

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Gordon B. Davis (1991) menyatakan bahwa sistem informasi manajemen sebagai sistem yang memperoleh input data dan instruksi, melakukan pengolahan data yang disesuaikan dengan instruksi kemudian menjadi sebuah output informasi. Melalui penjelasan sistem informasi manajemen tersebut dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen merupakan sistem yang terpadu antara user dan aplikasi yang memberikan informasi untuk mendukung keberjalanan operasional manajemen dan fungsi pembentukan keputusan di dalam organisasi. Dari pengertian sistem informasi manajemen tersebut dapat diambil pula kesimpulan bahwa sistem informasi mempunyai alur tertentu yang diawali dari input hingga berubah menjadi output informasi yang memberikan manfaat.

Ensiklopedia manajemen, pengertian sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai pendekatan yang dilakukan secara terencana dan disusun dalam rangka memberi bantuan untuk mempermudah proses manajerial pada pejabat pimpinan organisasi(Moekijat, 2005).

## **2. Analisis**

Pengertian analisis secara umum adalah sebuah kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami. Analisis dapat diartikan sebagai usaha dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan cara menguraikan komponen pembentuknya atau menyusun sebuah komponen untuk kemudian dikaji lebih mendalam.

Pengertian analisis menurut Komaruddin adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

## **3. Kualitas**

Menurut Kadir (2001:19) , kualitas merupakan tujuan yang sulit dipahami karena harapan para pelanggan akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka pelanggan akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas). (Kurniawan, 2021).

## **4. Website**

Website merupakan kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait,

yang masing- masing masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman(Bekti, 2015).

## 5. *Webqual 4.0*

*Webqual* merupakan metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa (Zeithaml et al., 1990).

*WebQual 4.0* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

### 1) *Usability*

*Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Barners & Vidgen, 2002). Menurut Tullis dan Albert (2008) Tiga komponen umum usability (Ichsani, 2012):

- Adanya keterlibatan seorang pengguna,
- Pengguna melakukan suatu pekerjaan, dan
- Pengguna melakukan sesuatu dengan adanya produk, sistem atau hal

### 2) *Information Quality*

Kualitas informasi dari penelitian system informasi (*Information Quality*) *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan

pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya (Barners & Vidgen, 2002).

### 3) *Service Interaction*

*Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site (Barners & Vidgen, 2002). Model pengukuran mutu website (Barners & Vidgen, 2002), dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi WebQual 4.0 .

**Tabel 2. 1 Quisioner Webqual 4.0**

<b>Kategori</b>	<b>Quisioner Webqual 4.0</b>
<i>Usability</i>	<i>I find the site easy to learn to operate</i> <i>My interaction with the site is clear and understandable</i> <i>I find the site easy to navigate</i> <i>I find the site to use</i> <i>The site has an attractive appearance</i> <i>The design is appropriate to the type of site</i> <i>The site conveys a sense of competency</i> <i>The site creates a poitive experience for me</i>
<i>Information quality</i>	<i>Provides accurate information</i>  <i>Provides believable information</i> <i>Provides timely information</i> <i>Provides relevant information</i> <i>Provides easy to understand information</i> <i>Provides information at the right level of detail</i> <i>Present the information in an appropriate format</i>

**Tabel 2. 1 (Lanjutan)**

<b>Kategori</b>	<b>Quisioner Webqual 4.0</b>
<i>Service interaction</i>	<i>Has a good reputation</i> <i>It feels safe to complete transactions</i> <i>My personal information feels secure</i> <i>Creates a sense of personalization</i> <i>Conveys a sense community</i> <i>Makes it easy to communicate with the organization</i> <i>I feel confident that goods/service will be delivered as promised</i>

#### 6. Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012) skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka dapat diberi skor dari skala likert, yaitu:

**Tabel 2. 2 Skala Likert**

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

### 7. Uji Validitas

Sebuah item yang mempunyai korelasi yang positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi juga. Apabila alat ukur tersebut berada  $< r$  tabel (tidak valid) dan  $> r$  tabel (valid). Berdasarkan pengertian tersebut, maka hal ini dilakukan dengan tujuan tidak lain hanya untuk mengetahui pertanyaan mana yang valid maupun yang tidak valid, dengan mengkonsultasikan data tersebut dengan tingkat signifikan  $r$  tabel apabila alat ukur tersebut berada  $< r$  tabel (tidak valid). Pengujian statistik mengacu pada kriteria :

$r$  hitung  $< r$  tabel maka tidak valid.....(2.

1)

$r$  hitung  $> r$  tabel maka tidak valid.....(2.

2)

### 8. Uji Realiabilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas pertanyaan yang digunakan dalam penelitian tersebut, selanjutnya dilakukan uji keandalan. Uji keandalan bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada

dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individual, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda.

Uji keandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Statistical and Service Solution (SPSS) 21 for windows. Item dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai kritis. Nilai kritis yang ditetapkan adalah 0,6.

Jika nilai Alpha > 0,6 maka reliabel .....(2.

3)

Jika nilai Alpha < 0,6 maka reliabel .....(2.

4)

#### 9. *Importance Performance Analisis (IPA)*

*Importance Performance Analisis (IPA)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. Kepuasan seseorang tersebut diukur dengan cara membandingkan tingkat harapannya dengan kinerja yang dilakukan pihak lain. Seringkali IPA digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumennya.

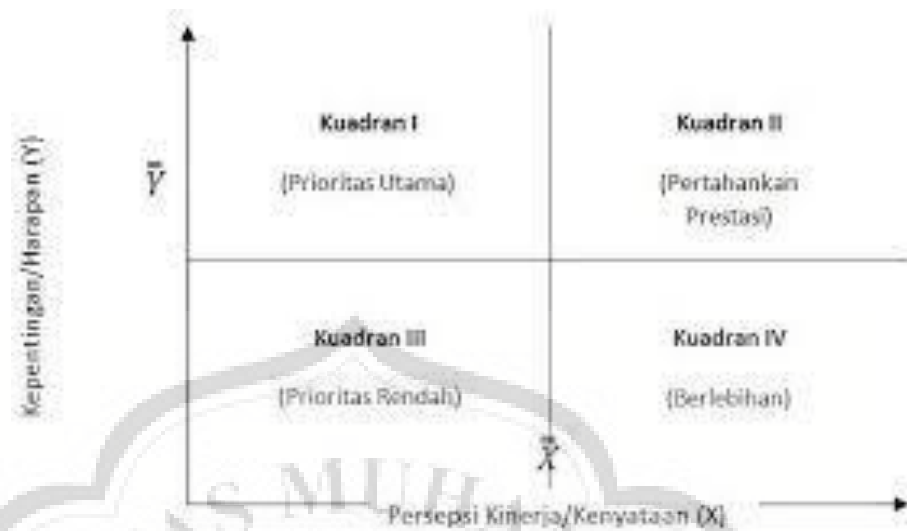
Perusahaan membandingkan antara harapan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukannya. Apabila tingkat harapannya lebih tinggi daripada kinerja perusahaan berarti konsumen tersebut belum mencapai

kepuasan, begitu pula sebaliknya. Begitu pula yang akan dilakukan pada sebuah website organisasi yaitu pada website SIM Perkemi.

Menurut Martinez dalam Ariyoso (2009) menyebutkan bahwa “IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja”.

Penggunaan metode Importance-Performance Analysis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance Performance Matrix. Membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik. Pada analisis Importance-Performance Analysis, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis, yaitu untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut guna mengetahui apakah berkinerja buruk atau lebih baik. Interpretasi terhadap kinerja produk atau jasa ditampilkan pada sebuah grafik (derajat kartesius) yang memiliki 4 kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D.



**Gambar 2. 1 Diagram Kartesius**

Dibawah ini adalah penjelasan dari Diagram Kuadran IPA pada Gambar :

- A. Kuadran pertama : “*Priorities for Improvement*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran pertama dengan kinerja rendah namun sangat berpengaruh karena memiliki prioritas kepentingan tinggi sehingga menjadi titik penting dalam poin perbaikan kualitas.
- B. Kuadran kedua : “*keep ip the good work*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sehingga hanya perlu dipertahankan nilainya untuk menjaga kualitas.
- C. Kuadran ketiga : “*low priority*” atribut yang berada dalam lingkup kuadran kedua dengan kinerja dan prioritas kepentingan yang sama sama rendah sehingga perlu adanya peningkatan pada aspek yang terdapat dalam lingkup kuadran ini.
- D. Kuadran keempat : “*Possible Overkill*” atribut yang berada dalam

lingkup kuadran kedua dengan kinerja yang terlalu tinggi dibandingkan tingkat kepentingannya sehingga perlunya distribusi pada aspek yang terdapat pada ruang lingkup kuadran lain seperti pada kuadran pertama.

#### 10. Definisi *Importance* dan *Performance*

Dalam IPA, *performance* artinya kinerja kualitas layanan sistem, sedangkan *importance* artinya harapan atau kepentingan pengguna mengenai kualitas layanan yang ideal. (Martilla & James, 1986). Pada IPA kita menganalisa tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimata pelanggan dengan kinerja *website* tersebut, serta untuk menilai tingkat kepentingan/harapan berbagai atribut dan kepuasan tingkat kinerja penyedia jasa pada masing-masing atribut tersebut.

#### 11. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor yang diharapkan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut mulai dari urutan yang sangat sesuai dengan tidak sesuai. Pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Terdapat dua hal yang dapat terjadi dalam tingkat kesesuaian (J.Supranto, 2006) :

1. Apabila kinerja (persepsi) di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas.
2. Apabila kinerja (persepsi) sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan :

1. Tingkat kesesuaian nasabah  $> 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan
2. Tingkat kesesuaian nasabah  $= 100\%$ , berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan
3. Tingkat kesesuaian  $< 100\%$  berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan.

Dalam tingkat kesesuaian  $< 100\%$  dapat dijelaskan lagi sebagai berikut:

- a) 0 – 32 % à Mahasiswa Sangat Tidak Puas
- b) 33 – 65% à Mahasiswa Tidak Puas
- c) 66 – 99% à Mahasiswa Kurang Puas

## 12. Analisis Kesenjangan

Analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan untuk mengevaluasi program. Analisis dapat digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja atau aktual website. Tingkat kualitas yang baik ditandai dengan nilai positif atau  $Q_i (\text{gap}) \geq 0$  menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bernilai positif atau sudah memenuhi harapan para pengguna dan apabila hasil  $Q_i (\text{gap}) < 0$  atau negatif, menunjukkan tingkat kepuasan pengguna bernilai negatif atau belum mencapai harapan. Penjelasan kesenjangan dimensi indikator kualitas diuraikan dalam masing-masing dimensi yaitu *usability*, *information* dan *service interaction quality*.

### B. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Barners & Vidgen (2002) melakukan penelitian dalam mengembangkan instrument untuk mengukur kualitas website, yang dinamakan Webqual, dimana kualitas website yang menjadi bahasan utamanya. Webqual mengalami beberapa iterasi mulai dari Webqual 1.0 (2000) sampai Webqual 4.0 (2002), dan telah diaplikasikan di beberapa domain website seperti Business School Website , Internet Bookstore, Internet auction site. Webqual 4.0 terdiri dari tiga dimensi yaitu kegunaan (*usability*), kualitas

informasi (information quality), dan kualitas interaksi layanan (service interaction quality). Kegunaan berhubungan dengan desain situs dan kegunaan situs itu sendiri seperti tampilan situs, kemudahan dan navigasi, dan gambaran situs yang diterima oleh penggunanya. Kualitas informasi berhubungan dengan kualitas dari konten yang ada pada sebuah situs seperti kesesuaian konten dengan apa yang dibutuhkan pengguna, format konten dan relevansi konten. Kualitas interaksi layanan berhubungan dengan apa yang pengguna rasakan ketika menggunakan situs tersebut seperti keamanan dalam bertransaksi, personalisasi, dan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola.

2. Penelitian ini menggunakan metode WebQual (dengan dimensi Usability, Information, dan Service Interaction) dan Importance-Performance Analysis (IPA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi dan harapan pengguna tentang kualitas a situs web lokal, AliexPress. Hasil diukur dengan tingkat kinerja (aktual) dan tingkat kepentingan (harapan) yang menunjukkan bahwa ada kesenjangan secara keseluruhan untuk semua dimensi 0.92. Kesenjangan terbesar ada pada dimensi Usability, 1.27. Berdasarkan penelitian ini, website AliexPress belum dapat memenuhi harapan pengguna khususnya terkait informasi dan layanan yang terdapat pada website. Indikator yang perlu mendapat perhatian lebih antara lain menyediakan informasi yang dapat dipercaya, informasi yang tepat waktu, informasi yang relevan, informasi dengan tingkat detail yang tepat, rasa informasi pribadi yang aman, dan rasa percaya diri bahwa

barang/jasa akan dikirimkan sesuai dengan yang dijanjikan. Semoga penelitian ini bisa menjadi referensi untuk manajemen website AliexPress dalam meningkatkan kualitas layanan untuk menghadapi persaingan dan jawaban kebutuhan dan harapan pengguna.(Shia et al., 2016)

3. Penelitian ini mengkaji kualitas layanan pada enam website universitas negeri di Bandar Lampung dengan menggunakan metode Webqual yang merujuk pada 3 hal yaitu – website usability, kualitas informasi dan kualitas interaksi website. Kepuasan pengguna diukur menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Untuk meningkatkan website usability dilakukan website performance tes menggunakan alat otomatis. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan kualitas layanan website dipengaruhi oleh konten website. Sedangkan hasil Analisa CSI pada website universitas negeri di Bandar Lampung adalah memuaskan untuk setiap website universitas tersebut. Berdasarkan hasil evaluasi usability, website universitas negeri di Bandar Lampung menunjukkan sudah cukup baik dengan waktu load halaman kurang dari tiga detik.(Tristiyanto et al., 2020).
4. *Website* Alumni STIKOM Bali pada domain <http://alumni.stikom-bali.ac.id> adalah media informasi *online* yang dipergunakan untuk memberikan informasi kepada alumni STIKOM Bali. Selama ini terdapat keluhan tentang dokumentasi , informasi pada *website* alumni yang belum diperbarui. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi *kualitas* untuk mengetahui permasalahan yang ada pada sistem dan supaya

mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan mencapai kepuasan *pengguna*. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diangkatlah penelitian dengan judul Analisis Kualitas *Website* Alumni STIKOM Bali Menggunakan Metode *Webqual*. Dalam penelitian ini mempergunakan metode *Webqual* untuk mengukur kualitas informasi dan kualitas interaksi. Penelitian dimulai dengan melakukan pengumpulan data, pengujian *website*, dan analisis. Hasil dari data keluaran untuk mengetahui masalah kualitas yang ada dan menjadi acuan untuk perbaikan selanjutnya. Pada evaluasi kualitas informasi dan kualitas interaksi terdapat permasalahan masalah kualitas. Dari permasalahan yang ditemukan maka dibuatkan quizioner untuk mengetahui kualitas informasi dan kualitas interaksi berdasarkan permasalahan yang ditemukan. Sebelum quizioner ini disebarakan maka sebelumnya akan dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan bantuan software SPSS. Jika quizioner tersebut telah *valid* dan *reliable* maka selanjutnya dapat dilakukan penyebaran quizioner dan kemudian dilakukan evaluasi. Dari penyebaran quizioner ke beberapa mahasiswa didapatkan hasil terdapat 3 indikator yang ditolak sehingga perlu dilakukan perbaikan. Ketiga indikator yang perlu dilakukan perbaikan yaitu informasi yang diberikan sulit dimengerti, reputasi baik, dan rasa komunitas.(Santiari & Rahayuda, 2018).

5. Penelitian ini ialah untuk menelaah apakah situs web Detik.com telah sinkron dengan kaidah pelayanan situs web yang baik dan benar, serta melakukan evaluasi untuk mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanannya yang masih kurang. Metode yang digunakan adalah metode webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada website Detik.com memberikan angka negatif ( $<0$ ) yaitu sebesar  $-0,04$ , angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja website Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunaannya. Kuadran IPA memberikan hasil 1 indikator yang terdapat dalam kuadran I, 10 indikator pada kuadran II, 7 indikator pada kuadran III, dan 4 indikator masuk ke dalam kuadran IV. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terhadap pihak Detik.com khususnya pihak yang mengelola website Detik.com, serta bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanannya. (Apriliani et al., 2020).