

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari pengguna (Tjiptiono & Diana, 2003). (Dwiyanto, 2006) Kualitas layanan adalah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Sedangkan menurut (Hardiansyah, 2011) kualitas layanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses lingkungan penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan tersebut. Pelayanan yang berkualitas dari sudut pandang pengguna adalah membangun interaksi hubungan yang baik antara publik dan pemerintah sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik (Gaster, 1995).

2. Website

Dalam dunia teknologi yang pesat ini diperlukan suatu jaringan yang mempermudah serta mempercepat penyampaian informasi secara luas dan dapat dengan mudah dan cepat oleh siapapun yang mendapatkan akses internet.

- Menurut (Bekti, 2015) menyimpulkan bahwa:
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 membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan jaringan halaman (Desmayanty et al., 2014).
- Menurut (Rahmadi, 2013) *Website* adalah sejumlah halaman web yang memiliki topik saling terkait, terkadang disertai pula dengan

berkas-berkas gambar, video atau jenis jenis berkas lainnya (Hanif & Fanji, 2022).

- Sedangkan menurut (Rahmadi, 2013) membagi *website* menjadi golongan kanan dan kiri. Dalam *website* dikenal dengan sebutan *website* dinamis dan *website* statis (Pandu et al., 2019).

a. *Website* statis

Adalah *website* yang mempunyai halaman konten yang berubah-ubah.

b. *Website* Dinamis

Merupakan *website* yang secara struktur ditujukan untuk *update* sesering mungkin.

Dari uraian teori diatas penulis menarik kesimpulan *website* adalah kumpulan-kumpulan halaman yang dapat menampilkan teks, gambar, animasi, video, suara yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. *Website* dibagi menjadi dua golongan yaitu *website* statis dan dinamis.

3. Skala Likert

Menurut (Taluke et al., 2019), skala Likert merupakan skala psikometrik yang paling umum digunakan dalam sebuah kuesioner, dan merupakan skala yang banyak digunakan dalam suatu riset berupa bentuk survei. Ada dua jenis pernyataan positif dan negatif . Masing-masing pernyataan digunakan untuk mengukur minat positif dan juga negatif. Pernyataan positif akan diberi skor 4,3,2,1, sedangkan jawaban bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1,2,3,4. Bentuk jawaban dari skala Likert berupa sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Shidatafi, 2021).

4. *WebQual 4.0*

Webqual 4.0 merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (masyarakat). Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang banyak digunakan sebelumnya pada

pengukuran kualitas jasa. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu:

1) *Usability*

Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan pengguna, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Ada tiga komponen usability :

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

2) *Information Quality*

Kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi format dan keterkaitanya.

3) *Service Interaction Quality*

Service interaction quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam *website* lebih dalam, yang terwujud kedalam kepercayaan dan empati. Contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*. Berdasarkan (Barnes & Vidgen, 2003) berikut adalah model pengukuran mutu *website* dengan kuesionernya berdasarkan 3 dimensi *webqual 4.0*.

Tabel 2.1 Tabel *Webqual 4.0*

<i>Dimension</i>	<i>Webqual Variables</i>
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dimengerti 3. Kemudahan Navigasi

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Tampilan yang atraktif atau menarik 5. Tampilan yang sesuai dengan jenis <i>website</i> 6. <i>Website</i> memberikan pengalaman yang positif 7. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai 8. Kemudahan menemukan alamat situs web
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 10. Menyediakan informasi yang terbaru 11. Menyediakan Informasi yang akurat 12. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dimengerti 13. Menyediakan informasi yang rinci 14. Menyediakan informasi yang relevan 15. Menyediakan informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 16. Memiliki reputasi yang baik 17. Memberikan keamanan untuk menyelesaikan transaksi 18. Rasa aman dalam penyampaian data pribadi 19. Menciptakan rasa personalisasi 20. Adanya suasana komunitas 21. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi 22. Tingkat kepercayaan jasa disampaikan sesuai janji
<i>User Satisfaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 23. Tampilan keseluruhan <i>website</i>

Sumber : (Barnes & Vidgen, 2003)

5. Regresi linear berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Apabila hanya terdapat satu variabel bebas dan satu variabel terikat, maka regresi tersebut dinamakan regresi linear sederhana (Juliandi & Manurung, 2014). Sebaliknya apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas atau terikat, maka disebut regresi linear berganda. Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independent. Analisis regresi linear berganda

dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.

Langkah-langkah yang lazim dipergunakan dalam metode regresi linear berganda adalah :

- Koefisien determinasi

Pengujian koefisien determinasi dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R – Squared*. Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi variabel terikatnya (Ghozali, 2016).

- Uji F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0,5 ata 5%, jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka dapat diartikan variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016). Adapun ketentuan dari Uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Jika nilai signifikan $F < \alpha$ maka H^0 ditolak dan H^1 diterima. Artinya semua variabel bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

- Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian mengenai pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji T adalah salah satu tes statistik yang dipergunakan untuk menguji kebenaran atau kepalsuan hipotesis yang menyatakan bahwa diantara dua buah *mean* sampel yang diambil secara random dari populasi yang sama, tidak terdapat perbedaan yang signifikan (Sudjiono, 2010). Pengambilan keputusan

dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada tabel *Coefficients*. Biasanya dasar pengujian hasil regresi dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau dengan taraf signifikannya sebesar 5%. Adapun kriteria dari Uji T adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016).

1. Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel antara variabel independent terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel antara variabel independent terhadap variabel dependen.

Berdasarkan (Ghozali, 2013) berikut adalah hasil dalam contoh pengujian regresi linear berganda dalam tabel 2.2.

Tabel 2.2 Contoh Hasil Uji Regresi Linear Berganda

<i>Coefficients</i>					
Model	<i>Understandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig	
B	<i>Std Error</i>	<i>Beta</i>			
(Constant)	,220	,022		10,160	,000
CSR	,038	,090	,053	-,424	,0674
Likuiditas	,004	,001	,315	-2,519	,015
<i>Capital Intensity</i>	,070	,021	,539	3,352	,002
<i>Inventory Intensity</i>	,097	,034	,459	2,832	,007
<i>a. Dependent variable : Agresivitas Pajak</i>					

Sumber : (Ghozali & Imam, 2018)

Berdasarkan tabel 2.2, dapat diuraikan persamaan regresi berganda yaitu sebagai berikut: $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$

Dari persamaan regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar 0,220. Tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independent dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi CSR (X1), likuiditas (X2), *capital insensivity* (X3), dan *inventory insensivity* (X4) bernilai 0 persen atau tidak mengalami perubahan, maka nilai agresivitas pajak adalah 0,220.
- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel CSR (X1) yaitu sebesar -0,038. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh negatif antara variabel CSR dan agresivitas pajak.
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel likuiditas (X2) yaitu -0,004. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh negatif antara variabel likuiditas dan agresivitas pajak. Hal ini artinya jika variabel likuiditas mengalami kenaikan 1% maka sebaliknya variabel agresivitas pajak akan mengalami penurunan sebesar 0,004.
- d. Nilai koefisien regresi untuk variabel *capital insensivity* (X3) memiliki nilai positif sebesar 0,070. Hal ini menunjukkan jika *capital insensivity* mengalami kenaikan 1%, maka agresivitas pajak akan naik sebesar 0,070 dengan asumsi variabel independent lainnya dianggap konstan.
- e. Nilai koefisien regresi untuk variabel *inventory insensivity* (X4) memiliki nilai positif sebesar 0,097. Hal ini menunjukkan jika *inventory insensivity* mengalami kenaikan 1%, maka agresivitas pajak akan naik sebesar 0,097 dengan asumsi variabel independent lainnya dianggap konstan.

B. Penelitian Terdahulu

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah banyaknya penelitian dengan menggunakan metode *webqual 4.0* saja, namun disini peneliti tidak hanya menggunakan metode *webqual 4.0* saja tetapi menggunakan metode lain seperti regresi linear berganda. Dengan harapan

dapat mendapatkan hasil yang baru dalam penelitian mengenai kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.

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



Tabel 2.3 Penelitian terdahulu

No	Penulis	Judul	Tahun	Metode	Hasil
1.	(Lailia et al., 2018)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Website SMTI Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0	2018	Webqual 4.0	1. uji regresi yaitu nilai (constant) menunjukkan nilai rasio kepuasan pengguna website sekolah cukup mengalami peningkatan. Melalui variabel usability hasil yang didapat mengalami kenaikan satu satuan yang berarti kepuasan pengguna memiliki hubungan positif sehingga peningkatan kualitas kegunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna website SMK SMTI Padang.
2.	(Diana & Veronika, 2018)	Analisis Kualitas Website Provinsi Bengkulu	2018	Webqual 4.0	Dari analisis yang dilakukan didapatkan hasil yaitu responden setuju website e-government provinsi Bengkulu memiliki usability dengan interval 3.40-4.19 yaitu 3.93. Informasi yang ditampilkan memiliki angka interval 3.40-4.19 yaitu 3.51 berarti responden rata rata setuju. Pada interaksi pelayanan memiliki

		Menggunakan Metode Webqual 4.0.			interval 2.60-3.39 dengan rata rata 3.30 hal ini berarti website provinsi Bengkulu cukup dalam memberikan interaksi layanan. Menurut responden website provinsi Bengkulu secara keseluruhan sudah berkualitas dilihat dari interval 3.40-4.19 yaitu 4.14 .
3.	(Pratama , 2015)	Pengukuran Kualitas Website CDC Universitas Telkom Menggunakan Metode Webqual 4.0.	2015	Webqual 4.0	Hasil yang didapat bahwa aspek usability memberikan dampak positif terhadap user satisfaction. Hal ini dibuktikan koefisien korelasi positif dengan nilai 0.737 yang bisa diartikan bahwa nilai tersebut masuk ke kategori Korelasi Kuat dan berada diantara range 0.5-0.75. sehingga mengindikasi semakin meningkatnya aspek kegunaan pada website CDC Universitas Telkom, maka akan ikut meningkat aspek kepuasan pengguna pada website tersebut.
4.	(Devitas ari et al., 2021)	Analisis Kualitas Website Tribunnews.com	2021	Webqual 4.0 dan Importance Performance	Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel berada pada kategori yang tinggi dengan tingkat kepuasan pada kategori puas. Tingkat kesesuaian pada aspek performance dan importance untuk seluruh variabel menunjukkan belum sesuai karena nilai tingkat kesesuaian aspek

		Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis		ce Analisis	performance masih kurang dari 100%. Tingkat kesenjangan (gap) pada aspek performance dan importance untuk seluruh variabel menunjukkan adanya kesenjangan karena nilai performance masih belum mencapai nilai nol atau belum bernilai positif.
5.	(Rahmatullah et al., 2019)	Analisis Kualitas Website Sekolah North Jakarta Intercultural School dengan Metode Webqual 4.0.	2019	Webqual 4.0	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa kualitas informasi yang diberikan website sekolah North Jakarta Intercultural School sudah sangat baik, hal tersebut terlihat dari hasil nilai Sig.t variabel Kualitas Informasi $0.000 < 0,05$. Adapun yang harus diperbaiki dari website ini adalah dari segi kualitas interaksi pelayanan dan kegunaan dengan membuat interaksi dari pengguna website seperti chatting, pendaftaran online serta harus diperhatikan kemudahan dalam penggunaannya.
6.	(Morales-Vargas)	Website quality : a	2023		Evaluasi situs web cenderung dilakukan dengan salah satu dari tiga focus utama : strategis, fungsional atau pengalaman. Teknik

	et al., 2023)	<i>model for developing comprehensive assessment instrument based on key quality factors</i>		<p>analisis ahli mendominasi studi pengguna dan Sebagian besar instrument yang diperiksa mengklasifikasikan karakteristik yang akan di evaluasi, misalnya kegunaan dan konten kedalam faktor-faktor yang beroperasi pada tingkat yang berbeda, meskipun ada sedikit kesepakatan tentang nama-nama yang digunakan untuk merujuk pada mereka.</p>
--	------------------	--	--	---

