

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al - Qur'an Yang Berkaitan Dengan Penelitian

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al – Qur'an surah Al – Baqarah ayat 267, yang menyatakan bahwa:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِءَاخِذِيهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Q.S. Al – Baqarah ayat 267)

Dari ayat di atas sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu dalam hal pelayanan Akademik, jadi dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Teori Terkait Dengan Variabel Penelitian

Berdasarkan Teori (S. J. Barnes et al., 2003), tiga dimensi dalam metode *Webqual 4.0* yang mewakili kualitas suatu *Website* adalah Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi Layanan (*Interaction Service Quality*).

2.2.2 Analisis

Analisis merupakan tahapan awal dalam pengembangan sistem dan merupakan tahap fundamental yang sangat menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan (Muslihudin dan Oktafianto, 2016). Analisis sistem adalah sebuah istilah yang secara kolektif mendeskripsikan fase-fase awal pengembangan sistem.

Menurut Mulyani, (2016) analisis sistem merupakan suatu teknik penelitian terhadap suatu sistem dengan menjabarkan komponen-komponen pada sistem tersebut dengan maksud untuk mempelajari komponen itu sendiri serta keterkaitannya dengan komponen lain yang membentuk sistem sehingga didapat sebuah keputusan atau kesimpulan mengenai sistem tersebut baik itu kelemahan maupun kelebihan sistem. Analisis berfungsi untuk mengumpulkan data atau fakta-fakta yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu dan pada akhirnya data tersebut digunakan untuk berbagai keperluan dalam proses analisis.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah tahap pengidentifikasian dan penguraian suatu objek atau masalah yang diamati sehingga didapatkan hasil berupa deskripsi tertulis maupun visualiasasi sehingga nantinya

dapat dievaluasi guna memperbaiki permasalahan yang ada.

2.2.3 Definisi Aplikasi Berbasis Web (Web Based Application)

Aplikasi berbasis *Web* adalah aplikasi yang dikembangkan menggunakan bahasa *HTML*, *PHP*, *CSS*, *JS* yang membutuhkan *Web Server* dan *browser* untuk menjalankannya seperti *Chrome*, *Firefox* atau *Opera*. Aplikasi *Web* dapat berjalan pada jaringan internet maupun intranet (Jaringan LAN), Data terpusat dan kemudahan dalam akses adalah ciri utama yang membuat Aplikasi *Web* lebih banyak diminati dan lebih mudah diimplementasikan pada berbagai bidang kehidupan. (Adani, 2018). Berdasarkan uraian tersebut, penulis menyimpulkan bahwa Aplikasi berbasis *Web* adalah aplikasi yang dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman yang berjalan dari sisi *Client* dan membutuhkan *Web Server*, serta *browser* untuk menjalankannya.

2.2.4 Sistem Informasi Akademik

Sistem Informasi Akademik merupakan sumber daya yang terhadap segala sesuatu dalam bentuk informasi yang ada kaitannya dengan masalah- masalah akademik di kampus. Menurut Davis dalam Arifin, (2002) dalam Dian et al., (2008) Sistem Informasi Akademik adalah merupakan sistem informasi yang berbasis *Web* yang bertujuan untuk membentuk *Knowledge Based System* yang dapat diakses internet.

2.2.5 Kualitas

Menurut Dorothea dalam penelitian Syaifullah (2016:20), konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi

segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan *input* hingga perusahaan menghasilkan *output* bagi pelanggannya.

Jadi, untuk menentukan seberapa baik kualitas suatu produk, tentu saja ada beberapa indikator yang harus dipenuhi. Dalam kaitannya dengan produk, Tjiptono, et al. (2008:68) ada delapan dimensi kualitas produk yaitu :

1. Kinerja (*Performance*)
2. Fitur (*Feature*)
3. Reliabilitas
4. Konformasi (*Conformance*)
5. Daya Tahan (*Durability*)
6. *Serviceability*
7. Estetika
8. Persepsi Terhadap Kualitas

2.2.6 Website

Menurut Rahmat dalam penelitian Syaifullah (2016:20), *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman *Web* yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Sebuah *Website* biasanya dibangun atas banyak *Web* yang saling berhubungan.

Menurut Simarmata dalam penelitian Syaifullah (2016:20), *Web* adalah sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah *Server Web* internet yang disajikan

dalam bentuk *hypertext*.

Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan *Website* adalah halaman informasi yang terhubung melalui jaringan internet yang bisa di akses oleh siapa saja yang berisikan dokumen-dokumen *Multimediateks*, gambar, suara, animasi dan video.

2.2.7 Kualitas *Web App*

Menurut Hyejeong dan Niehm dalam Syaifullah (2016:20) mengungkapkan bahwa para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas *Website* menjadi lima yaitu:

1. Informasi meliputi kualitas dan kegunaan.
2. Keamanan meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan meliputi mudah untuk dioperasikan dan mudah dimengerti.
4. *Satisfied* meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan meliputi kelengkapan secara *online* dan *Customer Service*.

2.2.8 *Webqual*

Website Quality (WebQual) merupakan model yang digunakan untuk mengukur kualitas *website*. Kelebihan *WebQual* adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal (*Career Center*, *Staffsite*, *Studentsite*, *Central Library*, *Internal Information System*, dan lain-lain) maupun *Website* eksternal (*Website* maskapai, *E-banking*, *E-commerce*, dan lain-lain).

Model ini telah dikembangkan sejak tahun 1998 (Aryadita et al., 2017) dan telah mengalami perubahan dari *WebQual* 1.0 hingga *WebQual* 4.0.

1. *WebQual* 1.0

Versi pertama dari instrumen *WebQual* yang dikembangkan dalam domain sekolah bisnis Inggris (S. Barnes et al., 2000). Metodologi pengembangan untuk instrumen tersebut adalah menggunakan fungsi kualitas penyebaran (*QFD*), dengan 24 pernyataan yang terdiri atas 4 variabel yaitu *Usefulness*, *Easy of Use*, *Entertainment*, dan *Interaction*. *WebQual* versi pertama ini kuat dalam variabel Kualitas Informasi, tetapi lemah dalam *Service Interaction*.

2. *WebQual* 2.0

WebQual 2.0 memperluas aspek interaksi dengan menyesuaikan dan menerapkan pekerjaan pada kualitas layanan. Aspek tersebut dibagi menjadi 3 area yang berbeda yaitu *Quality Website*, *Quality of Information*, dan *Quality of Service Interaction*.

3. *WebQual* 3.0

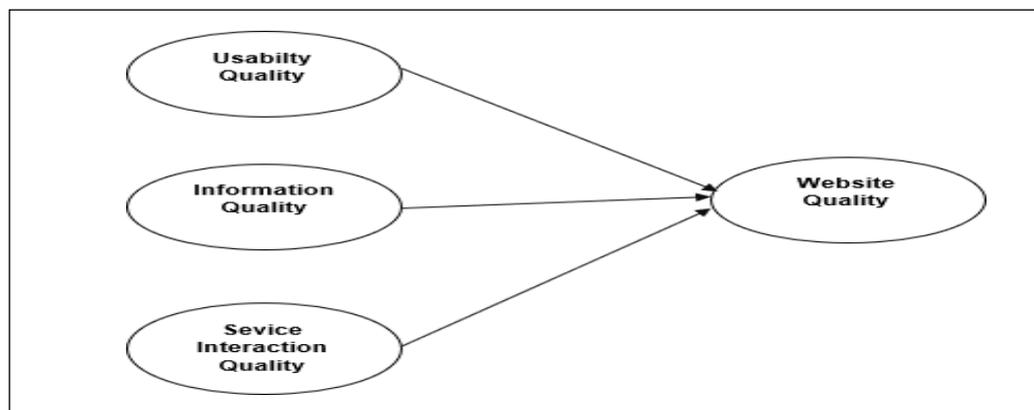
WebQual 3.0 menyempurnakan kelemahan *WebQual* 1.0 pada interaksi layanan dan juga kelemahan *WebQual* 2.0 pada kualitas informasi. Versi *WebQual* 3.0 ini diuji dalam domain *Online* lelang dalam (Wardhani, 2018) dengan mengidentifikasi 3 variabel atas kualitas *Website Commerce* yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Quality of Service Interaction*.

4. *WebQual* 4.0

Versi *WebQual* 4.0 menggunakan 3 variabel yang terdapat pada *WebQual*

3.0 yaitu :

- a. *Usability Quality*, *Usability* mewakili persepsi pengguna terhadap mutu yang berhubungan dengan rancangan *Website* seperti penampilan, kemudahan pengguna, navigasi, dan *Interface*.
- b. *Information Quality*, menurut (Wardhani, 2018) variabel ini mewakili persepsi pengguna terhadap mutu dari isi yang terdapat dalam *Website* seperti keakuratan informasi, pantas tidaknya informasi yang disampaikan, format informasi, dan keterkaitan informasi.
- c. *Quality of Service Interaction*, variabel ini mewakili persepsi pengguna terhadap mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika menggunakan *Website* lebih dalam lagi sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan, kenyamanan, dan empati, seperti keamanan transaksi data dan informasi, personalisasi, dan komunikasi dengan pengelola *Website*. Berikut model *WebQual* 4.0 yang dipaparkan pada gambar 2.1 :



Sumber : (S. J. Barnes et al., 2003)

Gambar 2. 1 Model *WebQual* 4.0

Pada penelitian ini menggunakan *WebQual 4.0* sebagai versi terbaru dari model ini karena tentunya versi terbaru telah mengalami banyak pembaruan sesuai dengan perkembangan teori teknologi informasi saat ini.

Selain itu terdapat 23 pernyataan dalam variabel-variabel *WebQual 4.0*, dapat dilihat pada tabel 2.1 :

Tabel 2. 1 Pernyataan *WebQual 4.0*

Variabel	Pernyataan <i>WebQual 4.0</i>
<i>Usability</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat <i>website</i> 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam menyusun tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis <i>website</i> 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi <i>website</i>
<i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
<i>Service Interaction</i>	<ol style="list-style-type: none"> 16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan <i>website</i>.
<i>Overall</i>	<ol style="list-style-type: none"> 23. Tampilan keseluruhan <i>website</i>

Sumber : (S. J. Barnes et al., 2003)

2.2.9 *Structural Equation Modeling*

Structural Equation Modeling (SEM) menurut (Ghozali, 2008) merupakan gabungan dari dua teknik statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*Factorial Analysis*) yang dikembangkan dalam psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan (*Simultaneous Equation Model*) yang dikembangkan dalam

ekonometrika. Sedangkan pendapat (Faizal, 2016) SEM adalah teknik Analisis *Multivariate* yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar indikator dengan variabelnya, ataupun hubungan antar variabel.

SEM saat ini diperkirakan sebagai teknik *Multivariate* yang paling dominan. Program komputer yang saat ini dapat digunakan untuk mengolah data pada penelitian metode SEM diantaranya, AMOS, LISREL, dan PLS. Perbedaan mendasar antara SEM berbasis varian seperti PLS dengan AMOS atau LISREL yang berbasis kovarian adalah tujuan penggunaannya. SEM menurut (Yamin, 2011) berbasis kovarian bertujuan untuk mengestimasi model untuk pengujian atau konfirmasi teori, estimasi dengan SEM berbasis kovarian membutuhkan serangkaian asumsi yang harus terpenuhi seperti normalitas data secara *Multivariate*, ukuran sampel minimum, dan sebagainya. Jika asumsi-asumsi tidak terpenuhi maka SEM PLS dapat menjadi pilihan.

2.2.10 Partial Least Square

Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis yang *powerfull* sebab tidak didasarkan pada banyak asumsi atau syarat seperti uji *normalitas* dan *multikolinearitas* serta dapat digunakan pada setiap jenis skala data (Yamin, 2011:12).

Menurut (Ghozali, 2014:1) metode *Partial Least Square (PLS)* dijelaskan sebagai berikut: model persamaan strukturan berbasis *Variance (PLS)* mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur menggunakan

indikator-indikator (Variabel *Manifest*).

Penulis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator-indikatornya (Variabel *Manifest*), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan pengukuran (*error*). Sehingga penulis dapat menganalisis secara lebih terperinci indikator-indikator dari variabel laten yang merefleksikan paling kuat dan paling lemah variabel laten yang mengikutkan tingkat kekeliruannya.

2.2.11 SmartPLS

SmartPLS adalah *Software* statistik yang digunakan untuk menganalisis pemodelan persamaan struktural berbasis varian atau PLS (Harahap, 2016). perangkat ini dapat membantu dalam menganalisis hubungan antar variabel, sesama variabel laten dan variabel indikator, *manifest*.

Terdapat beberapa tipe *SmartPLS*, salah satunya tipe 3.0. dalam tipe ini terdapat tiga pilihan yang ditawarkan, yang pertama Versi *Student*. versi ini dapat didownload gratis tetapi terbatas hanya maksimum 100 observasi. Selain itu tidak bisa dicopy. Pilihan lainnya adalah Versi *Profesional* dan Versi *Enterprise* yang menunya lebih kompleks.

SmartPLS mempunyai beberapa kelebihan dibanding dengan *Software* SEM lainnya diantaranya adalah :

1. Pendekatan *SmartPLS* dianggap *Powerfull* karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
2. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Penggunaan

SmartPLS sangat dianjurkan ketika kita memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks. hal ini tidak dapat dilakukan ketika kita menggunakan kedua *Software* CBSEM yaitu LISREL dan AMOS yang membutuhkan kecukupan sampel.

3. *SmartPLS* mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model (Budhiasa, 2016). Apapun bentuk skalanya (*Rasio* Kategori, *Likert*, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.
4. Data dalam analisis *SmartPLS* tidak harus memiliki distribusi normal karena *SmartPLS* menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak (Budhiasa 2016). Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya *bootstrapping* maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.

Karena beberapa kelebihan tersebut, *SmartPLS* dapat digunakan dalam penelitian yang sedang dilakukan ini yaitu untuk mengetahui kualitas Sistem Informasi Akademik.

2.2.12 Rumus Slovin

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki (Sundari, 2017). Tingkat ketelitian atau kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, makin

kecil tingkat kesalahan, akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data.

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut (Riadi, 2016), rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk menduga proporsi populasi. Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi (e) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya boleh apakah 0.1 (10%) atau 0/05 (5%). Misalnya menggunakan taraf signifikan 5%, maka taraf keyakinan 95% yaitu yakin 95% hasil penelitian benar. Berikut rumus Slovin yang telah ditetapkan:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots\dots\dots \text{Persamaan (1)}$$

Sumber: (Thoifah, 2015)

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf Signifikansi (5%) atau (10%).

Dari pembahasan tersebut dapat disimpulkan jika nilai e menggunakan 5% maka persentasi kesalahannya hanya 5% dan dengan tingkat keyakinan 95%. Dan jika menggunakan nilai e sebesar 10% maka persentase tingkat keyakinan yaitu 90%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin kecil nilai e yang digunakan maka jumlah sampel dituntut lebih banyak sehingga taraf keyakinan akan semakin tinggi dibandingkan dengan menggunakan nilai e yang lebih besar.

2.2.13 Skala Pengukuran Data

Berdasarkan jenis skala pengukuran data, data *kuantitatif* dikelompokkan kedalam empat jenis yang memiliki sifat berbeda. Adapun definisi skala pengukuran data adalah merupakan prosedur pemberian angka pada suatu objek agar dapat menyatakan karakteristik dari objek tersebut (Siregar, 2013). Dalam teknik *Sampling* baik *Probability* maupun *Non-Probability*, skala pengukuran sangat dibutuhkan dimana nantinya digunakan untuk mendefinisikan dan mengelompokkan jawaban dari responden. Adapun macam-macam skala pengukuran yaitu skala nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala rasio.

2.2.13.1 Skala Likert

Skala *Likert* menurut (Sugiyono, 2017) merupakan skala yang digunakan untuk mengukur perilaku, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses pembuatan produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.

Menurut (Simamora, 2000) skala *Likert* atau *Summated-Ratings Scale* adalah suatu teknik pengukuran sikap paling luas yang digunakan dalam riset pemasaran. Skala ini memberikan kemungkinan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan yang dimiliki responden. Pernyataan yang diajukan merupakan pernyataan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang, yaitu dimulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pilihan jawaban bisa sebanyak tiga, lima, tujuh, dan sembilan. Yang pasti jumlah pilihan jawabannya merupakan angka ganjil. Dalam bahasa Indonesia sendiri hanya bisa dibuat 5 pilihan, yaitu tidak setuju, kurang setuju, ragu-ragu, setuju, sangat setuju. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka

bobot dari setiap jawaban ialah terendah diberi bobot 1 dan tertinggi diberi 5. Namun bisa juga sebaliknya asal konsisten, intensitas tertinggi 1 dan terendah 5, seperti pada tabel 2.2:

Tabel 2. 2 Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (ST)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber:(Sugiyono, 2017)

2.2.14 Teknik Analisis Data

2.2.14.1 Pengukuran (*Outer*) Model

Model pengukuran adalah penilaian terhadap Reliabilitas dan Validitas Variabel penelitian atau didefinisikan sebagai hubungan antara indikator dengan Variabel Laten. Ada tiga kriteria untuk menilai model pengukuran yaitu *Convergent Validity*, *Discriminat Validity*, dan *Composite Reliability*.

1. *Convergent Validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* atau *component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS (Ghozali, 2014). ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.7 dengan variabel yang ingin diukur.
2. *Discriminat Validity* dari model pengukuran dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *Cross Loading* pengukuran dengan variabel. Jika korelasi variabel dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran variabel lainnya, maka menunjukkan bahwa variabel laten memproduksi

ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. (Sundari, 2017) mengatakan bahwa metode lain untuk mengukur *Discriminat Validity* adalah membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) setiap variabel dengan korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap variabel lebih besar daripada nilai korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminat Validity* yang baik. (Sundari, 2017), merekomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari 0.50.

3. *Composite Reliability* merupakan uji reliabilitas dalam PLS yang menunjukkan akurasi, konsistensi dari ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Jogiyanto & Abdillah, 2009). Dalam SmartPLS 3.0 untuk mengukur reliabilitas suatu variabel menggunakan indikator reflektif yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* yang sering disebut *Dillon-Goldstein's* dengan bertumpu pada ketentuan *Rule of Thumb* (Ghozali, 2014).

2.2.14.2 Struktural (*Inner*) Model

Menilai struktural (*Inner*) model atau model struktural menurut (Jogiyanto & Abdillah, 2009) dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk variabel endogen, nilai koefisien *path* atau *p-value* tiap *path* untuk diuji signifikan antar variabel dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis.

2.2.15 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Anif Kurniawan Nugroho, dkk (2016) dalam artikel yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* 4.0” (Studi Kasus : Masyarakat Indonesia yang Menggunakan *Website* Tokopedia). Penelitian ini mengenai analisis pengaruh kepuasan pengguna *website* tokopedia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Webqual* yang digunakan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Candra Irawan (2011) dalam artikel yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan *Webqual*” (Studi Kasus : Inspektorat Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir Propinsi Sumatera Selatan). Penelitian ini mengenai evaluasi kualitas *website* pemerintah daerah. Tujuan Penelitian ini Untuk mengevaluasi kualitas *website* Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dari persepsi pengguna berupa kegunaan (*usability*), kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Kedua, untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari *WebQual* yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas *website* (www.oganilirkab.go.id). Dalam penelitian atau penelitian ini subyeknya adalah PNS di lingkungan Pemda Kabupaten Ogan Ilir.

Erni Wigati (2016) dalam artikel yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* dan Kepuasan Nasabah Terhadap *Website* BANK DKI”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *website* Bank DKI terhadap kepuasan nasabah. Penelitian juga menunjukkan bahwa ketiga dimensi *Webqual* 4.0 berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel terikat *user satisfaction*.

Syaifullah, dkk (2016) dalam artikel yang berjudul “Pengukuran Kualitas

Website Menggunakan Metode WebQual 4.0". Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas kegunaan yang paling baik yaitu *website* menyediakan interaksi yang jelas sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memiliki kompetensi, kemudian kualitas informasi yang paling baik yaitu menyediakan *website* yang dapat dipercaya sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak menyediakan informasi yang detail serta kualitas interaksi pelayanan yang paling baik yaitu *website* memberikan keamanan sedangkan yang paling buruk yaitu *website* tidak memberikan kemudahan untuk menyampaikan masukan (*feed back*) dan ketiga variabel *Webqual 4.0*, yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Noora Qotrun Nada, dkk (2015) dalam artikel yang berjudul "Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode *Webqual 4.0*". Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hanya satu variabel *WebQual 4.0*, yaitu *Service Interaction Quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *User satisfaction* (kepuasan pengguna) *website* sistem akademik universitas.

Mutiara Nugrahani, dkk (2018) dalam artikel yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan *Website* Library Universitas Gunadarma Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0*". Tujuan dari penelitian adalah mengetahui pengaruh *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* library Universitas Gunadarma. Kuesioner dibuat sesuai dengan tiga dimensi tersebut, lalu disebar dan dikumpulkan, diolah dengan

SPSS 24 dengan teknik analisis *Regresi Linier Berganda*, dari pengolahan data tersebut diketahui bahwa *Usability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* sedangkan *Information Quality*, *Interaction Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*.

Tukino (2019) dalam artikel yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Sikmb Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 (Studi Pada Bp Batam)”. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: (1). Aspek Kemudahan Penggunaan pada website SIKMB di BP Batam sudah baik; (2). Aspek Kualitas Informasi pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (3). Aspek Kualitas Interaksi pada *website* SIKMB di BP Batam sudah baik; (4). Namun keseluruhan nilai kualitas *website* SIKMB terhadap dimensi Kemudahan Pengguna, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi pada website SIKMB di BP Batam berada dalam kualitas yang baik.

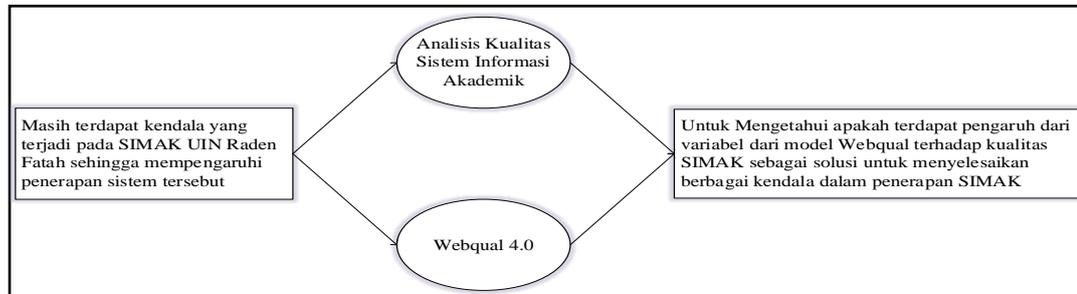
Irma Salamah, dkk (2020) dalam artikel yang berjudul “Evaluasi Pengukuran *Website Learning Management System* Polsri Dengan Metode *Webqual* 4.0”. Penelitian ini mencoba melakukan analisis terhadap kualitas layanan *Website Learning Management System* (LMS) Polsri dengan tujuan untuk mengetahui kualitas *website* LMS Polsri dari sisi pengguna *website* dalam hal ini mahasiswa Polsri, yang diukur melalui pendekatan *WebQual* 4.0 dengan tiga dimensi utama yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Hasil penelitian menunjukkan *Usability quality* dan *Information Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas *website* Polsri sedangkan *Service Interaction Quality* berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kualitas *website* Polsri.

Diana, dkk (2018) dalam artikel yang berjudul “Analisis Kualitas *Website* Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan.

Nurmaini Dalimunthe, dkk (2019) dalam artikel yang berjudul “Analisa Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual 4.0* (Studi Kasus: Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau)”. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *website* ini sudah memuaskan pegawai, berdasarkan diterima dua hipotesis yang diajukan yaitu hipotesis kualitas kegunaan dan kualitas informasi dengan kontribusi variabel terhadap kepuasan sebesar 52,3%. Adapun hasil hipotesis dari penelitian ini adalah diterimanya atau berpengaruhnya dua variabel dari tiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, kualitas kegunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Diterimanya kedua variabel tersebut menandakan bahwa kualitas kegunaan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Riau sudah sesuai dengan yang diinginkan pegawai, seperti situs *website* mudah dipelajari, jelas, dan tepat dalam penyusunan tata letak informasi, dan kualitas informasi juga sudah sesuai dengan kepuasan pegawai, seperti informasinya diberikan jelas, *up to date*, dan dalam format yang sesuai. Adapun satu hipotesis ditolak yaitu kualitas interaksi pelayanan menandakan bahwa pegawai belum merasa aman, tidak melindungi privasi pegawai, dan tidak yakin dengan informasi yang diberikan.

2.2.16 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir merupakan model atau gambaran tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017). Berdasarkan uraian yang dikemukakan dan telaah pustaka, kerangka penelitian yang dibangun dipaparkan pada gambar 2.2 :

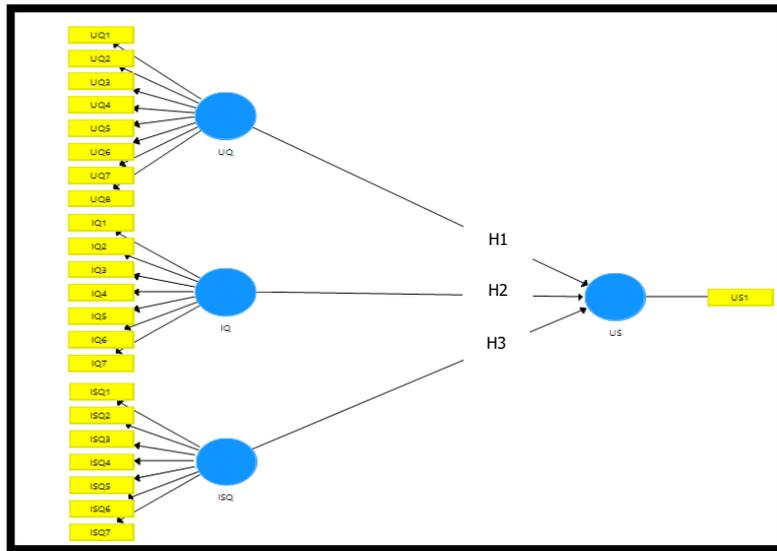


Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dibuat berdasarkan pertanyaan penelitian, dan merepresentasikan suatu himpunan dari beberapa konsep-konsep tersebut (Sulistiyowati & Meisiana, 2019). Berdasarkan gambar 2.2 penelitian ini dilakukan untuk memberikan solusi atas masalah yang ada pada objek penelitian yaitu pada Sistem Informasi Akademik (SIMAK) sehingga dapat memberikan hasil yang lebih baik.

2.2.17 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah suatu model yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel *eksogen* (bebas) dan variabel *endogen* (terikat) yang akan diamati atau diukur melalui penelitian (Sugiyono, 2017). Berdasarkan pembahasan dan telaah pustaka yang telah dikemukakan sebelumnya, berikut model konseptual yang telah dirancang sesuai dengan objek penelitian menggunakan *WebQual 4.0* :



Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual

Adapun definisi dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Usability Quality* (UQ) didefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan navigasi dan gambaran yang diberikan kepada pengguna.
2. *Information Quality* (IQ) didefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan konten *website*, kesesuaian informasi untuk pengguna seperti akurasi, format dan relevansi.
3. *Interaction Service Quality* (ISQ) didefinisikan sebagai kualitas yang berkaitan dengan pengalaman berinteraksi dan pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.
4. *User Satisfaction* (US) adalah pendapat/persepsi pengguna mengenai kepuasan secara keseluruhan akan kualitas layanan *website* yang dirasakan.

2.2.18 Hipotesis

Hipotesis menurut (Taniredja & Mustafidah, 2014) adalah harapan-harapan yang dinyatakan oleh peneliti mengenai hubungan antara variabel-variabel di dalam masalah penelitian. Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah

kebenarannya.

Dalam penelitian *kuantitatif*, hipotesis merupakan elemen penting sebagai peranti kerja teori peneliti. Hipotesis adalah jawaban atau dugaan ilmiah sementara terhadap suatu fenomena yang perlu dibuktikan atau diuji kebenarannya secara empiris (Riadi, 2016). Sebagai suatu jenis proposisi, umumnya hipotesis menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel yang di dalamnya pernyataan-pernyataan hubungan tersebut telah diformulasikan dalam kerangka hipotesis.

Berdasarkan tingkat eksplanasinya menurut (Sugiyono, 2017) bentuk rumusan masalah pada penelitian ada tiga, yaitu rumusan masalah *deskriptif* (variabel mandiri), komparatif (perbandingan), dan asosiatif (hubungan). Oleh karena itu, maka bentuk hipotesis juga ada tiga yaitu :

1. Hipotesis *Deskriptif*

Hipotesis deskriptif merupakan jawaban sementara terhadap masalah *deskriptif*, yaitu yang berkenaan dengan variabel mandiri.

2. Hipotesis *Komparatif*

Hipotesis jenis ini merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah *komparatif*. Pada rumusan ini variabelnya sama tetapi populasi atau sampelnya yang berbeda atau keadaan itu terjadi pada waktu yang berbeda.

3. Hipotesis *Assosiatif*

Hipotesis ini adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah *assosiatif*, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dari beberapa pendapat ahli dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah sehingga perlu diuji

kebenarannya.

2.2.19 Penyusunan Hipotesis

Berdasarkan teori terkait dan model konseptual yang telah dibahas sebelumnya, berikut diajukan hipotesis-hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh (Saputri & Syamsuar, 2020) dengan menggunakan *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* untuk mengukur kepuasan pengguna dengan hasil yang menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh langsung signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian lain (Nugrahani et al., 2018), menunjukkan *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis ialah :

H1 : *Usability Quality* terhadap *User Satisfaction*

Ha : UQ berpengaruh signifikan terhadap US

Ho : UQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US

H2 : *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*

Ha : IQ berpengaruh signifikan terhadap US

Ho : IQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US

H3 : *Interaction Service Quality* terhadap *User Satisfaction*

Ha : ISQ berpengaruh signifikan terhadap US

Ho : ISQ tidak berpengaruh signifikan terhadap US.

Selain perumusan hipotesis tersebut, dalam teknik analisis SEM PLS juga melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel melalui variabel

mediasi dalam *analysis path*, serta melihat pengaruh variabel secara keseluruhan (simultan).