

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Evaluasi

Menurut (Rukajat, 2018:1) evaluasi bermula dari Bahasa Inggris yaitu *evaluation* yang memiliki kata dasar *value* “nilai”. *Value* atau nilai dalam evaluasi berhubungan dengan kepercayaan bahwa suatu hal benar atau salah, kuat atau lemah, cukup atau belum cukup, baik atau buruk dan lainnya. Evaluasi juga bermakna sebagai proses untuk melihat sesuatu atau gejala berdasarkan kriteria tertentu yang bersifat kualitatif

Evaluasi juga diartikan sebagai langkah-langkah untuk mengetahui sejauh mana aktivitas sudah berhasil, pengukuran dari pencapaian dengan standar tertentu serta melihat selisih dari keduanya (Diana, 2015). Tujuan evaluasi adalah untuk menentukan kualitas daripada sesuatu, terutama yang berkenaan dengan nilai dan arti (Asrul, Ananda and Rosinta, 2014:4).). Evaluasi perlu dilakukan agar perancang dapat mengetahui dan memeriksa apakah produk yang dihasilkannya disukai oleh *user* atau tidak dan apakah *user* tersebut dapat mengoperasikan produk tersebut dengan baik. Penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi umumnya bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan dari sistem informasi yang ada pada sebuah organisasi (Putri & Sriani, 2018).

2.1.1 Prosedur Evaluasi

Evaluasi umumnya mempunyai proses-proses sendiri, meskipun tidak selalu sama, namun yang terpenting yaitu proses pencocokan fungsi penilaian itu sendiri. Proses penilaian yang umum dipakai yaitu (Mayamin, 2021):

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi

Di setiap bidang, segala sesuatu yang dapat dinilai terkait dengan program kerja. Ada banyak aspek-aspek yang dapat dan harus dinilai. Namun umumnya yang dijadikan prioritas untuk dievaluasi adalah yang menjadi *key-success factor*-nya.

2. Merancang (desain) kegiatan evaluasi

Sebelum melakukan penilaian, desain penilaian harus ditentukan terlebih dahulu untuk memperjelas data apa yang diperlukan, Langkah-langkah yang harus diikuti, siapa yang akan terlibat dan apa yang akan dihasilkan.

3. Pengumpulan data

Berdasarkan desain yang sudah ada, pengumpulan data dapat dilakukan secara efektif dan efisien yaitu sesuai kaidah keilmuan yang ada, sesuai kebutuhan dan kemampuan.

4. Pengolahan dan analisis data

Setelah data dikumpulkan, kemudian diolah untuk dikelompokkan agar mudah untuk dianalisis menggunakan alat-alat analisis yang sesuai, sehingga dapat menghasilkan fakta yang terpercaya.

5. Pelaporan hasil evaluasi

Agar evaluasi bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan, sebaiknya hasil evaluasi didokumentasikan secara tertulis.

2.1.2 Standar Evaluasi

Standar yang dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama yaitu :

1. *Utility* (manfaat). Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk dilakukan pengambilan keputusan terhadap program yang sedang berjalan.
2. *Accuracy* (akurat). Informasi atas hasil evaluasi hendaknya memiliki tingkat ketepatan yang tinggi.
3. *Feasibility* (layak). Proses evaluasi hendaknya dapat dilakukan secara layak.

2.2 Kualitas

Menurut (Ariani, 2020:1.6) secara konvensional, kualitas ialah keistimewaan barang atau layanan berupa kehandalan, kemudahan dalam perawatan, keindahan, kemudahan dalam penggunaan, dan lain sebagainya. Dari sudut pandang produsen, kualitas adalah kesesuaian suatu produk dengan standar yang telah ditetapkan. Di

sisi konsumen, kualitas ialah pemenuhan keinginan dan harapan pelanggan terhadap produk. Di era globalisasi, kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melengkapi kebutuhan dan harapan pelanggan, atau kesesuaian antara kebutuhan pelanggan dan proposisi perusahaan. Semakin tinggi kualitas produk, semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap produk tersebut. Keunggulan produk atau jasa dapat diukur dengan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan karakteristiknya, kualitas memiliki ciri-ciri yaitu berorientasi pada pelanggan, adanya pemahaman terhadap tanggung jawab pemenuhan kualitas, adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, dan adanya filosofi yang menjadikan kualitas sebagai jalan hidup atau cara mencapai tujuan. Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement process*) dan terukur, baik secara individual, korporasi, organisasi dan tujuan kinerja nasional. *Quality improvement* ini memerlukan komitmen manajemen, pendekatan strategic terhadap sistem kualitas, pengukuran kualitas, perbaikan proses, pendidikan dan pelatihan, dan pengurangan penyebab masalah (Ariani, 2020:1.6)

2.3 Sistem

Menurut (Anggraeni & Irviani, 2017:1) Sistem merupakan sekumpulan orang yang bekerja sama menurut aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk suatu kesatuan yang menjalankan suatu fungsi untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem memiliki beberapa karakteristik, seperti komponen sistem, batasan sistem, lingkungan eksternal sistem, penyambung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pemrosesan sistem, dan tujuan sistem.

Menurut (Hutahean, 2014:2-3) Sistem merupakan suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berkaitan, berkumpul bersama-sama dalam melakukan kegiatan pada sasaran tertentu. Pendekatan sistem yang merupakan jaringan kerja dari prosedur lebih menekankan urutan-urutan operasi di dalam sistem. Menurut Richard F. Neuschel suatu prosedur adalah suatu urutan operasi klerikal (tulis-menulis), yang melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih

departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi.

2.4 Informasi

Informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya, serta untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan (Anggraeni & Irviani, 2017:1-2). Menurut (Hutahean, 2014:9) informasi merupakan data yang diolah sedemikian rupa agar berarti bagi penerimanya. Sumber informasi adalah data. Data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian-kejadian (*event*) adalah kejadian yang terjadi pada saat tertentu.

Menurut (Prehanto, 2020:16) informasi yang berkualitas memiliki ciri seperti berikut:

1. Akurat (*Accuracy*)
Suatu informasi harus tepat, sesuai, tidak *hoax*, tidak menyesatkan dan tidak ambigu ketika sampai pada penerimanya.
2. Tepat Waktu (*Timeliness*)
Suatu informasi harus diterima dalam waktu yang tepat dan tidak boleh terlambat, informasi yang tidak berarti adalah informasi yang sudah kadaluarsa.
3. Relevan (*Relevance*)
Suatu informasi yang baik adalah yang bermanfaat bagi penerimanya. Relevansi informasi terjadi jika terdapat perbedaan antara satu dengan orang lainnya.

SUMATERA UTARA MEDAN

Kualitas dari informasi bergantung pada tujuh hal, yaitu sebagai berikut:

1. Efektifitas
Berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis seperti tepat waktu, konsisten, tepat dan berguna.
2. Efisiensi
Berkaitan dengan ketepatan informasi yang optimal dan penggunaan yang tepat.

3. **Kerahasiaan**
Berfokus pada keamanan informasi yang sifatnya 10ragmatis terhadap keterlibatan orang-orang yang tidak mempunyai hak akses.
4. **Integritas**
Berkaitan dengan kelengkapan dan ketepatan informasi, termasuk diantaranya validasi yang sesuai dengan nilai-nilai juga pencapaian dari bisnis tersebut.
5. **Ketersediaan**
Berkaitan dengan tersedianya informasi jika diperlukan ketika proses bisnis baik saat ini maupun dimasa mendatang.
6. **Pelaksanaan**
Berkaitan dengan patuh terhadap hukum yang ada, perjanjian dan peraturan atas suatu kewajiban terhadap proses bisnis.
7. **Dapat Dipercaya**
Berkaitan dengan kebenaran dari informasi untuk kesatuan suatu operasi terhadap manajemen untuk mengoperasikan bagian finansialnya dan untuk memenuhi laporan tanggung jawab (Putri & Syafina, 2018).

2.5 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam pengambilan keputusan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi (Anggraeni & Irviani, 2017:6). Sebagai sebuah sistem, sistem informasi merupakan kumpulan berbagai komponen yang saling bekerja sama mengerjakan suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu. Proses yang dilakukan oleh sistem informasi biasanya merupakan proses pencatatan transaksi, pemeliharaan basis data, serta penyediaan laporan dan informasi. Transaksi dalam pengertian ini tidaklah sekedar transaksi penjualan dan pembelian, tetapi semua kegiatan yang perlu dicatat oleh perusahaan, organisasi, sehingga suatu saat data tersebut dapat diolah untuk dijadikan informasi (Winarno, 2021:8)

Tujuan suatu sistem informasi dalam jangka pendek adalah membantu berbagai pihak dalam perusahaan atau organisasi untuk membuat keputusan. Berbagai pihak ini meliputi pihak intern maupun pihak ekstern. Pihak intern misalnya para manajer, baik dari level paling atas maupun paling bawah, untuk membuat keputusan mengenai kegiatan sehari-harinya di dalam perusahaan. Para karyawan juga memerlukan informasi, misalnya sekretaris perlu tahu apakah surat-surat yang masuk minggu lalu sudah ditindaklanjuti, petugas pemeliharaan mesin dan kendaraan perlu tahu apakah jadwal pemeliharaan mesin sudah tiba dan sebagainya (Winarno, 2021:9).

2.5.1 Fungsi Sistem Informasi

Menurut (Anggraeni & Irviani, 2017:2) fungsi sistem informasi adalah:

1. Untuk meningkatkan aksesibilitas data yang ada secara efektif dan efisien kepada pengguna, tanpa dengan perantara sistem informasi.
2. Memperbaiki produktivitas aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
3. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
4. Mengidentifikasi kebutuhan mengenai keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Mengantisipasi dan memahami akan konsekuensi ekonomi.
6. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
7. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.

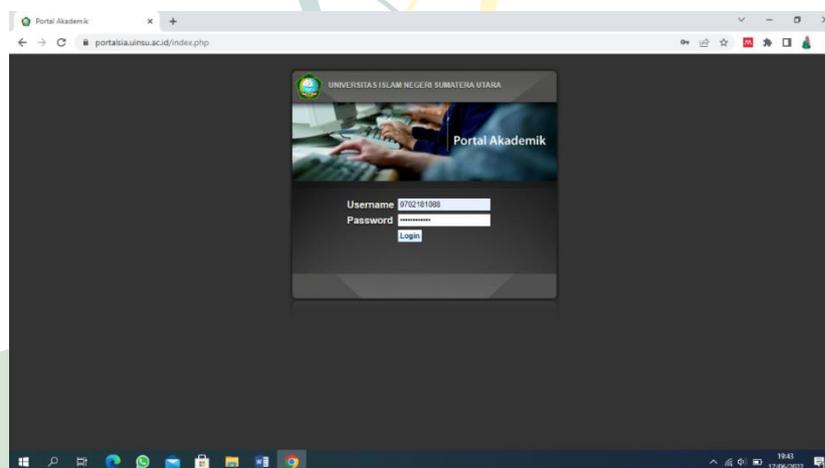
2.6 Portal Sistem Informasi Akademik

Portal Sistem Informasi Akademik adalah sistem yang memungkinkan para civitas akademika Universitas Islam Negeri Sumatera Utara untuk menerima informasi dengan lebih cepat melalui Internet. Sistem ini diharapkan dapat memberi kemudahan setiap civitas akademika untuk melakukan aktivitas-aktivitas akademik dan proses belajar mengajar. Portal SIA berfungsi sebagai sarana untuk pengisian Kartu Rencana Studi (KRS), mencetak Kartu Hasil Studi (KHS), mencetak Transkrip Nilai, dan melihat riwayat pembayaran. Portal SIA dapat diakses pada

alamat <https://portalsia.uinsu.ac.id/> (*Portal Akademik/Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, n.d.*)

2.6.1 Tampilan Login Portal SIA

Sebelum masuk ke halaman utama Portal SIA, mahasiswa perlu *login* terlebih dahulu dengan cara memasukkan *username* (NIM mahasiswa) dan *Password*. Tampilan halaman login tampak seperti Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Tampilan Login Portal SIA (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.2 Halaman Utama Portal SIA

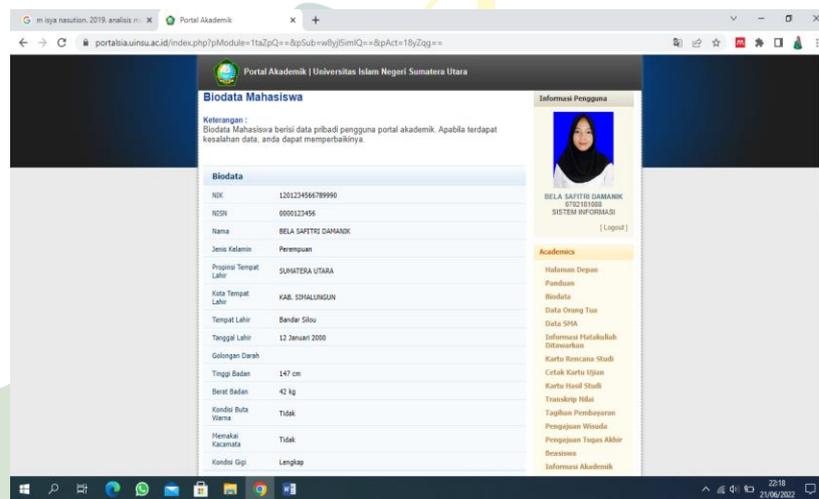
Jika mahasiswa sudah berhasil *login*, maka akan masuk ke halaman utama (beranda) Portal SIA. Dengan tampilan seperti Gambar 2.2 berikut:



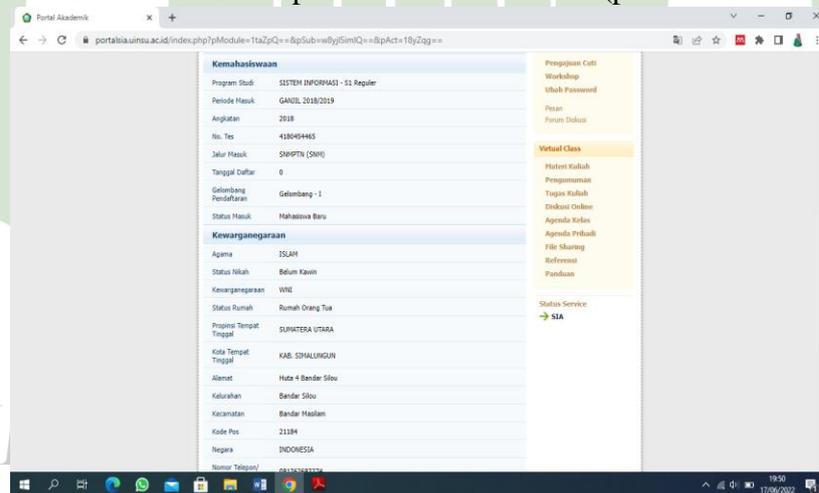
Gambar 2.2 Tampilan Halaman Utama Portal SIA (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.3 Halaman Biodata

Menu biodata merupakan menu yang menampilkan identitas dari mahasiswa. Menu ini berisikan biodata umum mahasiswa, kemahasiswaan, kewarganegaraan, lain-lain dan pengalaman organisasi. Tampilan menu biodata dapat dilihat seperti gambar berikut:



Gambar 2.3 Tampilan Halaman Biodata (portalsia.uinsu.ac.id)



Gambar 2.4 Tampilan Halaman Biodata Lanjutan (portalsia.uinsu.ac.id)

Kabupaten	Bandar Silu	
Kecamatan	Bandar Haslem	
Kode Pos	21184	
Negara	INDONESIA	
Nomor Telepon/ Hp	081362683374	
Email	beldamank2812@gmail.com	
Lain-lain		
Hubungan Biaya	Orang Tua Kandung	
Sumber Dana	ORANG TUA/WALI	
Sumber Dana Beasiswa		
Jumlah Saudara	3	
Status Belajar	Tidak Diketahui	
No. Asuransi		
Hobi		
Tahu Kampus ini dari	Lain-Lain	
Pengalaman Organisasi		
NO	TEMPAT	PENGALAMAN ORGANISASI

Gambar 2.5 Tampilan Halaman Biodata Lanjutan (portalsia.uinsu.ac.id)

Biodata juga dapat di ubah sesuai dengan kebutuhan. Tampilan ubah biodata dapat dilihat pada Gambar 2.6 berikut:

Edit Biodata Mahasiswa

Keterangan :
Isilah biodata anda dengan lengkap

BIODATA

UPLONG FOTO No file chosen

NIK 120123456789990

NIK 0000123456

NAMA BELA SAFITRI DAMANIK

JENIS KELAHIN Laki-Laki Perempuan

FILE PROPINSI TEMPAT LAHIR SUMATERA UTARA

FILE KOTA TEMPAT LAHIR -- PILIH KOTA --

TEMPAT LAHIR Bandar Silu

TANGGAL LAHIR 12 | 1 | 2000

GOLONGAN DARAH

TINGGI BADAN 147 cm

BERAT BADAN 42 kg

KORDIS BUKA WAMBA Ya Tidak

STIPENDI CAKUPAN Ya Tidak

KORDIS CUKU Lengkap tidak Lengkap

KEWARGANEGARAAN

AGAMA ISLAM

STATUS NEKAD Belum Kawin

KEWARGANEGARAAN WNI

STATUS BUMAH Rumah Orang Tua

FILE NEKAD TEMPAT TINGGAL SUMATERA UTARA

FILE KOTA TEMPAT TINGGAL KAB. SIMALUNGUN

Informasi Pengguna

 BELA SAFITRI DAMANIK
0702181008
SISTEM AKADEMIK

[Logout]

Academics

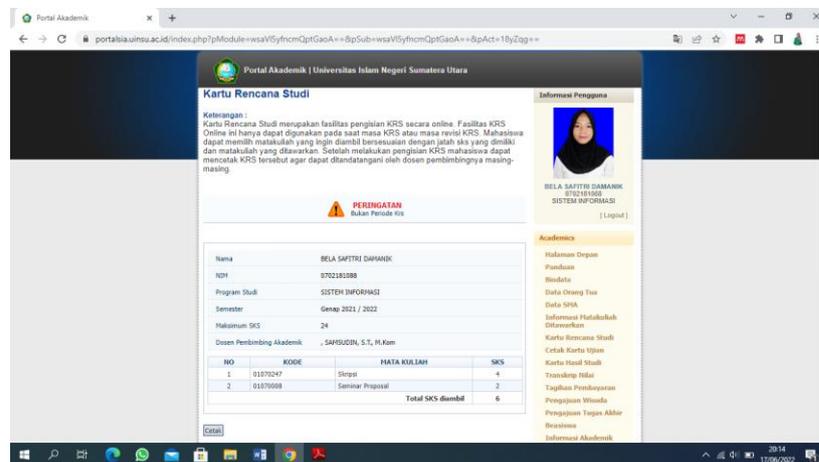
- Halaman Depan
- Pendaftaran
- Biodata
- Data Orang Tua
- Data SPN
- Informasi Matakuliah
- Daftar Matakuliah
- Kartu Rencana Studi
- Cetak Kartu Studi
- Kartu Hasil Studi
- Transkrip Nilai
- Tanggapan Pembayaran
- Pengajuan Wisuda
- Pengajuan Tugas Akhir
- Bocoran
- Informasi Akademik
- Peraturan

Gambar 2.6 Tampilan Halaman Ubah Biodata (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.4 Halaman Kartu Rencana Studi

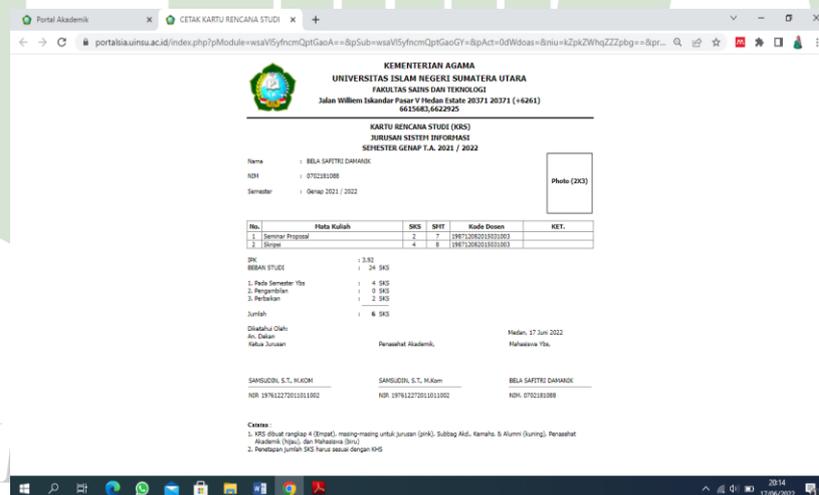
Kartu Rencana Studi merupakan fasilitas pengisian KRS secara online. Fasilitas ini hanya dapat digunakan ketika masa pengisian KRS atau revisi. Mahasiswa dapat memilih matakuliah yang akan diambil sesuai dengan jatah sks yang dimiliki dan matakuliah yang ditawarkan. Setelah pengisian, mahasiswa dapat

mencetak KRS dan ditandatangani oleh dosen pembimbingnya masing-masing. Tampilan Halaman KRS dapat dilihat pada Gambar 2.7 berikut:



Gambar 2.7 Tampilan Halaman KRS (portalsia.uinsu.ac.id)

Untuk mencetak KRS dapat dilakukan dengan meng-klik tombol cetak di pojok kiri bawah pada halaman KRS. Hasil cetak KRS dapat dilihat pada gambar 2.8 berikut:



Gambar 2.8 Hasil Cetak KRS (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.5 Halaman Kartu Hasil Studi

Kartu hasil studi adalah fasilitas untuk melihat hasil studi mahasiswa per semester. Mahasiswa dapat mencetak kartu hasil studi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pada halaman utama klik menu Kartu Hasil Studi.
2. Kemudian pilih semester yang akan dilihat.
3. Lalu klik tombol lihat.
4. Maka akan tampil halaman KHS sesuai yang diinginkan.
5. Untuk mencetak KHS, tekan tombol cetak pada pojok kiri bawah. Tampilan halaman cetak KHS dapat dilihat pada Gambar 2.9 dan hasil cetak KHS dapat dilihat pada Gambar 2.10 berikut:

NO	KODE	NAMA KULIAH	WELAS	W/P	SKS	NILAI
1	0107021	Pengantar Berbasis Web Dasar	0107021-1	W	2	A
2	0107022	Keperawatan Kelembagaan	0107022-1	W	2	A
3	0107023	Praktikum Perencanaan Berbasis Web Dasar	0107023-1	W	1	A
4	0107024	Manajemen Keperawatan	0107024-1	W	2	A
5	0107025	Pengantar Multimedia	0107025-1	W	3	B
6	0107026	E-Commerce	0107026-1	W	2	A
7	0107027	Praktikum Perencanaan Multimedia	0107027-1	W	1	A
8	0107028	Jaringan Komputer Dasar	0107028-1	W	3	A
9	0107029	Praktikum Jaringan Komputer Dasar	0107029-1	W	1	B
10	0107030	Manajemen Rantai Pasok	0107030-1	W	2	A
11	0107031	Sistem Rencanng Nirkawan	0107031-1	W	2	A
12	0107032	Praktikum Sistem Rencanng Nirkawan	0107032-1	W	1	A

Jumlah SKS diambil : 22
Jumlah mata kuliah diambil : 12
IP Semester : 3.82

Gambar 2.9 Tampilan Halaman KHS (portalsia.uinsu.ac.id)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Williams Iskandar Pasar V Medan Estate 20171, Telp. (+6241) 6615881,66129251, Kode Pos 20171

KARTU HASIL STUDI

Nama : BELA SAFITRI DAMANIK
NIM : 970210000
Jurusan : SISTEM INFORMASI
Konsentrasi : SISTEM INFORMASI
Semester : V Genral 2021-2022

NO	MATA KULIAH	SKS	NILAI		
			HRP	BBT	SKS + BBT
1	E-Commerce	2	A	4	8
2	Integrasi Komunikasi Data	2	A	4	11
3	Komputer Ajar Informatika	2	A	4	8
4	Manajemen Periklanan	2	A	4	8
5	Manajemen Fasilitas dan Inovasi	2	A	4	8
6	Perencanaan Berbasis TIK Dasar	2	A	4	8
7	Perencanaan Multimedia	2	B	3	9
8	Praktikum Jaringan Komunikasi Data	1	B	3	3
9	Praktikum Perancangan Berbasis Web Dasar	1	A	4	4
10	Praktikum Perancangan Multimedia	1	A	4	4
11	Praktikum Sistem Pendukung Keputusan	1	A	4	4
12	Sistem Pendukung Keputusan	1	A	4	4
Jumlah		22			84
			Indeks Prestasi	=	3.82

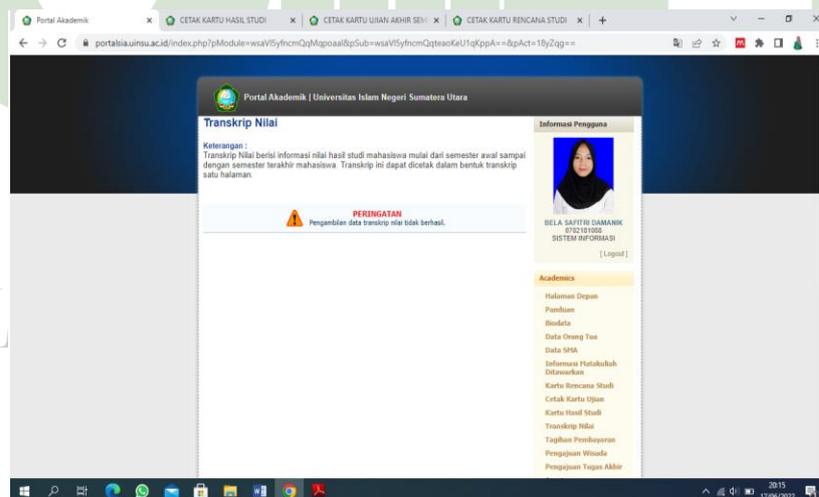
Maksimum SKS berkarya : 24 SKS
Jumlah yang dituju : 24 SKS
Pusat Pen. Akademik : Medan, 17 Juni 2022
Jm. Diklat
Kelas Program Studi

SASMITORU, S. T., S.I.KOMPI
SIDP: 1P4E12270110111002

Gambar 2.10 Hasil Cetak KHS (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.6 Halaman Cetak Transkrip Nilai

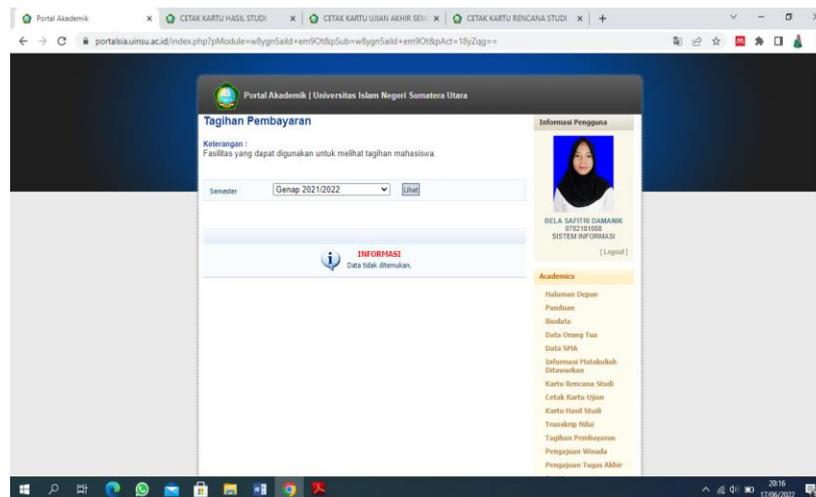
Transkrip Nilai merupakan informasi nilai hasil studi mahasiswa dimulai sejak semester awal hingga semester terakhir mahasiswa. Transkrip ini dapat dicetak dalam bentuk transkrip satu halaman. Namun saat ini menu cetak transkrip nilai sering bermasalah sehingga tidak dapat menampilkan transkrip nilai. Tampilan transkrip nilai yang sedang bermasalah dapat dilihat seperti Gambar 2.11 berikut:



Gambar 2.11 Halaman Transkrip Nilai (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.7 Halaman Tagihan Pembayaran

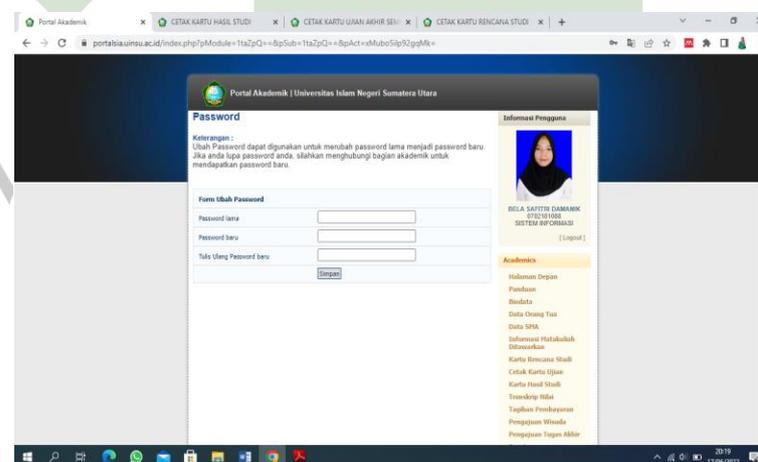
Fasilitas ini digunakan untuk melihat tagihan mahasiswa. Kekurangan dari menu ini adalah tidak dapat menampilkan histori pembayaran mahasiswa. Tampilan menu tagihan pembayaran dapat dilihat pada Gambar 2.12 berikut:



Gambar 2.12 Tampilan Menu Tagihan Pembayaran (portalsia.uinsu.ac.id)

2.6.8 Halaman Ubah Password

Ubah *Password* dapat digunakan untuk merubah *password* lama menjadi *password* baru. Jika mahasiswa lupa *password* nya, dapat menghubungi bagian akademik untuk mendapatkan *password* baru. Tampilan ubah *password* dapat dilihat pada Gambar 2.13 berikut:



Gambar 2.13 Tampilan Halaman Ubah *Password* (portalsia.uinsu.ac.id)

2.7 *WebQual*

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas berdasarkan persepsi atau pendapat pengguna akhir yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen (Barnes & Vidgen, 2002). Metode ini merupakan pengembangan dari *ServQual* yang sebelumnya digunakan untuk mengukur kualitas dari jasa. *WebQual* dikembangkan pada tahun 1998 dan telah mengalami perubahan pada beberapa pertanyaan. Perkembangan *WebQual* mempunyai indikator berbeda di setiap versinya. *WebQual* merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian berdasarkan variabel yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Quality* (Sawlani, 2021: 28).

Dalam perkembangannya, *WebQual* sudah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Dalam jurnal Barnes dan Vidgen (2002) *WebQual* telah mengalami beberapa perkembangan dari mulai *WebQual* 1.0 sampai dengan yang terbaru adalah *WebQual* 4.0 (Sawlani, 2021:28-29):

1. *WebQual* 1.0

WebQual 1.0 mengandung beberapa kualitas dari website sebagai perangkat lunak. Versi 1.0 hanya kuat pada kualitas dari informasi saja dengan 3 variabel yaitu *usefulness*, *experience* dan *interaction*. Pada awalnya *WebQual* 1.0 hanya diujikan dengan 24 pertanyaan dalam menguji kualitas situs UK *business school* dengan QFD. *WebQual* versi pertama ini kuat dalam variabel kualitas informasi tetapi lemah dalam *service interaction*.

2. *WebQual* 2.0

WebQual 2.0 terbagi menjadi 3 variabel yang berbeda yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*. *WebQual* 2.0 ini dikembangkan aspek interaksi dengan mengadopsi kualitas pelayanan. Pada *WebQual* versi ini, diterapkan dalam sebuah *website* B2B. *WebQual* versi ini, lebih menekankan kepada aspek kualitas interaksi. Dan pada penelitian kali ini diujikan pada domain *online* seperti Amazon, *blackwells* dan internet

BookShop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet.

3. *WebQual 3.0*

Pada versi kali ini, berdasarkan hasil tinjauan Barnes & Vidgen dari dua sisi versi sebelumnya pragmatis-indikator pada kualitas *website* dituangkan kedalam tiga variabel yaitu, kualitas *usability*, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Dan pada versi kali ini diterapkan pada situs lelang *online*.

4. *WebQual 4.0*

WebQual 4.0 merupakan versi terbaru yang memiliki tiga variabel pengukuran dengan 22 butir pertanyaan (Santoso & Anwar, 2015). Ketiga variabel tersebut adalah:

a. *Usability*

Variabel ini meliputi desain/perancangan *website* dan kegunaannya, seperti tampilan web, kemudahan penggunaan, navigasi dan *user experience* (Ifan et al., 2019). *Usability* juga berfokus pada sisi bagaimana *user* dapat menerima dan berinteraksi terhadap *website*. *Usability* menjadi hal penting dalam hal kepuasan pelanggan baik dari sisi kebutuhan maupun harapan. (Jabar et al., 2013).

b. *Information Quality*

Kualitas informasi melihat mutu atau kualitas sebuah konten dari sebuah *website* juga kepastian informasi tersebut untuk diberikan kepada penggunanya. *Information quality* diukur atas dasar keakuratan sebuah informasi, informasi yang dapat dipercaya, *up-to-date*, mudah untuk dimengerti, sesuai dengan topik bahasan dan juga format dari penyajian informasi tersebut (Baiti et al., 2017).

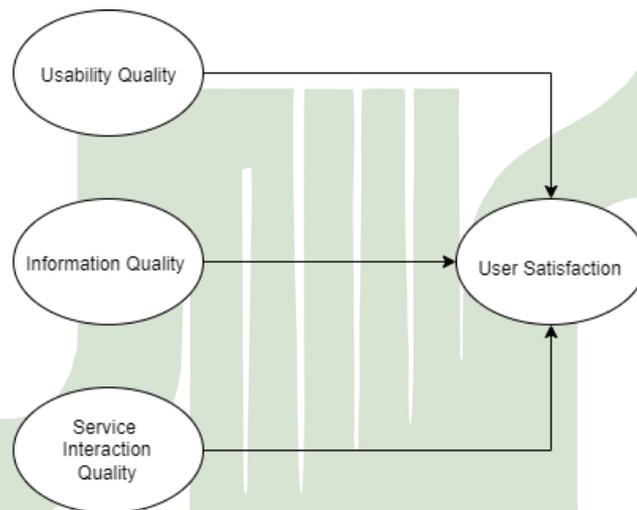
Informasi yang berkualitas memiliki ciri-ciri seperti akurat, tepat waktu dan relevan. Ciri-ciri tersebut berkaitan dengan variabel *information quality*, dimana akurasi berkaitan dengan validasi dan kepercayaan atas informasi yang disediakan. Tepat waktu berkaitan dengan bagaimana sebuah informasi dapat disajikan secara *up-to-date*. Relevansi berkaitan

dengan bagaimana informasi yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan topik yang dibahas dan mudah dimengerti.

c. *Service Interaction Quality*

Kualitas interaksi mencakup kemampuan dalam memberikan rasa aman saat melakukan transaksi, memiliki reputasi yang baik, memudahkan dalam berkomunikasi, menciptakan rasa emosional yang personal, dapat dipercaya dalam memberikan informasi pribadi dan memberi keyakinan pada *user* bahwa janji yang diberikan dapat ditepati (Baiti et al., 2017).

Pada variabel ini berfokus pada kualitas interaksi dalam pelayanan yang dirasakan oleh *user*. Salah satu contohnya adalah memberikan rasa percaya kepada *user* bahwa data pribadinya akan tersimpan dengan aman.



Gambar 2.14 Model WebQual 4.0 (Astuti & Sari, 2016)

Berdasarkan ketiga variabel diatas kemudian disusun 22 butir-butir pertanyaan, sebagai berikut (Barnes & Vidgen, 2002):

Tabel 2.1 Variabel dan Indikator *WebQual 4.0*

Variabel	<i>WebQual 4.0 Questions</i>	Question (Q)
	<i>I find the site easy to learn to operate</i> (Saya menemukan situs ini mudah dipelajari untuk dioperasikan)	Q1

Usability	<i>My interaction with the site is clear and understandable</i> (Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti)	Q2
	<i>I find the site easy to navigate</i> (Situs memiliki petunjuk yang jelas)	Q3
	<i>I find the site easy to use</i> (Situs mudah digunakan)	Q4
	<i>The site has an attractive appearance</i> (Situs memiliki tampilan yang menarik)	Q5
	<i>The design is appropriate to the type of site</i> (Desain sesuai dengan tipe situs)	Q6
	<i>The site conveys a sense of competency</i> (Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan)	Q7
	<i>The site creates a positive experience for me</i> (Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya)	Q8
Information Quality	<i>Provides accurate information</i> (Menyediakan informasi yang akurat)	Q9
	<i>Provides believable information</i> (Menyediakan informasi yang dapat dipercaya)	Q10
	<i>Provides timely information</i> (Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i>)	Q11
	<i>Provides relevant information</i> (Menyediakan informasi yang relevan)	Q12
	<i>Provides easy to understand information</i> (Menyediakan informasi yang mudah dimengerti)	Q12
	<i>Provides information at the right level of detail</i> (Menyediakan informasi secara detail)	Q14
	<i>Presents the information in an appropriate format</i> (Memberikan informasi dalam format yang sesuai)	Q15
	<i>Has a good reputation</i> (Memiliki reputasi yang baik)	Q16
	<i>It feels safe to complete transaction</i> (Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi)	Q17
	<i>My personal information feels secure</i> (Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman)	Q18

Service Interaction Quality	<i>Creates a sense of personalization</i> (Menciptakan kesan personal)	Q19
	<i>Convey a sense of community</i> (Memiliki komunitas)	Q20
	<i>Makes it easy to communicate with the organization</i> (Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi)	Q21
	<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i> (saya merasa yakin barang/pelayanan akan dikirim sesuai dengan yang dijanjikan)	Q22

2.8 Penelitian Sejenis

Tabel 2. 2 Penelitian Sejenis

No	Nama	Judul	Hasil
1.	Skripsi (Alifiarga, 2019)	Penerapan Metode Webqual 4.0 pada Pengukuran Kualitas Website Pencarian Kerja (Studi Kasus: Jobstreet)	Penelitian ini menggunakan metode <i>webqual</i> dan kemudian ditambah 1 (satu) variabel dari mode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) yaitu <i>content</i> . Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengukur kualitas <i>website</i> Jobstreet berdasarkan persepsi pengguna akhir. Terdapat beberapa pragmatis atau pertanyaan yang dihapus karena tidak mencakup konteks <i>website</i> pencarian kerja, seperti sistem

			<p>pembayaran <i>online</i>. Hasil dari penelitian ini pengguna merasa puas secara keseluruhan saat menggunakan Jobstreet yaitu mencapai 64%. Pengguna merasa Jobstreet efektif dan efisien dalam mencari informasi lowongan kerja. 56% dari pengguna lain merasa bahwa tampilan dari website tidak menarik hal ini sejalan dengan variabel <i>Usability Quality</i>.</p>
2.	Skripsi (Rahmaini, 2018)	<p>Analisis Kualitas Website Akademik Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (Ipa)</p>	<p>Pada penelitian ini mengukur kualitas dari <i>website</i> pada lima perguruan tinggi yakni STTI I-Tech, Universitas Gunadarma, STP SAHID, UIN Syarif Hidayatullah Universitas Nasional. Kesenjangan pada kelima perguruan tinggi ini bernilai negatif pada seluruh indikatornya. Ini menunjukkan bahwa kualitas dari <i>website</i> akademik pada perguruan tinggi tersebut belum sesuai dengan harapan</p>

			penggunanya. Kesenjangan terbesar ada pada STTI I-Tech dengan nilai -0.83 dan terkecil pada Universitas Gunadarma dengan nilai -0.29.
3.	Jurnal Artikel (Sudradjat et al., 2020)	Metode Webqual 4.0 Untuk Mengukur Kualitas Website <i>Quick Online Booking</i> PT. Pos Indonesia	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel <i>interaction quality</i> berpengaruh sebesar 71,1% terhadap kepuasan pengguna, dan 28,9% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar variabel yang diteliti. Selain itu pada pengukuran skala <i>Likert</i> menunjukkan bahwa kepuasan pengguna mendapatkan interpretasi puas serta tingkat pengukuran dari <i>Quick Online Booking</i> pada PT.POS ini sudah baik.
4.	Jurnal Artikel (Wijaya, 2017)	Analisis kualitas website stie prabumulih dengan menggunakan Metode webqual (studi kasus stie prabumulih)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menurut pendapat mahasiswa/I STIE Prabumulih jurusan ekonomi manajemen <i>website</i> ini sudah dalam

			<p>kategori cukup baik. Pada dimensi kualitas informasi mendapatkan total nilai rata-rata 3,44, kualitas interaksi dengan nilai 4,14 sedangkan untuk kualitas penggunaan mendapatkan nilai 3,46.</p>
5.	<p>Jurnal Artikel (Gani & Utami, 2020)</p>	<p>Penerapan Metode Webqual 4.0 dan IPA Dalam Mengukur Kualitas Website VISLOG PT . Citra Surya Indonesia</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan aspek analisis kesenjangan (<i>gap</i>) tingkat kualitas website visilog secara keseluruhan bernilai positif yaitu 0,05 yang artinya kualitasnya sudah sesuai dengan harapan pengguna. Dengan pragmatis tertinggi yaitu “memiliki reputasi yang baik”(SIQ1) dengan nilai 0,16. Indikator dengan nilai terendah yaitu “memberikan kesan menarik minat dan perhatian” (SIQ4).</p>