK-STIE Mikroskil antara lain:

1. *Fitur login*

Fitur login diperuntukkan bagi pengguna dan administrator untuk dapat mengakses dan memakai semua *fitur* yang disediakan dalam *e-learning*.

2. *Fitur navigasi dan administrasi*

Fitur navigasi dan administrasi digunakan untuk melakukan eksplorasi terhadap beberapa menu yang disediakan dalam *e-learning*, diantaranya: menu *site home* yang berfungsi untuk menampilkan halaman utama *e-learning*, menu *profile* yang berfungsi untuk menampilkan *user details, privacy and policies, cources details, reports, login activity, mobile app dan miscellaneous*, pesan yang dimiliki oleh pengguna *e-learning*, menu *my course* berfungsi untuk menampilkan mata kuliah yang diikuti oleh pengguna *e-learning* dan sumber daya pada mata kuliah, menu *administration* yang berfungsi untuk mengatur atau mengelola menu *my profile*.

3. *Fitur display*

Fitur display peserta kuliah berfungsi untuk menampilkan semua mahasiswa yang sedang *login* atau melakukan aktivitas *online* di *e-learning*.

4. *Fitur tambah forum*

Fitur tambah forum berfungsi untuk menambahkan forum diskusi antara dosen dengan mahasiswa terkait dengan hal-hal yang berhubungan dalam proses pembelajaran

5. *Fitur tambah aktivitas dan sumber daya pada mata kuliah*

Fitur tambah aktivitas dan sumber daya pada mata kuliah berfungsi untuk menambahkan aktivitas dan sumber daya yang mendukung proses pembelajaran.

Adapun beberapa aktivitas yang dapat ditambahkan sebagai berikut:

a. Modul *Assignment*

Modul *Assignment* yang digunakan oleh dosen untuk memberikan tugas untuk setiap materi, pengumpulan tugas dari mahasiswa, melakukan penilaian, serta pemberian *feedback* bagi setiap tugas yang telah terkumpul.

b. *Chat*

Chat yang digunakan untuk melakukan aktivitas *chatting* sehingga memungkinkan adanya diskusi yang terjadi antar mahasiswa terkait proses pembelajaran secara *real time*.

c. *Quiz*

Quiz yang digunakan oleh dosen untuk membuat sesi tanya jawab antara dosen dan mahasiswa begitu juga mahasiswa dengan mahasiswa, yang terdiri dari pertanyaan berbagai jenis, termasuk pilihan ganda, mencocokkan, jawaban singkat.

Adapun sumber daya yang dapat ditambahkan adalah sebagai berikut:

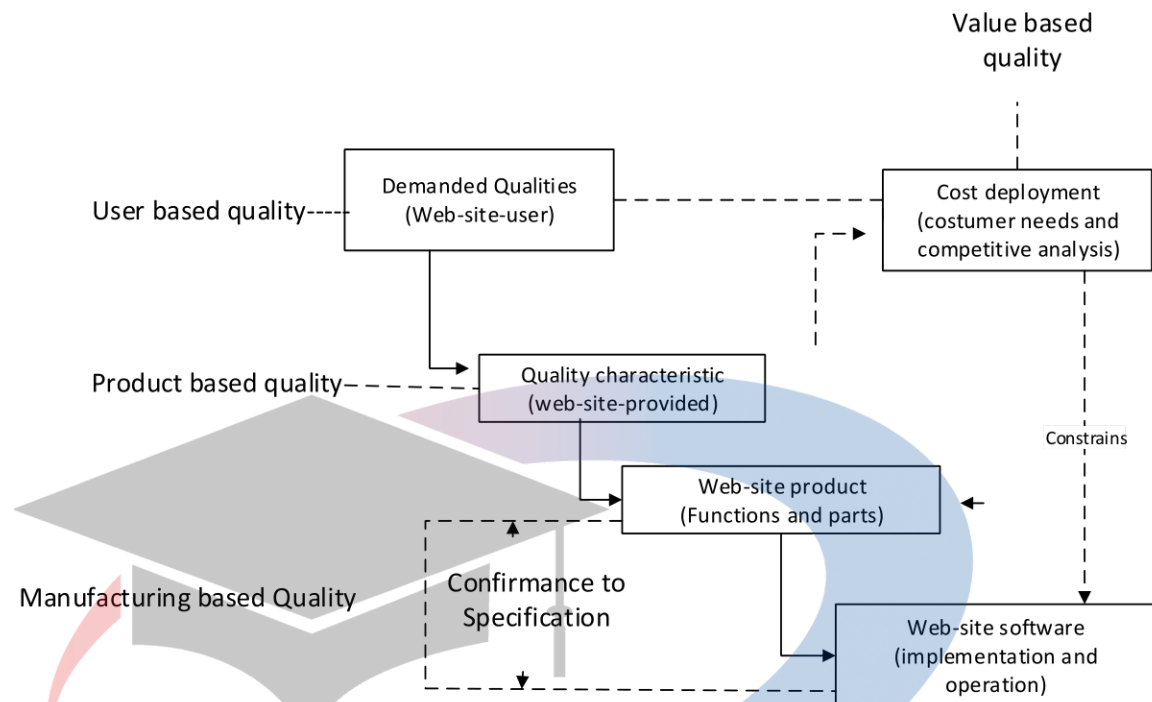
- a. *Book*, yang digunakan untuk menambahkan *e-book* yang menunjang proses pembelajaran.
- b. *File*, yang digunakan untuk menambahkan sumber belajar yang berupa file berbentuk presentasi power point ataupun berbentuk .pdf.
- c. *Folder*, yang digunakan untuk mengarsip semua sumber ajar.
- d. *Page*, yang digunakan oleh dosen untuk menciptakan sumber belajar yang berupa halaman web dengan menggunakan *editor teks*.

Secara umum, dengan adanya berbagai fitur yang telah disediakan dalam *e-learning*, tentunya secara logika akan dapat memperlancar dan mempermudah proses pembelajaran secara elektronik di lingkungan STMIK-STIE Mikroskil.

2.5 Metode WebQual 4.0

WebQual merupakan suatu metode pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.

Semuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau *user* terhadap kualitas dari *website*. WebQual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dan telah mengalami beberapa perubahan interasi penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual yang sebelumnya banyak digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa atau *service quality*. Instrumen penelitian pada WebQual dikembangkan berdasarkan pada konsep *quality function deployment* (QFD) yaitu sebuah proses yang berdasarkan pada “*voice of customer*” [26].



Gambar2. 2 QFD and Website Development

Pada versi WebQual 1.0, WebQual terlalu fokus pada *information quality*, sehingga lupa pada aspek penting seperti *interaction perspective of quality*. Hasil dari pengembangan WebQual 1.0 ini menghasilkan 5 (lima) dimensi yaitu *ease of use, experince, information, communication dan integration*, disertai dengan 24 butir pertanyaan untuk menguji kualitas kualitas UK *Bussiness school* dengan mengikuti standar QFD [20].

Pada versi WebQual 2.0 dilakukan perbaikan dengan menambahkan aspek *interaction quality* yang diadaptasi dari ServQual. Instrument ini dicoba diterapkan pada domain internet bookshoop. Terdapat kekurangan dari Webqual 2.0 yang dimana terlalu focus pada aspek *interaction quality* sehingga kurang memperhatikan aspek lainnya yaitu *information quality* [20].

Pada versi WebQual 3.0 terdapat tiga dimensi yaitu *web information quality (accurate, timely, reliable)* *web interaction quality (good reputation, safe to transact, personal data secure, will the liver as romuse)* *site desain quality (easy to navigate, antractive appearance, project assence of competency)* tes dilakukan pada beberapa domain lelang online [27].

Pada versi 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 [27]. WebQual 4.0 adalah sebuah hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa identifikasi tiga dimensi. Metode WebQual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu *usability* atau biasa disebut kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, *navigasi* dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Kegunaan fokus pada pandangan bagaimana pengguna melihat dan berinteraksi dengan *website*: Apakah mudah bernavigasi? Apakah desain sesuai dengan jenis *website*? Lalu kualitas informasi merupakan kualitas dari isi *website*, yaitu kesesuaian informasi untuk penggunaannya seperti format, tingkat akurasi dan juga relevansi. Dan yang terakhir adalah kualitas layanan interaksi yang merupakan hal yang dialami oleh pengguna *website*, diwujudkan dalam bentuk kepercayaan dan empati misalnya mengenai transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik atau pengelola *website* [28].

WebQual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu *Usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi

1. *Usability*

Kualitas *usability* meliputi kemudahan *website* untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, tampilan *website* yang menarik, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. 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.

3. 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 [27].

Berikut model pengukuran mutu *website* dengan kuisisionernya berdasarkan tiga dimensi webQual 4.0.

Tabel 2. 1 Indikator WebQual 4.0

Dimensi/Variabel	Indikator
Kegunaan	1. Kemudahan untuk dioperasikan
	2. Interaksi pengguna dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti
	3. Kemudahan untuk navigasi
	4. Mudah digunakan
	5. Tampilan yang menarik
	6. Desain <i>website</i> sesuai dengan jenis <i>website</i>
	7. Memberikan informasi yang sesuai
	8. Memberikan pengalaman positif bagi pengguna
Informasi	9. Menyediakan informasi yang akurat
	10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	11. Menyediakan informasi yang tepat waktu
	12. Menyediakan informasi yang relevan
	13. Menyediakan informasi yang mudah di pahami
	14. Memberikan informasi secara detail
	15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Interaksi layanan	16. Memiliki reputasi yang baik
	17. Aman saat melakukan transaksi
	18. Informasi pribadi tersimpan dengan aman
	19. Memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna
	20. Adanya suasana komunitas
	21. Memudahkan untuk berkomunikasi dengan organisasi
	22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>

2.6 Importance Performance Analysis (IPA)

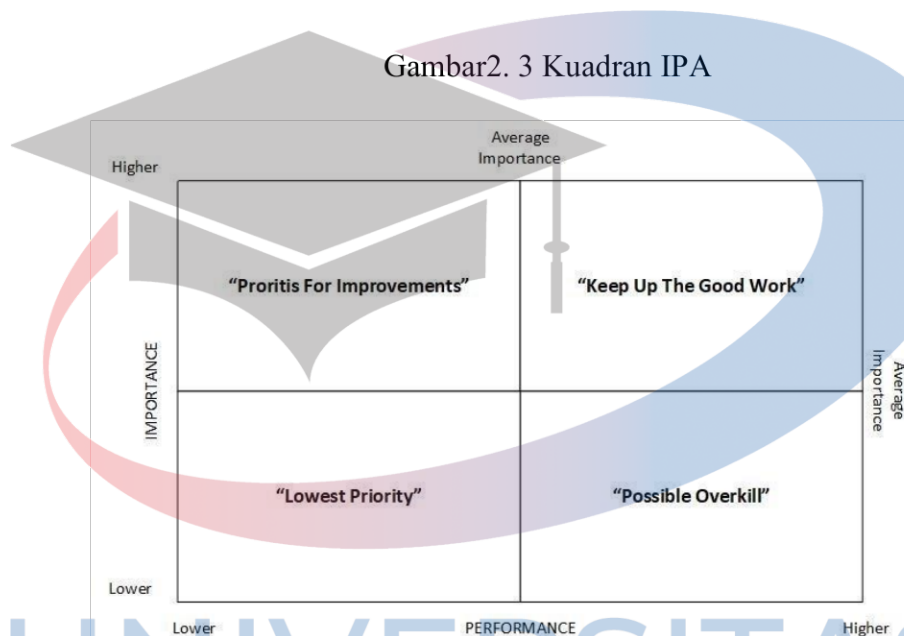
Importance-Performance Analysis adalah teknik yang sederhana dan digunakan untuk mengidentifikasi atribut atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan dari adanya sebuah pengembangan atau kandidat untuk kondisi penghematan biaya yang dimungkinkan tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan. Metode ini mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut pengguna perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan [14].

Metode ini dikembangkan oleh Martilla dan James dengan pertimbangan bahwa kepuasan pengguna menjadi tolak ukur penilaian terhadap atribut dan kinerja aplikasi dalam hal situs web. Penilaian atribut menggunakan metode ini dilakukan dengan analisis tingkat kesesuaian, analisis kesenjangan (gap), dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian dikatakan sesuai apabila nilai tingkat kesesuaian lebih dari atau sama dengan 100% [29].

Analisis kesenjangan (gap) digunakan sebagai cara untuk melihat tingkat kualitas dari website yang ditinjau dari nilai kesenjangan (gap) antara kualitas yang dirasakan (aktual) dan kualitas yang diinginkan atau diharapkan (ideal). Dalam analisis kesenjangan (gap) tingkat kualitas yang baik bernilai positif atau $Q_i(\text{gap}) \geq 0$. Hal

ini menandakan kualitas aktual telah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh para responden. Apabila hasil Q_i (gap) < 0 atau bernilai negative tingkat kualitas dinyatakan masih kurang sehingga belum memenuhi keinginan ideal dari pengguna [30].

Berikut ini adalah penggambaran dari pembagian kuadran yang terdapat pada IPA yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Dalam metode IPA atribut performance digambarkan sepanjang sumbu-X dan atribut importance (kepuasan dan kualitas pelayanan) digambarkan sepanjang sumbu-Y.

Berikut penjelasan untuk masing-masing kuadran :

1. Kuadran pertama : Pertahankan Kinerja (*high importance dan high performance*). Dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga manajemen wajib memastikan kinerja institusinya dapat mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
2. Kuadran kedua : Cenderung Berlebihan (*low importance dan high performance*). Dianggap tidak terlalu penting sehingga manajemen bisa mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang lebih membutuhkan peningkatan penanganan.

3. Kuadran ketiga : Prioritas rendah (*low importance dan low performance*). Dianggap mempunyai tingkat kepuasan yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan faktor tersebut.

4. Kudran keempat : Tingkatkan Kinerja (*high importance dan low performance*). Dianggap faktor yang sangat penting namun belum memuaskan untuk kondisi saat ini sehingga harus menjadi perhatian bagi manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang memadai [29].

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Tahun & Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Johannes Fernandes Andry, Gary Juliawan, Hosea, Johan Wijaya.	Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Annalysis (2019)	1.Kegunaan 2.Kualitas informasi 3. Interaksi pelayanan	Website Elevenia sudah memberikan 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 website Elevenia kurang atraktif, dan pengalaman berbelanja mereka yang sedikit tidak begitu baik. Hasil ini dapat digunakan Elevenia sebagai feedback untuk

				memperbaiki kualitas website Elevenia dimasa mendatang
2	Ilham Febi Muzacki, Audi Reza Perdanakusuma, Aditya rachmadi.	Evaluasi Kualitas Website Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Pasuruan) (2019)	1. <i>Usability</i> 2. <i>information quality</i> 3. <i>Interaction quality</i>	1. Dari hasil analisis kuadran IPA dapat disimpulkan bahwa atribut yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan kualitas adalah atribut yang terletak pada kuadran A. 2. Dari rata-rata nilai kesenjangan GAP pada website menunjukkan bahwa tingkat kinerja Website masih kurang dan belum memenuhi harapan Pengguna.
3.	Ega Claudia Iqla azizah, Himawat Aryadita,	Evaluasi Kualitas Website Forum Diskusi Online	1. Kegunaan 2. Kualitas Interaksi Pelayanan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap website dari ketiga variabel menunjukan cenderung kurang puas. Dan dalam

	Admaja Dwi Herlamban g.	Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada Website Dictio) (2018)	3. Kualitas Informasi	analisis kuadran menunjukkan bahwa indikator pada ketiga variabel berada dalam kuadran prioritas utama.
4	Ernesto Ersada Barus, Suprpto, Admaja Dwi Herlamban g.	Analisis Kualitas Website Tribunnews.com Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (2018)	1. <i>Usability</i> 2. <i>information quality</i> 3. <i>Interaction quality</i>	Ketiga variabel berada pada kategori yang tinggi dengan tingkat kepuasan pada kategori puas. Tingkat kesesuaian pada aspek performance dan importance untuk seluruh variabel menunjukkan belum sesuai karena nilai tingkat kesesuaian aspek performance masih kurang dari 100%. Tingkat kesenjangan (gap) pada aspek performance dan importance untuk seluruh variabel menunjukkan adanya kesenjangan

				karena nilai performance masih belum mencapai nilai nol atau belum bernilai positif.
5	Adi Pratomo, Agus Irawan, Mey Risa.	Peningkatan Kualitas Layanan Website Manajemen Tugas Akhir Dengan Memanfaatkan Metode Webqual 4.0 Dan Ipa (2019)	1. <i>Information Quality</i> 2. <i>Usability</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i>	1. Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan hasil negative. Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah Service Interaction yang menunjukkan nilai negative yang berarti bahwa kualitas actual saat ini masih belum dapat memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna, maka tingkat kualitas dinyatakan masih buruk. 2. Hasil analisis kuadran IPA dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikator yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun tingkat kinerjanya dinilai rendah.
6	Nani Agustina	Kualitas Layanan Website E-Commerce LAZADA.CO.I	1. <i>Interface design quality</i> 2. <i>Usability</i>	Terdapat 3 atribut yang paling penting yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi namun kinerjanya

		D Menggunakan Teknik Pengukuran WebQual. (2018)	3. <i>Information quality</i> 4. <i>Service interaction quality</i>	yang ada pada IPA tidak berpengaruh terhadap atribut WebQual itu sendiri sehingga tidak dapat memuaskan pengguna Lazada.
7	Winda Siti Fatmala, Suprpto, dan Aditya Rachmadi	Analisis Kualitas Layanan Website E-Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA). (2018)	1. <i>Usability</i> 2. <i>Information Quality</i> 3. <i>Service Interaction Quality</i>	Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka variabel yang digunakan yaitu <i>usability</i> , <i>information quality</i> dan <i>service interaction</i> masih nilai kurang baik. Sehingga <i>website</i> Berrybenka masih kurang sesuai harapan pengguna.
8	Fajar Ramadhan Haikal, Admaja Dwi	Evaluasi Kualitas Website Dengan Menggunakan	1. kegunaan 2. Kualitas informasi	Mencapai kriteria kuat pada tingkat kinerja dan kepentingan. Namun pada dimensi <i>service interaction</i> tidak berpengaruh pada

	Herlamban g,dan Niken Hendrakus uma Wardan.	Webqual 4.0 dan <i>Importance</i> <i>Performance</i> <i>Analysis</i> (IPA) (Pada Website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surya) (2018)	3. Interaksi layanan	tingkat kinerja dan kepentingan.
9	Amirah Al Baiti, Suprpto, Aditya Rachmadi.	Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (2017)	1.kegunaan 2.Kualitas informasi 3. Interaksi layanan	1.Website ini masih dibawah tingkat kepentingan atau tidak sesuai dengan harapan pengguna. 2.Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) menunjukkan masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna 3. Dari hasil analisis kuadran IPA dapat disimpulkan bahwa atribut- atribut yang diperlukan untuk dilakukan perbaikan kualitas adalah atribut yang

				terletak pada kuadran A dan kuadran C.
10	Rezky Kemala Dewi Siregar, Rana Akbari fitriawan.	Analisis Kualitas <i>Website</i> Ruangguru.Com Menggunakan Webqual 4.0 Dan IPA (2018)	1. <i>Usability</i> 2. <i>Information quality</i> 3. <i>Service interaction</i>	1. Kondisi website sudah memenuhi harapan penggunaanya, dilihat dari hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa tingkat kinerja (<i>performance</i>) lebih tinggi dari harapan (<i>importance</i>) penggunaanya. 2. Kualitas <i>actual</i> yang dirasakan belum bisa memenuhi kualitas ideal yang diinginkan pengguna <i>website</i> Ruangguru.com.

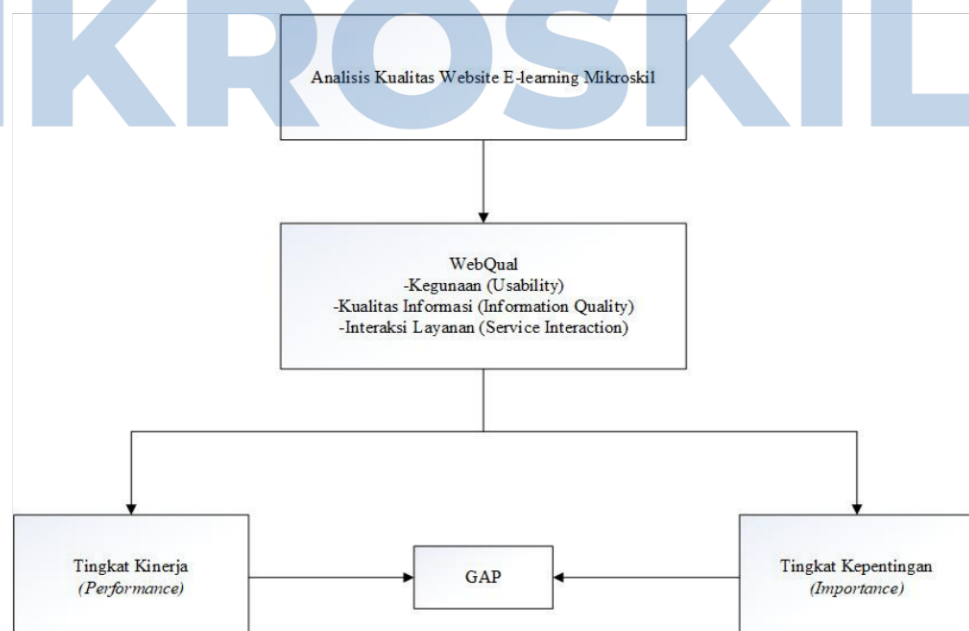
Berdasarkan hasil dari tabel penelitian terdahulu diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa WebQual lebih menekankan dari sudut pandang penggunaanya. WebQual sendiri terdiri dari tiga variabel yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Tingkat kepercayaan pengguna terhadap informasi yang akurat menjadi indikator penting pada WebQual. Variabel tersebut berhubungan terhadap kualitas dari *website* yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan *relevansi* dari informasi yang disajikan. Variabel *service interaction* berhubungan pada interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan *website*. Improvement gap analysis (IGA) merupakan analisis kuadran yang dimana membandingkan ketidakpuasan pelanggan yang diharapkan jika suatu atribut memiliki kinerja rendah dengan dampak yang diharapkan pada kepuasan pelanggan

jika atribut ditingkatkan atau ditawarkan. Pada dasarnya, untuk setiap atribut, pelanggan merespons tentang yang mereka harapkan "Kepuasan atau ketidakpuasan" dengan dua pertanyaan hipotetis: pertanyaan fungsional (ESFQ), di mana atribut memiliki kinerja tinggi; dan pertanyaan disfungsional (ESDQ), di mana atribut memiliki kinerja rendah. Untuk mengurangi kemungkinan efek dan jawaban simetris, pertanyaan fungsional dan disfungsional dibuang dalam urutan acak. Pertanyaan ketiga, tentang kepuasan dengan atribut saat ini kinerja, juga ditanyakan di bagian kedua dari kuesioner.

2.8 Kerangka/Model konseptual

Kerangka penelitian dengan menggunakan metode WebQual 4.0 berdasarkan tiga variabel yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas informasi (*Information quality*) dan Kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) yang dimana terdiri dari 22 butir indikator dalam penelitian ini, digunakan untuk melihat perbandingan antara kategori yang mempengaruhi kualitas *website* [31]. Kemudian untuk metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yang dimana masing-masing variabel memiliki atribut yang akan diakumulasikan untuk menghasilkan kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*).

Berikut kerangka/model konseptual pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar2. 4 Kerangka / Model Konseptual

1. Kegunaan

Kegunaan berdasarkan dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan *web*. Indikator kegunaan meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti situs dalam pemberian informasi yang diharapkan pengguna, kemudahan untuk ditelusuri dalam pencarian, kemudahan dalam pengoperasian situs bagi pengguna.

2. Kualitas informasi

Kategori kualitas informasi dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kepantasan informasi bagi tujuan pengguna. Indikator kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail dan mendalam, informasi yang disajikan dengan format desain yang sesuai

3. Kualitas interaksi layanan

Kategori kualitas interaksi layanan berhubungan terhadap interaksi layanan yang dialami pengguna saat mengetahui lebih dalam ke situs. Indikator kualitas interaksi layanan meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati [31].

Gambar kerangka/model konseptual diatas menjelaskan bahwa, jika nilai *importance* lebih besar dari *performance*, maka dapat dipastikam terdapat gap yang berarti kualitas *website* belum memenuhi harapan pengguna. *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. IPA digunakan untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan tersebut. Dimensi *importance* (kepentingan) menunjukkan seberapa penting atribut kualitas menurut para pengguna, sedangkan dimensi *performance* (kinerja)

menunjukkan seberapa baik dari atribut kualitas tersebut dirasakan pengguna secara nyata. IPA adalah alat yang sangat berguna dalam menggambarkan posisi atribut kualitas sehingga terlihat mana atribut prioritas yang harus diperhatikan dan menjadi acuan dalam pengembangan strategis. Hasil dari IPA dipetakan dalam matrix *importance-performance* yang dibagi menjadi empat kuadran yaitu, kuadran I (*Priorities for Improvements*), kuadran II (*Keep Up the Good Work*), kuadran III (*Lowest Priority*), kuadran IV (*Possible Overkill*) dimana masing-masing kuadran memiliki interpretasi strategis tertentu. Modifikasi dari Webqual 4.0 dan *importance performance analysis* (IPA) dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana *website e-learning* memenuhi harapan pengguna.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL