

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

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

Website merupakan alamat di internet yang menyimpan berbagai halaman web. Umumnya, website dibangun menggunakan dokumen HTML dan dapat memuat berbagai konten seperti gambar, grafik, musik, teks, bahkan animasi. Dengan teknologi ini, informasi dapat diakses sepanjang waktu dan dikelola oleh sistem, sehingga dapat diartikan bahwa website dapat dipahami sebagai kumpulan halaman web yang memuat informasi multimedia, seperti gambar, suara, dan video, yang dapat diakses oleh pengguna melalui server web. (Yumarlin, 2016)

Ada berbagai jenis website, mulai dari situs statis yang jarang berubah isinya, hingga situs dinamis yang terus diperbarui dan dapat berinteraksi dengan pengguna secara langsung. Contoh dari situs dinamis termasuk media sosial, platform e-commerce, dan portal berita.

Sebuah website biasanya memiliki halaman utama yang disebut homepage, yang berfungsi sebagai pintu gerbang ke halaman-halaman lain. Pengguna dapat menjelajahi berbagai halaman dalam website tersebut melalui link yang menghubungkan antar halaman.

Website dapat memiliki berbagai tujuan dan fungsi, seperti:

1. Informasi: Website yang dibuat untuk menyediakan informasi kepada pengunjung, seperti situs berita, blog, atau ensiklopedia online.
2. E-commerce: Situs yang memungkinkan pengunjung untuk melakukan transaksi jual beli secara online, seperti Amazon atau Tokopedia.
3. Pendidikan: Website yang menyediakan materi edukasi, kursus online, atau platform pembelajaran jarak jauh, seperti Coursera atau Khan Academy.

4. Komunitas dan Sosial: Website yang memfasilitasi interaksi antara penggunanya, seperti forum diskusi, jejaring sosial, atau platform kolaborasi.

Setiap website di-hosting di server web, yaitu komputer khusus yang berfungsi untuk menyimpan file dan data website serta menyajikannya kepada pengguna ketika diminta. Untuk mengakses website, pengguna cukup memasukkan URL ke dalam browser, dan server web akan mengirimkan halaman yang diminta ke perangkat pengguna.

Teknologi yang digunakan dalam pembuatan dan pengelolaan website sangat beragam, mulai dari HTML, CSS, dan JavaScript untuk antarmuka pengguna, hingga berbagai bahasa pemrograman server-side seperti PHP, Python, dan Ruby, serta database untuk menyimpan informasi. Website juga dioptimalkan untuk kinerja, keamanan, dan aksesibilitas, agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik dan aman.

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

Kualitas sebuah situs web merujuk pada standar yang diharapkan oleh pengunjung saat mereka menggunakan situs tersebut. Kualitas website sangat penting dalam menentukan seberapa baik sebuah situs memenuhi tujuannya, baik untuk menarik pengunjung, memberikan informasi, atau mendukung aktivitas bisnis (Safira Rahmaini, 2018). Website berkualitas tinggi umumnya memiliki desain responsif, navigasi yang mudah digunakan, dan konten yang relevan serta tersaji dengan baik. Desain visual yang menarik dan ramah pengguna akan membuat pengunjung merasa nyaman dan cenderung menghabiskan waktu lebih lama di situs tersebut. Selain itu, kecepatan muat halaman yang cepat juga merupakan faktor kunci, karena pengguna cenderung meninggalkan situs yang lambat, yang dapat meningkatkan tingkat pentalan dan merugikan tujuan bisnis atau situs tersebut.

Selain aspek teknis dan desain, kualitas website juga bergantung pada keamanan dan optimasi mesin pencari (SEO). Keamanan yang baik melindungi data pengguna dari ancaman seperti serangan siber, yang sangat penting terutama untuk situs yang menangani transaksi online atau informasi

pribadi. Di sisi lain, optimasi SEO membantu situs muncul lebih tinggi dalam hasil pencarian, meningkatkan visibilitas dan jumlah pengunjung potensial. Website yang berkualitas juga harus memperhatikan aksesibilitas, memastikan bahwa konten dapat diakses oleh semua orang, bahkan mereka yang memiliki kekurangan. Dengan menggabungkan elemen-elemen ini, website dapat menciptakan pengalaman pengguna yang positif, membangun kepercayaan pengunjung, dan mendukung pencapaian tujuan utama situs tersebut.

### 2.1.3. Sejarah WebQual

WebQual merupakan suatu metode yang dikembangkan untuk mengevaluasi kualitas situs web berdasarkan perspektif user, dengan sejarah perkembangan yang panjang dan berakar pada konsep kualitas layanan dalam industri jasa. Metode ini pertama kali diperkenalkan sebagai alat untuk menilai kualitas layanan dalam konteks e-commerce, menggunakan dasar dari model SERVQUAL yang populer di industri jasa. (Jonathan Palmer & Marc Gefen, 1998)

Pada awalnya, WebQual 1.0 fokus pada aspek teknis dari situs web, seperti kegunaan (usability), desain grafis, dan aksesibilitas. Tujuan utama pada fase ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana elemen-elemen teknis tersebut memengaruhi pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan situs web.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan internet, WebQual mengalami beberapa revisi. WebQual 2.0 dan 3.0 memperluas cakupan dengan memasukkan dimensi-dimensi baru, seperti kualitas informasi dan kepercayaan (trust) pengguna terhadap situs web. Pada tahap ini, WebQual tidak hanya menilai aspek teknis, tetapi juga memperhitungkan faktor-faktor psikologis dan emosional yang memengaruhi kepuasan pengguna. Ini mencerminkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai cara pengguna berinteraksi dengan situs web di berbagai konteks, termasuk e-commerce, layanan informasi, dan media sosial.

Pengembangan terbaru, WebQual 4.0, muncul sebagai respons terhadap kebutuhan untuk alat yang lebih komprehensif dalam mengukur kualitas situs web. WebQual 4.0 menggabungkan berbagai dimensi dari versi sebelumnya dan menambahkan dimensi baru yang relevan dengan perkembangan situs web modern. Versi ini menjadi lebih adaptif terhadap berbagai jenis situs web dan konteks penggunaannya, menjadikannya salah satu metode yang paling komprehensif dan banyak digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna di dunia digital.

WebQual terus berkembang seiring dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna, namun esensinya tetap sebagai alat untuk membantu organisasi memahami dan meningkatkan kualitas interaksi online mereka.

#### **2.1.4. Webqual 4.0**

Teori dasar WebQual 4.0 didasarkan pada pemahaman bahwa kualitas situs web memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya dapat berdampak pada niat pengguna untuk kembali atau berinteraksi lebih lanjut dengan situs tersebut. WebQual 4.0 menggabungkan elemen-elemen dari model kualitas layanan tradisional dengan elemen-elemen khusus yang relevan dalam konteks web. Ada tiga dimensi utama yang menjadi landasan teori dasar WebQual 4.0 (Barnes & Vidgen, 2002):

1. Kualitas Penggunaan (Usability Quality):

Dimensi ini menilai seberapa mudah pengguna dapat berinteraksi dengan situs web. Aspek-aspek yang dinilai meliputi navigasi, tata letak, kemudahan penggunaan, dan kecepatan akses. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan lancar menemukan informasi atau layanan yang mereka butuhkan tanpa mengalami kesulitan atau kebingungan.

2. Kualitas Informasi (Information Quality):

Kualitas informasi mengacu pada keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan keterkinian informasi yang disediakan di situs web. Dimensi ini penting karena pengguna mengandalkan informasi yang tersedia di situs web untuk membuat keputusan atau menyelesaikan tugas tertentu. Kualitas informasi yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap situs dan meningkatkan kepuasan mereka.

### 3. Kualitas Layanan (Service Interaction Quality):

Dimensi ini menilai interaksi antara pengguna dan elemen layanan yang ditawarkan oleh situs web, seperti responsivitas dukungan pelanggan, kepercayaan, dan keamanan. Kualitas layanan mencakup bagaimana situs web mendukung pengguna dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang mungkin mereka miliki, serta bagaimana situs web menjaga data pribadi pengguna tetap aman.

Keberhasilan WebQual 4.0 dalam mengukur kualitas situs web bergantung pada penggabungan ketiga dimensi ini untuk memberikan gambaran komprehensif tentang pengalaman pengguna. Masing-masing dimensi ini saling berkaitan dan bersama-sama memengaruhi persepsi keseluruhan pengguna terhadap kualitas situs web, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Teori dasar WebQual 4.0 memungkinkan organisasi untuk menilai kekuatan dan kelemahan situs web mereka dari sudut pandang pengguna, sehingga mereka dapat membuat perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Berikut adalah gambar yang memberikan panduan mengenai pertanyaan-pertanyaan berdasarkan dimensi yang ada :

The WebQual 4.0 instrument	
Category	WebQual 4.0 questions
<b>Usability</b>	1. I find the site easy to learn to operate
	2. My interaction with the site is clear and understandable
	3. I find the site easy to navigate
	4. I find the site easy to use
	5. The site has an attractive appearance
	6. The design is appropriate to the type of site
	7. The site conveys a sense of competency
	8. The site creates a positive experience for me
<b>Information quality</b>	9. Provides accurate information
	10. Provides believable information
	11. Provides timely information
	12. Provides relevant information
	13. Provides easy to understand information
	14. Provides information at the right level of detail
	15. Presents the information in an appropriate format
<b>Service interaction</b>	16. Has a good reputation
	17. It feels safe to complete transactions
	18. My personal information feels secure
	19. Creates a sense of personalization
	20. Conveys a sense of community
	21. Makes it easy to communicate with the organization
	22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised

*Tabel 2. 1 Webqual 4.0 Instrument*

Sumber : *Penelitian Barnes dan Vidgen, 2002*

## **2.2. Literatur Review**

Penulis melakukan tinjauan studi untuk menemukan topik penelitian dan merumuskan masalah. Dalam tinjauan tersebut, penulis menetapkan sepuluh makalah sebagai referensi utama. Sepuluh makalah ini merupakan penelitian yang terbaru dan relevan dengan rumusan masalah yang sedang dihadapi. Hasil dari tinjauan studi ini menunjukkan bahwa referensi teori yang relevan saling berkorelasi. Informasi ini digunakan oleh penulis sebagai acuan untuk melakukan pembaruan pada penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini adalah pembahasan mengenai sepuluh makalah tersebut.

### **1. ANALISIS KUALITAS WEBSITE PROVINSI BENGKULU MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Penulis dalam paper ini menyajikan wawasan tentang pemahaman fenomena penggunaan dan pemanfaatan situs web e-government dari sudut pandang masyarakat. Kepuasan publik menjadi indikator

utama dalam menilai keberhasilan pengembangan sistem informasi pemerintah. Kualitas layanan tidak hanya dinilai dari perspektif penyedia, tetapi juga harus mempertimbangkan perspektif masyarakat. Pengguna layanan adalah pihak yang paling tepat untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan mencerminkan penilaian holistik terhadap sejauh mana keunggulan dan efektivitas layanan yang diberikan.

## **2. ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE ROOM MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL DAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS**

Menurut jurnal ini metode WebQual 4.0 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi berbagai aspek dari sebuah situs web. Penulis mengukur sejauh mana situs web mudah digunakan oleh pengunjung, termasuk navigasi yang intuitif dan desain yang user friendly.

## **3. PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Pada paper ini, dibahas secara mendalam mengenai website Pemerintah Desa Jagalempeni yang perlu diukur kualitasnya untuk mengetahui sejauh mana situs tersebut memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam metode WebQual 4.0. Metode ini mencakup aspek kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan yang disediakan.

## **4. PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENTERIAN KOMINFO DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web Kementerian Komunikasi dan Informatika menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai sejauh mana situs tersebut memenuhi standar kualitas yang ditentukan. Fokus penelitian ini melibatkan

tiga dimensi utama, yakni kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman tentang tingkat kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola situs untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

#### **5. EVALUASI KUALITAS WEBSITE PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS PGRI MADIUN MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0**

Dalam penelitian ini, penulis mengemukakan bahwa kualitas situs web memiliki dampak yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan mahasiswa. Ditegaskan bahwa semakin baik kualitas situs web yang disediakan oleh Program Studi Sistem Informasi UNIPMA, maka semakin positif pula citra lembaga tersebut di mata mahasiswa. Aspek-aspek yang menjadi indikator kualitas situs web ini meliputi kemudahan penggunaan, kejelasan serta kelengkapan informasi yang disajikan, dan kualitas interaksi yang terjadi antara situs web dan pengguna, yakni mahasiswa. Dengan kata lain, kualitas situs web yang unggul dapat meningkatkan hubungan yang lebih baik antara lembaga pendidikan dan mahasiswa, serta memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi para penggunanya.

#### **6. ANALISIS KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 STUDI KASUS: MYBEST E-LEARNING SYSTEM UBSI**

Penelitian ini mengevaluasi kualitas situs web MyBest E-Learning System milik UBSI menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Dengan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif, studi ini bertujuan memberikan gambaran mendalam

tentang tingkat kepuasan pengguna serta mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan efektivitas sistem e-learning yang ada.

#### **7. PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE PEMERINTAH DESA JAGALEMPENI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas situs web MyBest E-learning System milik UBSI dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mengukur tiga dimensi utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan interaksi layanan (service interaction quality). Melalui pendekatan kuantitatif dan teknik survei, penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap situs e-learning tersebut. Selain itu, studi ini juga menawarkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dan efektivitas layanan di masa depan.

#### **8. ANALISIS KUALITAS WEBSITE TELKOMSEL MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

Makalah ini menganalisis kualitas situs web dengan menerapkan metode WebQual 4.0, yang menilai tiga dimensi utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk memahami dampak situs web terhadap kepuasan pengguna dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, guna memastikan peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh.

#### **9. ANALISA KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS: BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI RIAU)**

Pada paper ini, dibahas mengenai evaluasi kualitas website dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang berfokus pada tiga dimensi utama: kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa baik website tersebut memenuhi ekspektasi pengguna dan bagaimana hal ini berpengaruh terhadap kepuasan mereka. Melalui pendekatan kuantitatif, hasil penelitian memberikan wawasan yang berharga untuk pengembangan dan peningkatan kualitas website.

#### **10. ANALISIS KUALITAS WEBSITE SEKOLAH NORTH JAKARTA INTERCULTURAL SCHOOL DENGAN METODE WEBQUAL 4.0**

Makalah ini membahas evaluasi kualitas situs web menggunakan metode WebQual 4.0, yang menilai tiga elemen utama: kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana situs web dapat meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman pengguna yang optimal, dengan fokus pada identifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai standar kualitas yang lebih tinggi.