

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis Kualitas

Definisi mengenai analisis, yaitu menurut (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 2002), analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan pengamatan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen dengan mempelajari seberapa bagus bagian-bagian komponen tersebut bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan mereka (Muhidin et al., 2017).

Menurut Tjiptono konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk/jasa, yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk/jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2011).

Menurut Parasuraman dalam terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*) (Parasuraman et al., 1985). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan

yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten (Algifari, 2016).

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi analisis kualitas adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan bagian-bagian komponen yang berhubungan dengan segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan atau instansi dalam menyajikan sebuah produk atau jasa untuk memenuhi harapan pengguna dengan memberikan pelayanan kepada pengguna.

2.2 *Senayan Library Management System (SLiMS)*

Senayan Library Management System (SLiMS) merupakan sistem informasi manajemen perpustakaan berbasis *website* untuk memenuhi kebutuhan manajemen perpustakaan. *SLiMS* digunakan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sejak tahun 2013 dan dapat diakses melalui laman <https://slims.radenfatah.ac.id/>. *SLiMS* mempunyai fitur yang lengkap dan masih terus aktif dikembangkan, *SLiMS* dapat digunakan perpustakaan yang memiliki koleksi, anggota dan staff banyak di lingkungan *stand alone*, jaringan local (intranet) maupun internet (Nugraha dan Wicaksono, 2016).

Berikut merupakan fitur-fitur utama dalam *SLiMS*:

1. *Online Public Access Catalog (OPAC)*

Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan fitur pencarian katalog buku secara *online* yang dapat diakses melalui *website* UPT Perpustakaan UIN

Raden Fatah Palembang. OPAC ini berisi seluruh koleksi yang ada di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang beserta detail tata letak buku, sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari buku saat ingin membaca atau meminjam buku.

2. Member Area

Member area merupakan fitur yang digunakan oleh anggota UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang untuk peminjaman dan pengembalian buku. Fitur ini terhubung dengan mesin *Radio Frequency Identification* (RFID) yang nantinya riwayat peminjaman dan pengembalian koleksi buku ditampilkan pada masing-masing anggota.

2.3 Indeks Kualitas Pengguna

Indeks kualitas adalah suatu angka yang menggambarkan tingkat kualitas melalui pelayanan yang diterima oleh pengguna. Dalam penelitian terhadap kualitas berdasarkan pandangan pengguna layanan dalam suatu instansi disebut dengan Indeks Kualitas Pengguna (IKP).

Indeks kualitas pengguna pelayanan dapat menggambarkan tingkat kepuasan yang diterima oleh pengguna pelayanan. Berdasarkan IKP tersebut dapat diketahui:

1. Kategori pelayanan yang diterima oleh pengguna pelayanan, yaitu Sangat Memuaskan, Memuaskan, Cukup Memuaskan, Tidak Memuaskan, Sangat Tidak Memuaskan.

2. Besarnya persentase kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna pelayanan dari kualitas layanan yang diharapkan oleh pengguna layanan (Yulianti & Wahdah, 2018).

Indeks Kualitas Pengguna (IKP) masing-masing item pernyataan kualitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus dalam persamaan 1

$$\text{Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \dots \text{Persamaan (1)}$$

Dengan kata lain, IKP adalah rata-rata skor item pernyataan yang diberikan oleh responden. Data yang digunakan adalah data jawaban responden atas item pernyataan tentang *performance* (persepsi). Persepsi kepuasan menunjukkan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna layanan. Skor persepsi yang diperoleh menunjukkan penilaian responden terhadap pelayanan yang diterima, kemudian skor tersebut dikonversi untuk menentukan kategori pelayanan yang diterima pengguna. Hasil dari penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan diklasifikasikan dalam kelas yang berbeda. Terdapat 5 tingkatan kategori yang digunakan dalam klasifikasi pada penelitian ini. Dapat dilihat pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Kelas Klasifikasi

Rumus Perhitungan Rentang Skor	Rentang Skor	Tingkatan Pengaruh/Kelas Klasifikasi
$X < M - 1,5SD$	$X < 40$	Sangat Tidak Memuaskan
$M - 1,5SD < X < M - 0,5SD$	$40 < X < 53$	Tidak Memuaskan
$M - 0,5SD < X < M + 0,5SD$	$53 < X < 67$	Cukup Memuaskan
$M + 0,5SD < X < M + 1,5SD$	$67 < X < 80$	Memuaskan
$X > M + 1,5SD$	$X > 80$	Sangat Memuaskan

(Sumber: (Zaky et al., 2020))

Dengan ketentuan:

X : Skor total setiap responden

Skor minimal (X_{\min}) = $20 \times 1 = 20$

Skor maksimal (X_{maks}) = $20 \times 5 = 100$

Mean (M) = $(X_{maks} + X_{min})/2 = (100+20)/2 = 60$

Standar Deviasi (SD) = $(X_{maks} - X_{min})/6 = (100-20)/6 = 13,33$

2.4 Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.

Harapan pengguna dapat bersumber dari berbagai hal, seperti dari pengalaman layanan sebelumnya, teman, dan informasi layanan. Kepuasan pengguna dapat menciptakan loyalitas atau citra yang tinggi terhadap pengguna. Dalam konteks kualitas pelayanan dan kepuasan, telah tercapai kesepakatan bahwa harapan pengguna memiliki peranan besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan (Tjiptono, 2004). Kepuasan pengguna telah menjadi konsep sentral dalam organisasi bisnis maupun non bisnis, serta merupakan salah satu tujuan esensial dari organisasi tersebut.

Kepuasan pengguna berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pengguna, meningkatnya reputasi suatu organisasi dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan (Kotler, 2004). Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2007).

Adanya korelasi positif dan signifikan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna (Shanka, 2012).

2.5 *Web Quality (WebQual)*

Webqual merupakan salah satu model pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *Webqual* berdasar pada konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yaitu suatu proses yang berdasarkan

pada “*voice of customer*” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep *QFD* tersebut, *Webqual* disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (*end user*) terhadap suatu *website* (Rifani Ihsan et al., 2019).

Penelitian ini menggunakan model *Webqual 4.0*, berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi pada *Webqual 4.0* terdiri atas 3(tiga) dimensi yaitu:

1. Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)

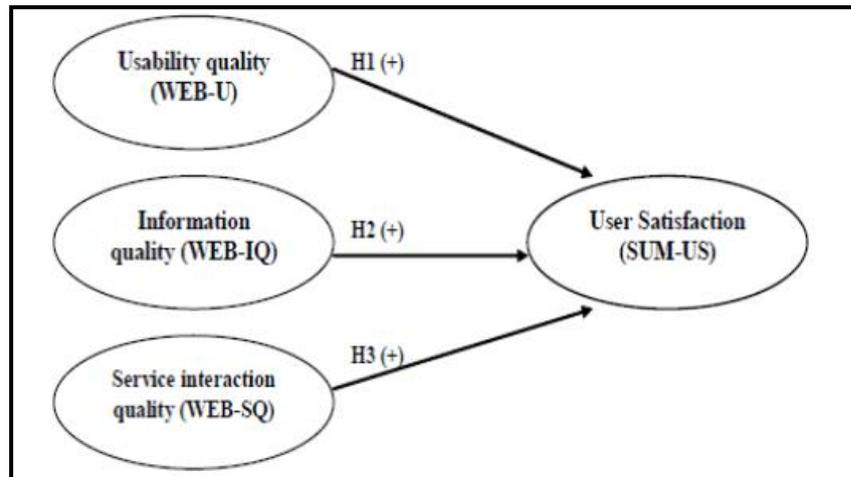
Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Adapun model pengukuran mutu *website* dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Model Webqual 4.0

Berikut dijelaskan juga instrument berdasarkan 3(tiga) dimensi standar kuesioner *Webqual 4.0* dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 WebQual 4.0 Instrument Menurut Barnes dan Vidgen

No.	Category	Webqual 4.0 Questions
1.	Usability	<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 easy 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 positive experience for me</i>
2.	Information Quality	<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 appropriate format</i>
3.	Service Interaction Quality	<i>Has a good reputation</i>
		<i>It feels safe to complete transaction</i>
		<i>My personal information feels secure</i>
		<i>Creates a sense of personalization</i>
		<i>Convey a sense of community</i>
		<i>Make it easy to communicate with the organization</i>
<i>I feel confident that goods/services will be delivered as promised</i>		

(Sumber: (Barnes & Vidgen, 2002))

2.6 Importance Performance Analysis

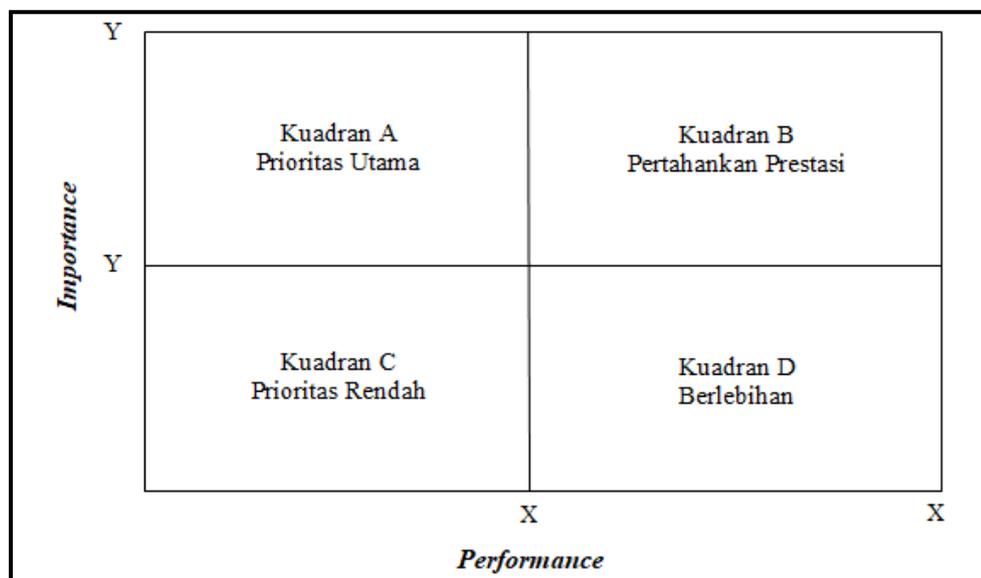
Model *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1997 yang digunakan untuk mengukur kinerja

kepuasan yang diterima oleh pengguna. Tujuan utama IPA sebagai alat mendiagnosis untuk memudahkan dalam mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing (Algifari, 2016).

Importance Performance Analysis (IPA) juga dapat digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan atau tingkat harapan konsumen dengan kinerja dari masing-masing indikator (Yola & Budianto, 2016).

Analisis ini menggunakan diagram *Importance and Performance Matrix*. Diagram ini terdiri dari 4(empat) kuadran, yaitu kuadran pertama merupakan daerah prioritas utama, kuadran kedua merupakan daerah yang harus dipertahankan, kuadran ketiga merupakan daerah prioritas rendah dan kuadran keempat merupakan daerah berlebihan (Wibowo et al., 2019). Masing-masing kuadran menunjukkan kinerja produk atau jasa yang dinilai. Kuadran A menggambarkan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut penting, sehingga pengguna memiliki harapan yang tinggi pada atribut tersebut. Akan tetapi pihak UPT Perpustakaan tidak memberikan pelayanan yang baik terhadap atribut ini. Kuadran A mengisyaratkan instansi harus berkonsentrasi untuk memperbaiki kinerjanya pada atribut ini (*concentrate here*). Kuadran B menggambarkan atribut yang dianggap penting bagi pengguna, sementara pihak UPT Perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna untuk atribut ini. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan pada atribut di kuadran B perlu dipertahankan (*keep up the good work*). Kuadran C pada model IPA menggambarkan atribut yang dianggap tidak penting oleh pengguna dan pihak UPT Perpustakaan tetap memberikan pelayanan yang rendah kepada pengguna

untuk atribut ini. Oleh karena itu, pihak UPT Perpustakaan memberikan prioritas yang rendah pada atribut tersebut (*low priority*). Kuadran D menggambarkan wilayah di mana atribut memiliki kepentingan rendah bagi pengguna, akan tetapi pihak UPT Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Oleh karena itu, maka daerah ini disebut daerah berlebih (*possible overkill*). Contoh diagram *Importance and Performance Analysis* dapat dilihat pada Gambar 2.2 dibawah ini:



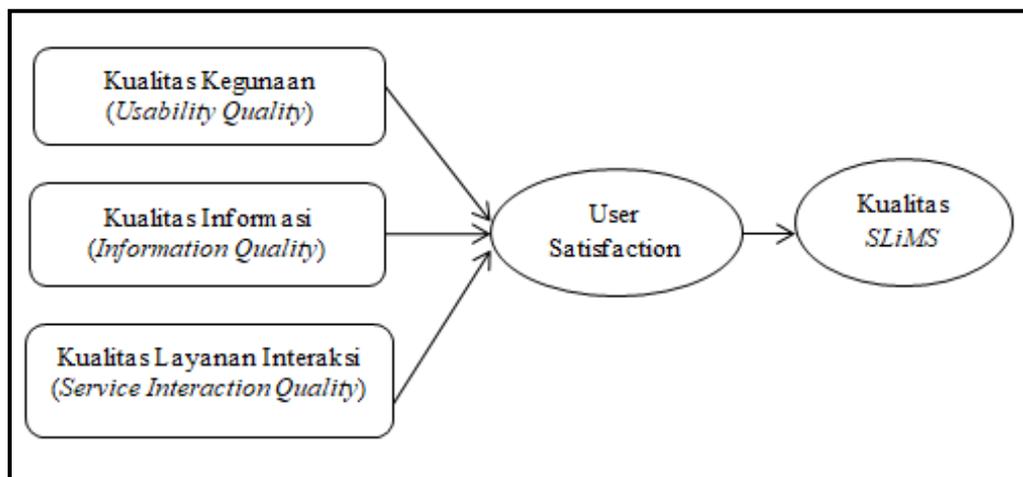
(Sumber:(Algifari, 2016))

Gambar 2.2 Diagram *Importance and Performance Analysis*

Maka dari itu, penggunaan model *Webqual* yang merupakan salah satu teknik pengukuran untuk menentukan kualitas suatu *website* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur kinerja dan harapan berdasarkan tingkat kepuasan pengguna.

2.7 Kerangka Konseptual

Kualitas kegunaan adalah mutu yang berhubungan dengan situs. Kualitas informasi merupakan mutu dari isi yang terdapat pada *website* seperti kecocokan informasi untuk kebutuhan pengguna laksana akurasi, format, dan relevansi. Sedangkan kualitas interaksi layanan ialah mutu yang dirasakan oleh pengguna saat mempelajari lebih dalam sebuah *website*, diwujudkan oleh keyakinan dan empati.



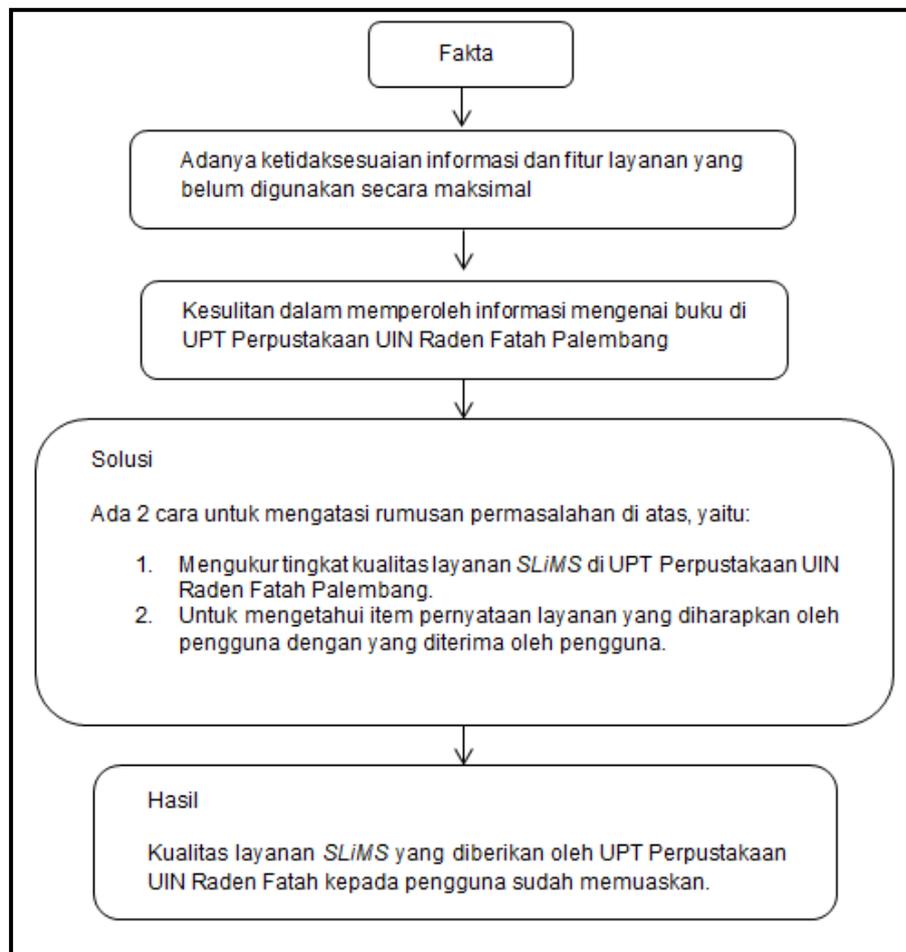
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan Gambar 2.3 penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara dimensi *webqual* 4.0 yakni kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) dengan kualitas *SLiMS*.

2.8 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan alur pemikiran mengenai fokus penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Analisis Kualitas Layanan *SLiMS* menggunakan Model *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance*

Analysis yang dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Kerangka berpikir dapat dilihat pada Gambar 2.4



Gambar 2.4 Kerangka Berpikir

Berdasarkan Gambar 2.4 pada observasi awal yang dilakukan, bahwa adanya ketidaksesuaian informasi dan adanya fitur yang belum digunakan secara maksimal baik oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang maupun pengguna *SLiMS* lainnya yang menyebabkan pengguna terutama mahasiswa kesulitan dalam menggunakan *SLiMS* tersebut.

Analisis dengan menggunakan model *webqual 4.0* dan *IPA* dapat membantu UPT perpustakaan dalam mengidentifikasi secara spesifik apa saja yang akan

diprioritaskan ke depannya berdasarkan apa yang dirasakan oleh sudut pandang pengguna akhir *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang.

2.9 Penelitian Sebelumnya

Ringkasan penelitian di atas dapat dilihat pada Tabel 2.3 dibawah ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya

No	Penulis dan Tahun	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Kusuma et al., 2019)	<i>WebQual 4.0</i> dan <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	Mengukur kualitas layanan <i>website</i> menggunakan instrument <i>webqual 4.0</i> berdasarkan 3(tiga) dimensi (<i>usability, information quality, dan service interaction quality</i>), kemudian dianalisis menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil analisis kualitas <i>website</i> UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tingkat kesesuaian sebesar 76% yang berarti kualitas layanan yang diberikan belum memuaskan.
2	(Susanto et al., 2020)	<i>WebQual 4.0</i> dan <i>IPA</i>	untuk menganalisa kualitas web ESS menggunakan <i>WebQual 4.0</i> sebagai kuesioner yang terdiri atas tiga dimensi yang berupa dimensi <i>Usability, Information Quality, dan Service Interaction</i> , serta menggunakan metode IPA untuk menganalisis tingkat kesesuaian, kepatuhan (GAP), dan kuadran.	Hasil tingkat kesesuaian yang didapatkan dari 22 pernyataan masih dibawah 100%. Statistik Hasil Uji menunjukkan Asymp.Sig. (2-tailed) bernilai 0,000 artinya ada kesenjangan antara Importance dengan Performance pada web ESS PT PLN (Persero) UIPJBB. Rata-rata dari keseluruhan tingkat kesesuaian diperoleh 93,53% yang berarti bahwa Performance pada web ESS masih di bawah Importance dan pengguna masih merasa tidak puas. Sedangkan hasil Analisa GAP sebesar -0,262
3	(Apriliani et al., 2020)	<i>WebQual 4.0</i> dan <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	Mengukur dan meningkatkan serta memperbaiki kualitas layanannya yang masih kurang.	Hasil dari perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada <i>website</i> Detik.com memberikan angka negatif (<0) yaitu sebesar -0,04, angka terbilang dapat menggambarkan bahwa taraf kinerja <i>website</i> Detik.com masih minim dan belum menyanggupi harapan penggunanya. 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

No	Penulis dan Tahun	Metode	Tujuan Penelitian	Hasil Penelitian
				dalam kuadran IV.
4.	(Riyadi & Sika, 2019)	WebQual 4.0	Mengukur penilaian pengguna terhadap kualitas layanan digital <i>library</i> STIKOM Dinamika Bangsa Jambi menggunakan <i>WebQual 4.0</i>	Diperoleh kesimpulan yaitu: kualitas penggunaan (<i>usability</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas interaksi (<i>interaction quality</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (<i>customer satisfaction</i>).
5.	(Apriani et al., 2018)	WebQual 4.0	Mengukur tingkat kualitas layanan <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang, dan untuk mengetahui atribut pernyataan apa saja yang harus ditingkatkan.	Hasil penelitian ini menghasilkan perhitungan rata-rata nilai kesenjangan (GAP) pada <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang menunjukkan hasil negatif (<0) yaitu sebesar -0,41, hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja <i>website</i> Kesbangpol kota Palembang masih kurang dan belum memenuhi harapan pengguna.

Berdasarkan penelitian sebelumnya di atas, maka didapatlah skripsi dengan judul Analisis Kualitas Layanan *SLiMS* Menggunakan Model *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya diantaranya pada objek penelitian yang dianalisis yaitu kualitas dari layanan *SLiMS*, lalu penelitian ini dilakukan dengan mencari nilai dari indeks kualitas pengguna, kemudian disajikan dalam bentuk pembagian pada kuadran *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penelitian ini juga dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kualitas layanan *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang dan mengetahui item pernyataan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki ke depannya dan item pernyataan mana yang harus dipertahankan kinerja pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.