

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Website**

Menurut Wahidin, website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah website adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet di seluruh dunia [3].

Menurut Yuhefizar adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi, sebuah website biasanya dibangun atas banyak halaman web yang saling berhubungan. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut dengan hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut hypertext [11].

##### **2.1.2. Kualitas Website**

Persepsi pelanggan tentang kualitas situs web didasarkan pada fitur di situs web yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan mengesankan total keunggulan situs web tersebut. Beberapa dimensi kualitas situs web dapat dikategorikan sebagai keamanan, kenikmatan, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, dan kualitas layanan. Pada saat yang sama, desain situs web adalah sebuah penentu penting fitur situs web, dan sangat penting dalam mencapai kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan melalui situs web. Fitur penting dalam desain situs web yang sukses adalah penampilan estetis, navigasi, dan tampilan konten yang terorganisasi dan dikelola dengan baik [12].

Menurut Hermawan, di lingkungan internet kualitas sistem dinilai oleh pengguna diantaranya adalah dari segi :

1. Ketergantungan (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)

Navigasi membantu pengunjung untuk menemukan jalan yang mudah ketika menjelajah 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 : mudah dipelajari, tetap konsisten, memungkinkan feedback, muncul dalam konteks

## 3. Desain Visual (Realibility)

Kepuasan visual seorang user secara subjectif melibatkan bagaimana desainer visual situs web tersebut membawa mata user menikmati dan menjelajahi situs web dengan melalui layout, warna, bentuk, dan tipografi. Grafik membuat halaman web menjadi indah tetapi bisa juga memperlambat akses karena dengan semakin besarnya ukuran file.

## 4. Lama Respon (Loading Time)

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

## 5. Konten (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 tersebut.

## 6. Aksesibilitas (Accessbility)

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

## 7. Interaktif (Interactivity)

Buat situs web yang memungkinkan pengunjung berinteraksi dengan situs web [13].

### 2.1.3. Website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun

Situs website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun yang tersedia dan dapat diakses secara online pada alamat URL : <http://lpse.simalungunkab.go.id/eproc> merupakan website yang digunakan untuk melakukan kegiatan pengadaan barang dan jasa pemerintah secara elektronik.

Pengadaan barang/jasa secara elektronik bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, meningkatkan akses pasar dan persaingan usaha yang sehat, memperbaiki tingkat efisiensi proses pengadaan, mendukung proses monitoring dan audit dan memenuhi kebutuhan akses informasi yang real time guna mewujudkan *clean and good government* dalam pengadaan barang/jasa pemerintah.

Pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik diagikan menjadi 2 yaitu :

1. Non Penyedia

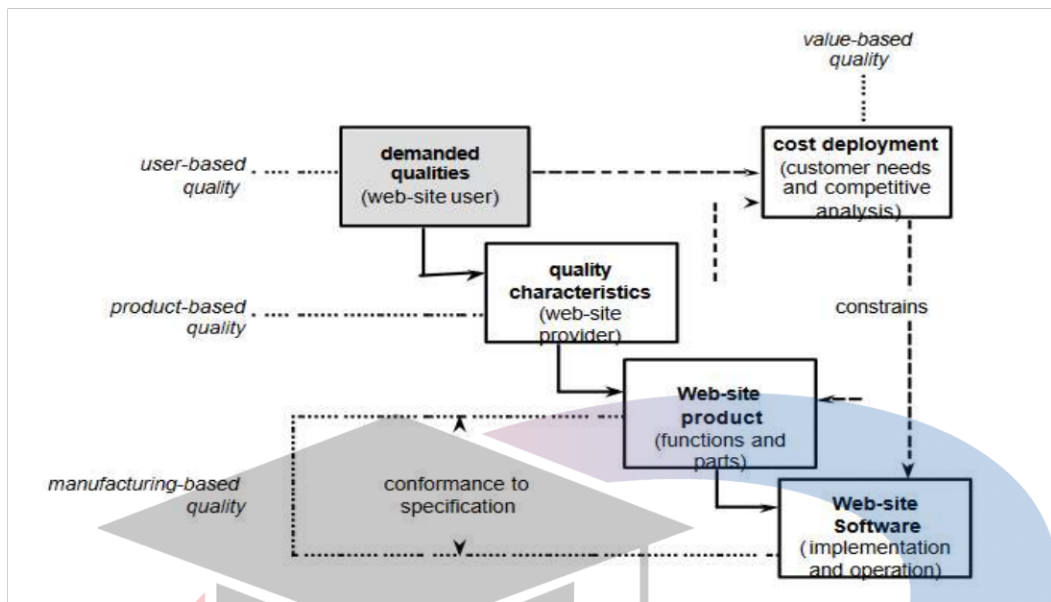
Untuk swakelola yang merupakan kegiatan Pengadaan Barang/Jasa dimana pekerjaannya direncanakan, dikerjakan dan / diawasi sendiri oleh K/L/D/I sebagai penanggung jawab anggaran, instansi pemerintah lain, dan kelompok masyarakat.

2. Penyedia

Untuk badan usaha atau orang perseorangan yang menyediakan Barang/Pekerjaan Konstruksi/Jasa Lainnya. Misalnya, toko, kontraktor, konsultan, tenaga ahli dari swasta, PT, CV, dan lain-lain.

#### 2.1.4. WebQual

WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (1998) berdasarkan persepsi pengguna akhir (*end-user*). Menurut Slabey (1990) dalam Barnes & Vidgen (2003), WebQual adalah proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan atau jasa dan pelaksanaannya. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya dengan metodologi *Quality Function Deployment* (QFD) yang merupakan sebuah sarana untuk mengidentifikasi dan membawa suara pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan juga jasa [14].



Gambar 2. 1 QFD and Web-Site Development (Sumber : Stuart Barnes & Richard Vidgen,2000)

WebQual 1.0 adalah versi pertama dari instrumen WebQual, versi pertama difokuskan pada kualitas informasi. WebQual 1.0 pertama kali digunakan oleh siswa yang diminta untuk mempertimbangkan kualitas situs web sekolah oleh Barnes dan Vidgen. Menggunakan 23 pertanyaan, yang terdiri dari empat dimensi, yaitu kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi, dan komunikasi dan integrasi. WebQual 2.0 adalah versi WebQual kedua, versi ini lebih fokus pada kualitas interaksi pengguna. Pertanyaan yang digunakan dalam versi ini sebanyak 24 pertanyaan, sedangkan eksperimen dilakukan di situs web - situs web e-commerce sebagai toko buku online, dan sebagainya. WebQual 3.0 adalah versi ketiga yang ada di WebQual, versi ini adalah kombinasi dari versi 1.0 dan 2.0. Ini karena WebQual 1.0 terlalu kuat pada kualitas informasi, tetapi kurang kuat dalam hal interaksi. Demikian juga dalam versi 2.0 terlalu menekankan pada kualitas interaksi, tetapi kurang kuat pada kualitas informasi. Dalam versi percobaan yang dilakukan dalam lelang online oleh Barnes & Vidgen dan versi 3.0 dari bentuk tiga dimensi yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan desain situs web berkualitas. WebQual 4.0 adalah versi WebQual yang ditingkatkan dan final yang diambil dari versi 3.0 untuk menguji berbagai e-commerce, sedangkan dimensi - dimensi yang ada di WebQual 4.0, yaitu kualitas kegunaan,

kualitas informasi dan kualitas interaksi pengguna. Pertanyaan-pertanyaan di WebQual 4.0 sebanyak 22 pertanyaan dari tiga dimensi yang ada [8].

#### 2.1.5. WebQual 4.0

WebQual 4.0 merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada identifikasi tiga dimensi dari kualitas website e-commerce, yaitu: kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Dalam WebQual 4.0 ini, 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. Terakhir ada 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 [15].

##### 1) Kegunaan

Kegunaan 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 [16].

##### 2) Kualitas Informasi

Kualitas Informasi adalah kualitas yang dilihat dari isi yang terdapat pada web, berdasarkan pantas atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. kualitas informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai. [17].

##### 3) Kualitas Interaksi Layanan

Kualitas Interaksi Layanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang telah dialami oleh pengguna ketika mereka mengakses ke dalam website, yang terwujud dengan

kepercayaan dan empati. Kualitas interaksi mencakup 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, menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati [17]

Tabel 2.1 Instrument WebQual 4.0

Kategori	Pertanyaan WebQual 4.0
Kegunaan	1. Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian website
	2. Interaksi saya dengan situs ini jelas dan dapat dimengerti
	3. Saya merasa situs mudah dinavigasi
	4. Saya merasa website mudah digunakan
	5. Situs ini memiliki penampilan yang menarik
	6. Desain sesuai dengan jenis situs
	7. Situs ini menyampaikan rasa kompetensi
	8. Situs ini menciptakan hal yang positif pengalaman untuk saya
Informasi	9. Memberikan informasi yang akurat
	10. Memberikan informasi yang dapat dipercaya
	11. Menyediakan informasi yang tepat waktu
	12. Menyediakan informasi yang relevan
	13. Menyediakan informasi yang mudah dipahami
	14. Memberikan informasi pada tingkat detail yang tepat
	15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Interaksi Layanan	16. Memiliki reputasi yang baik
	17. Rasanya aman untuk menyelesaikan transaksi
	18. Informasi pribadi saya terasa aman
	19. Menciptakan rasa personalisasi
	20. Menyampaikan rasa komunitas
	21. Memudahkan berkomunikasi dengan organisasi
	22. Saya merasa yakin bahwa barang / jasa akan disampaikan seperti yang dijanjikan

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

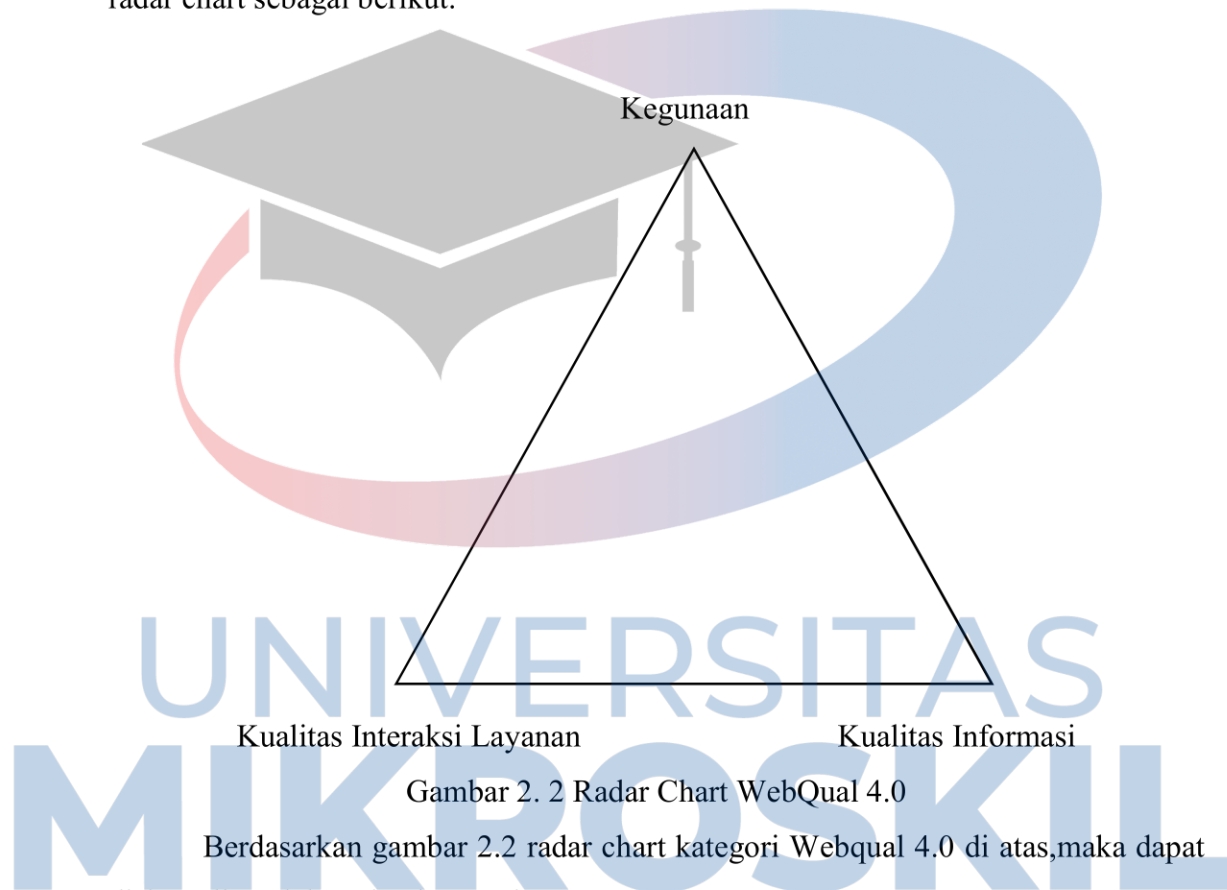
No	Peneliti	Tahun	Judul	Hasil
1	Andi Maslan [13]	2015	Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Batam Menggunakan Metode Webqual 4.0	Dimensi kemudahan penggunaan dikategorikan agak berkualitas, kualitas informasi dikategorikan berkualitas, Kualitas Interaksi dikategorikan berkualitas.
2	Siti Muthmainnah, Legiman Slamet, Titi Sriwahyuni [18]	2016	Analisis Kualitas Layanan Portal Kemahasiswaan.ft.unp.ac.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Sebagai Pengguna Portal Kredit Ekstrakurikuler)	Kualitas layanan portal kemahasiswaan ft.unp.ac.id adalah baik dimana dimensi yang paling berpengaruh yaitu Kegunaan.
3	Yosep Agus Pranoto, Suryo Adi Wibowo, Moh.Miftakhur Rokhman [19]	2018	Evaluasi Kualitas Layanan Website MALANGSTRUDEL.COM Menggunakan Teknik Pengukuran WEBQUAL 4.0	Variabel Kegunaan (Usability), Kualitas informasi (Information Quality), dan Kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian online. Variabel Usability, Kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) mempunyai pengaruh dominan terhadap keputusan pembelian, Tetapi

				variabel Kualitas interaksi layanan (Service Interaction Quality) mempunyai pengaruh yang paling rendah.
4	Fariz Irshadi, Ratih Hendayani [20]	2016	Pengaruh Kualitas Website Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pengunjung Website MATAHARIMALL.COM	Persepsi pengguna terhadap kualitas Website MATAHARIMALL.COM berada pada kategori baik. Dimensi kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan berada pada kategori baik.
5	Agustin Setiyorini [21]	2016	Analisa Pengukuran Kualitas Layanan Website Fakultas Teknik UNIVERSITAS JANABADRA Menggunakan Metode WEBQUAL	Dimensi kemudahan penggunaan termasuk kategori baik, kualitas informasi sudah baik, kualitas interaksi termasuk kategori baik



### 2.3. Kerangka/Model Konseptual

Kerangka penelitian WebQual 4.0 dalam penelitian ini digunakan untuk dapat melihat perbandingan antara kategori yang mempengaruhi kualitas website dimana ada tiga kategori yang mempengaruhi kualitas website yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan yang dapat digambarkan dalam suatu radar chart sebagai berikut.



Gambar 2. 2 Radar Chart WebQual 4.0

Berdasarkan gambar 2.2 radar chart kategori Webqual 4.0 di atas, maka dapat disimpulkan dalam tiga kategori :

1. Kegunaan

Kategori 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 [6].

## 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 [6].

## 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 [6].

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL