

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Analisis atau analisa berasal dari bahasa Yunani kuno “*Analusis*” yang artinya melepaskan. *Analusis* sendiri terbentuk dari dua suku kata dimana “*ana*” berarti kembali, dan “*luein*” berarti melepas. Sehingga bila di gabungkan dua kata tersebut, berarti melepas kembali atau menguraikan. Kata *analusis* ini di serap kedalam *analysis*, yang kemudia di serap kedalam bahasa Indonesia menjadi analisis. Dalam bidang bahasa dan linguistic, analisis adalah suatu kajian mendalam untuk meneliti struktur pada sebuah bahasa.

Menurut Yuni septiani [2],

Analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil. Dari pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil.

Pengertian Analisis dapat juga diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen-komponen pembentuknya atau menyusun komponen tersebut untuk dikaji lebih lanjut. Ada juga yang menganggap arti analisis sebagai kemampuan dalam memecahkan atau menguraikan suatu informasi atau materi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dimengerti dan mudah dijelaskan. Kata analisis banyak digunakan dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan, baik itu pengetahuan sosial, manajemen, ekonomi bisnis, akuntansi, ilmu bahasa, pengetahuan alam, dan bidang ilmu lainnya [3].

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat dalam menentukan sumber suatu masalah dan menghasilkan informasi.

2.2 KUALITAS

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun [4].

Dapat disimpulkan kualitas adalah sesuatu yang memiliki nilai utama yang diharapkan konsumen mulai dari ciri,sifat,pelayanan dan lain sebagainya.

2.2.1 Kualitas Layanan

Jika kita berbicara mengenai kualitas layanan, maka istilah tersebut dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen dengan pernyataan lain, pengertian kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik [5].

kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang berimbang dengan harapan konsumen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Kualitas layanan dapat dibedakan menjadi 3 yaitu :

1. Kualitas layanan yang memuaskan (bila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan)
2. Kualitas layanan buruk (bila kualitas layanan yang diterima lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan)
3. Kualitas layanan yang ideal (bila kualitas layanan yang diterima lebih tinggi dibandingkan dengan yang diharapkan) [6].

2.2.2 Kualitas Informasi

kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu :

1. Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.

2. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
3. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas Informasi sering merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir. Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Serta menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi [7].

Berdasarkan pengertian kualitas informasi yang telah di jelaskan diatas, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan.

2.3 WEBSITE

Website adalah sering juga disebut Web, dapat diartikan suatu kumpulan kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan dari

semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis, yang dimana membentuk satu rangkaian bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman atau hyperlink. Atau definisi website adalah kumpulan dari berbagai macam halaman situs, yang terangkum didalam sebuah domain atau juga subdomain, yang lebih tepatnya berada di dalam WWW (World Wide Web) yang tentunya terdapat di dalam Internet. Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), yang bisa diakses melalui HTTP, HTTP adalah suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para user atau pemakai melalui web browser [8].

Berikut adalah Jenis-Jenis Website yaitu:

1. Website Statis merupakan website yang halamannya harus diedit secara manual untuk proses perubahan konten. Biasanya laman web statis menggunakan format HTML. Website statis memberikan informasi yang sama kepada semua pengunjung web. Sama halnya seperti brosur atau pamflet, website statis memberikan informasi yang konsisten dan standar untuk periode yang lama.
2. Website Dinamis adalah website yang secara spesifik dirancang agar konten dan laman yang terdapat dalam website tersebut dapat diperbarui atau diubah secara berkala, mudah, dan otomatis. Format laman web dinamis ditulis dalam bahasa skrip, diantaranya adalah PHP, ASP, dan lainnya. Selain itu, konten website tidak disimpan langsung di laman webnya, akan tetapi

disimpan di sebuah server basis data (database). Data tersebut ditampilkan dalam laman web dinamis dengan menggunakan bahasa skrip [9].

2.4 KONSEP WEBQUAL

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu WebQual 4.0. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang disusun oleh Parasuraman [10].

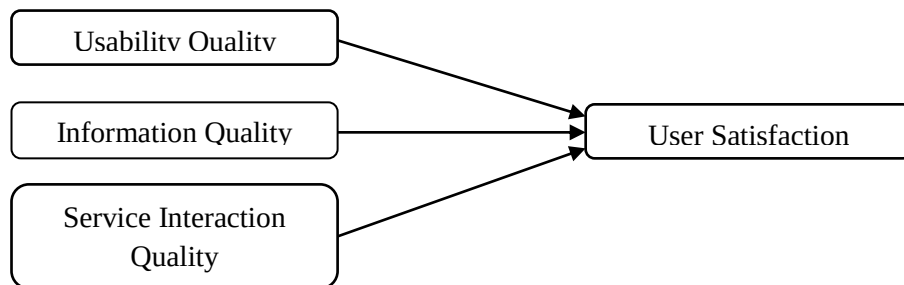
WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variable, yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *overall* [11].

Dimensi-dimensi pada WebQual terdiri dari empat yaitu:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) Dimensi pada kualitas penggunaan antara lain adalah mudah untuk ditelusuri, mudah untuk digunakan, sangat menarik, mudah untuk dipelajari, selalu menampilkan hal yang menyenangkan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) Dimensi pada kualitas informasi antara lain informasi yang dipercaya, akurat, informasi terkini, informasi yang dapat dimengerti.

3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) Dimensi kualitas interaksi antara lain rasa aman bertransaksi, reputasi yang baik, mudahnya komunikasi, mempunyai kepercayaan menyimpan informasi, memberi keyakinan untuk janji yang disampaikan akan ditepati.
4. Kualitas keseluruhan (*Overall Quality*) Penelitian kualitas dari keseluruhan ketiga kualitas di atas.

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, dengan variabel *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel *Overall* disini lebih diartikan sebagai *overall* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen seperti pada gambar 2.1



Gambar 2.1 Variabel Webqual

2.5 SKALA LIKERT

Skala Likert adalah teknik pengukuran sikap (*attitude*) yang banyak digunakan dalam penelitian sosial karena kesederhanaannya. Skala Likert sangat bermanfaat untuk membandingkan skor sikap seseorang dengan distribusi skala

dari sekelompok orang lainnya, serta untuk melihat perkembangan atau perubahan sikap sebelum dan sesudah eksperimen atau kegiatan.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima poin skala likert. Pengguna akan diminta menilai website dengan tersedianya 5 pilihan skala dengan format seperti (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) netral, (4) setuju, dan (5) sangat setuju [6].

Skala Likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Cara pengukurannya adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban dari 5 (lima) pilihan jawaban tersebut.

Tabel 2.2 Skala pengukuran item pertanyaan pada kuesioner

No	Jawaban pertanyaan	Skor item pertanyaan
1	Sangatsetuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidaksetuju (TS)	2
5	Sangat tidak setuju (STS)	1

2.6 SMART PLS

SmartPLS (*Smart Partial Least Square*) adalah aplikasi pengolah data yang dikembangkan di Jerman sejak tahun 2015 dan memiliki spesialisasi pada pemberian solusi bagi para peneliti dalam mengolah data. Aplikasi ini digunakan untuk mengolah data oleh para peneliti. Banyaknya *users* SmartPLS tak lain karena instalasinya cenderung lebih mudah dipraktikkan, hasilnya akurat, dan yang paling menariknya adalah karena tersedia *open source* dengan kata lain aplikasi dapat diakses secara gratis.

SmartPLS merupakan program SEM yang informatif dalam menghasilkan hasil uji statistiknya sehingga modifikasi model dan penyebab buruknya *goodness of fit* model dapat dengan mudah diatasi [13].

Proses mengolah data dengan menggunakan aplikasi ini yaitu menggunakan metode *bootstrapping* atau bisa juga dikenali dengan penggandaan secara acak. Itulah sebabnya, uji normalitas dapat dengan mudah untuk dihitung. Dengan demikian, tidak memerlukan syarat minimum sampel. Bahkan untuk sampel kecil pun bisa menggunakan metode ini. Kerangka dasar pada SmartPLS, yaitu berbentuk regresi linear. Oleh sebab itu, semua hal yang terdapat pada regresi linear ada pula terdapat pada SmartPLS. Hanya saja dibedakan dengan symbol, dan istilah yang berbeda. Dalam teknik SmartPLS. Bisa menangani banyak variabel respon dan variabel eksplanatori.

Terdapat beberapa kelebihan dari software SmartPLS yaitu antara lain :

1. SmartPLS atau Smart Partial Least Square adalah software statistik yang sama tujuannya dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variabel.
2. Pendekatan smartPLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
3. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Penggunaan Smart PLS sangat dianjurkan ketika kita memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks.
4. Data dalam analisis smartPLS tidak harus memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode bootstrapping atau penggantian secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya bootstrapping maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel
5. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (rasio kategori, Likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model. Namun kelemahan dari SmartPLS yaitu SmartPLS hanya bisa membaca data Excel dalam bentuk CSV [14].

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa SmartPLS adalah sebuah *Software* yang banyak digunakan untuk menganalisis SEM berbasis komponen.

2.7 PENELITIAN SEJENIS

Pada penyusunan laporan kali ini ada beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan atau pedoman dalam penulisan laporan, diantaranya.

Tabel 2.3 Penelitian Sejenis

No	Judul Penelitian	Nama Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Penerapan Metode Webqual 4.0 pada pengukuran kualitas website pencarian kerja	Hafiz Alifiarga [15].	Metode Webqual 4.0	Secara bersamaan, variabel-variabel pembentuk kepuasan pengguna pada model yang diajukan (<i>Usability Quality</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Service Interaction Quality</i> dan <i>Content</i>) memberikan pengaruh sebesar 71,6% terhadap kepuasan pengguna.
2.	Analisis Kualitas Layanan Websitedengan menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance and Performance Analysis (IPA) pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.	Harry Bali Kusuma, Suprpto, Hanifah Muslimah Az-Zahra [16].	Metode Webqual 4.0	Hasil analisis kualitas Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tingkat kesesuaian yaitu sebesar 76% yang berarti kualitas layanan yang diberikan kurang memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna layanan atau pelayanan dikatakan belum memuaskan. Dan dalam tingkat kesesuaian kurang dari 100% juga dijelaskan bahwa nilai dari 66-99% berarti pengguna kurang puas. Rata-rata nilai kesenjangan (GAP)

				Website UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno (< 0) atau bernilai negatif hasil rata-rata dari nilai kesenjangan ini adalah sebesar -0,81 artinya kualitas kinerja Website masih belum dapat memenuhi harapan pengguna.
3.	Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik STIKBA Jambi terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan metode Webqual 4.0	Caroline Zahri, Sharipuddin, Yessi Hartiwi [17].	Metode Webqual 4.0	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut : kualitas penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 3.326, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 2.396, kualitas interaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website SIAKAD STIKBA dengan nilai sebesar 1.987, artinya setiap peningkatan kualitas penggunaan, informasi dan interaksi pada website SIAKAD STIKBA maka akan meningkatkan kepuasan terhadap pengguna. Berdasarkan hasil

				penelitian dan analisis yang telah dilakukan variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas penggunaan (Usability).
4.	Analisa Kualitas Website BPJS Kesehatan Dengan Metode WebQual 4.0 Dan User Acceptance Testing Di Wilayah Kabupaten Ogan Komering Ulu.	Destiarini, Abdul Rahman, Ketut Sumartayasa [18].	Metode Webqual 4.0	Dari hasil analisis data yang sudah dilakukan Pada Dimensi Reabilitas (Keandalan) belum mampu memenuhi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan Responden tersebut yaitu pendaftar online BPJS kesehatan. BPJS kesehatan harus memberikan perhatian pada dimensi reabilitas untuk lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya dari website tersebut.
5.	Analisis Pengaruh Kualitas layanan <i>website</i> Mizanstore.com terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan metode webqual 4.0.	Nadila Chataliya Epriani [19].	Metode Webqual 4.0	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas layanan <i>website</i> Mizanstore.com terhadap kepuasan pelanggan, variabel yang digunakan yaitu <i>Usability</i> , <i>Information Quality</i> , <i>Servive Interaction Quality</i> , dan <i>System Availability</i> , pada penelitian ini signifikan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau <i>User Satisfaction</i> hal ini dapat dilihat pada uji linieritas

				dan analisis regresi linier berganda dimana nilai koefisien regresi untuk semua variabel adalah positif.
--	--	--	--	--

Dari kelima penelitian diatas dapat disimpulkan, terdapat keterkaitan dengan penelitian yang dikerjakan oleh penulis sebagai saran untuk meningkatkan kualitas layanan website dan lebih memperhatikan kepuasan pengguna, karena dari hal tersebut kita mengetahui kendala dari website serta membuat website tersebut lebih berkembang.

Pada penelitian ini yaitu terdapat sama-sama menggunakan metode webqual 4.0. Adapun yang membedakan penelitian tersebut yaitu terletak pada pemilihan objek penelitian dan beberapa variabel yang dianalisis.