

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Evaluasi kualitas website menggunakan metode *Webqual 4.0* telah banyak dibahas dalam

penelitian sebelumnya. Iman sanjaya (2012) dalam penelitiannya mengenai pengukuran kualitas website pada Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Dalam penelitian tersebut, dari 19 butir pernyataan yang digunakan untuk mewakili dimensi WebQual, terdapat empat butir yang dinyatakan tidak valid. Butir-butir tersebut terkait dengan kemudahan mempelajari cara penggunaan website, kualitas interaksi antara website dan pengguna, kemudahan penggunaan, serta kemudahan memahami informasi yang disajikan. Sanjaya menemukan bahwa, dalam konteks *Webqual 4.0*, hanya dimensi kegunaan (*usability*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sementara itu, dimensi kualitas informasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna website Kominfo. Temuan tersebut menjadi masukan penting bagi pengelola website Kominfo untuk terus meningkatkan kualitas konten, mengingat peran Kominfo sebagai sumber informasi resmi pemerintah bagi masyarakat (Sanjaya 2012).

Meskipun penelitian tersebut memberikan kontribusi yang berarti, masih terdapat beberapa hal yang dapat disempurnakan, khususnya pada aspek metodologi. Penelitian Iman Sanjaya hanya melibatkan responden dari lingkungan internal Kominfo dengan asumsi bahwa mereka telah memiliki pengalaman dalam mengakses website instansi tersebut. Oleh karena itu, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan melibatkan responden dari masyarakat umum. Perbandingan antara kedua kelompok responden tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat kepuasan dan persepsi kualitas website Kominfo.

Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Gani, Suparni, dan Lilyani Asri Utami (2020) mengenai penerapan metode *Webqual 4.0* dan Importance

Performance Analysis (IPA) dalam mengukur kualitas website VISLOG PT. Citra Surya Indonesia menunjukkan bahwa hasil analisis kesenjangan (gap) memperoleh nilai positif sebesar 0,05. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas website VISLOG secara umum telah memenuhi harapan pengguna. Indikator dengan nilai gap tertinggi adalah SIQ1, yaitu “Memiliki reputasi yang baik,” dengan skor 0,16. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan website VISLOG memberikan citra positif serta memberikan nilai tambah bagi perusahaan yang bergerak di bidang media periklanan. Sebaliknya, indikator dengan nilai gap terendah adalah SIQ4, yaitu “Memberikan kesan menarik minat dan perhatian,” dengan skor -0,20. Hal ini menunjukkan bahwa aspek daya tarik visual dan kemampuan website dalam menarik perhatian pengguna masih belum sesuai dengan harapan, sehingga memerlukan peningkatan pada elemen desain dan tampilan untuk meningkatkan ketertarikan pengguna.

Berdasarkan analisis kuadran pada diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), ditemukan bahwa terdapat tujuh item yang berada pada Kuadran II, yang berarti bahwa kinerja dari atribut-atribut tersebut dinilai baik dan perlu dipertahankan. Atribut tersebut meliputi kemampuan website VISLOG dalam meningkatkan daya saing perusahaan dibandingkan agency lain, menyediakan informasi yang akurat, memberikan informasi yang dapat dipercaya, menyajikan informasi secara tepat waktu atau terbaru, menyediakan informasi yang relevan, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta menyajikan informasi secara rinci. Sementara itu, atribut yang memerlukan peningkatan kualitas berada pada Kuadran III dan Kuadran IV. Kedua kuadran ini menunjukkan bahwa kinerja atribut-atribut tersebut masih rendah, sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepentingan dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada website VISLOG. Dengan demikian, perbaikan pada atribut-atribut tersebut menjadi prioritas penting agar kualitas website secara keseluruhan dapat meningkat (Utami, Gani, and Suparni 2020).

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budihartanti, Rusiyati, and Badrul (2019) Penelitian lain yang dilakukan terhadap website BPJS

Kesehatan menunjukkan bahwa penerapan metode WebQual dan Importance Performance Analysis (IPA) mengindikasikan kualitas layanan website tersebut masih belum memenuhi harapan pengguna. Beberapa atribut yang berada pada kuadran dengan tingkat kinerja rendah perlu mendapatkan perhatian khusus, karena kondisi tersebut menggambarkan bahwa layanan yang diberikan belum optimal. Secara khusus, item X4 yang termasuk dalam dimensi *Information Quality* serta item Y3 yang berada pada dimensi *Service Interaction Quality* tercatat perlu diperbaiki agar kualitas kinerja website BPJS Kesehatan dapat ditingkatkan dan lebih sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi penggunanya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Maslan 2014) mengenai pengukuran kualitas layanan website pemerintah kota Batam. Persepsi pengguna terhadap indikator "Website memiliki tampilan yang menarik" menunjukkan bahwa website pemerintah kota Batam telah dianggap cukup baik atau berkualitas, dengan persentase sebesar 70,02%. Persepsi pengguna terhadap indikator "Desain sesuai dengan jenis website" juga menunjukkan bahwa kualitas website tersebut sudah baik atau berkualitas, dengan persentase sebesar 70,29%. Persepsi pengguna terhadap indikator "Website memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi" juga dikategorikan sebagai baik atau berkualitas, dengan persentase sebesar 69,10%. Dengan demikian, pada penelitian ini menyimpulkan bahwa website pemerintah kota Batam telah mendapatkan penilaian yang positif dari pengguna dalam hal tampilan menarik, desain yang sesuai, dan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi melalui website tersebut.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, dan Wing Wahyu Winarno mengenai evaluasi kualitas website di Pusdiklat BPK RI menunjukkan bahwa hasil pengukuran menggunakan metode WebQual yang telah dimodifikasi memberikan penegasan bahwa peningkatan kualitas layanan sebuah website berbanding lurus dengan meningkatnya kepuasan serta intensitas penggunaan layanan tersebut oleh pengguna. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk kembali memanfaatkan

layanan yang tersedia. Berdasarkan temuan penelitian tersebut, pengelola website Pusdiklat perlu memberikan perhatian lebih pada indikator-indikator kualitas layanan, khususnya yang berada pada Kuadran II karena indikator tersebut sudah memiliki kinerja baik dan perlu dipertahankan konsistensinya. Selain itu, indikator pada dimensi *Service Interaction* perlu terus diperkuat karena memberikan kontribusi terbesar terhadap variabel kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI.

Berdasarkan hasil analisis integrasi antara persamaan struktural dan *Importance Performance Analysis* (IPA) terhadap empat dimensi kualitas website, yang masing-masing diukur melalui indikator-indikator WebQual, ditemukan bahwa terdapat dua atribut yang memerlukan perhatian utama pada website Pusdiklat BPK RI. Atribut tersebut adalah pembaruan konten informasi dan kecepatan akses atau waktu respons tampilan website. Kedua atribut ini menunjukkan kesenjangan (*gap*) terbesar antara persepsi pengguna saat ini dan harapan ideal, serta memiliki *loading factor* paling rendah dalam kontribusinya terhadap dimensi kualitas layanan website. Tingkat ketidakpuasan pengguna terhadap kedua aspek tersebut juga terlihat jelas dari hasil analisis komentar terbuka yang dikumpulkan selama penelitian. Oleh karena itu, peningkatan pada dua atribut ini dinilai sangat penting dalam upaya meningkatkan kinerja dan kualitas layanan website Pusdiklat BPK RI. Penelitian ini berhasil menggabungkan analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengguna dengan pendekatan persamaan struktural dan IPA untuk konteks website pemerintah. Temuan ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang teknologi informasi, khususnya terkait evaluasi kualitas layanan website pemerintah berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan modifikasi variabel WebQual (Wicaksono, Susanto, and Winarno 2012).

Selanjutnya adalah artikel yang ditulis oleh Warjiyono dan Core iMei Hellyana penelitian mengenai pengukuran kualitas website Desa Jagalempeni berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*, yang meliputi empat instrumen yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, dan *Visual Quality*, menunjukkan bahwa tiga

dimensi yakni kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas visual memiliki hubungan yang signifikan serta berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan tampilan visual website berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital desa tersebut. Sementara itu, dimensi kualitas layanan interaksi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sehingga aspek ini dinilai kurang memberikan kontribusi dibandingkan dimensi lainnya dalam meningkatkan kepuasan terhadap website Desa Jagalempeni (Warjiyono and Hellyana 2018).

Dimensi kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*) menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian lebih dari pengelola website Desa Jagalempeni. Perbaikan pada dimensi ini dapat dilakukan dengan meningkatkan keamanan website, menyediakan saluran komunikasi yang responsif baik secara personal maupun melalui forum komunitas, serta memastikan bahwa pertanyaan, keluhan, dan masukan dari masyarakat dapat diterima, diproses, dan ditanggapi dengan cepat sesuai kebutuhan pengguna. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa website Desa Jagalempeni masih memerlukan pengembangan lebih lanjut, khususnya pada aspek layanan interaksi, agar kualitas layanan digital yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna secara lebih optimal.

Berbanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati (2013) Berdasarkan hasil pengambilan dan pengolahan data dalam penelitian ini yaitu karakteristik *Usability*, yang mencakup kemudahan penggunaan website, diperoleh hasil yang sangat baik (SB). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa website mudah digunakan dan navigasinya intuitif. Karakteristik *Information Quality*, yang meliputi kualitas informasi yang disajikan di website, juga mendapatkan hasil yang sangat baik (SB). Ini menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa informasi yang disediakan di website sangat akurat, relevan, dan mudah dipahami. Karakteristik *Interaction Quality*, yang melibatkan kualitas interaksi antara pengguna dan website, juga mendapatkan hasil yang sangat baik (SB). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa

bahwa website menyediakan interaksi yang baik, seperti kemampuan berkomunikasi dengan pihak terkait dan respons yang cepat terhadap pertanyaan atau masukan pengguna. Namun, terdapat satu pertanyaan dari total 23 butir pertanyaan dalam dimensi-dimensi *WebQual* yang tidak diolah, karena pertanyaan tersebut mencakup keseluruhan yang sudah diwakili oleh banyak komponen pertanyaan di atas (Nurhayati 2013).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tiga dimensi *Webqual 4.0*, hanya dimensi Usability dan Service Interaction Quality yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna website. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan serta kualitas interaksi yang baik menjadi faktor yang paling menentukan dalam membentuk kepuasan pengguna. Sebaliknya, dimensi Information Quality tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, sehingga menjadi perhatian penting bagi pengelola website Puslit untuk meningkatkan mutu konten yang disajikan. Dengan demikian, aspek-aspek seperti kemudahan navigasi, interaksi pengguna yang lebih responsif, serta penyediaan informasi yang relevan, akurat, dan mudah dipahami perlu mendapatkan prioritas pengembangan guna meningkatkan kepuasan pengguna sekaligus mengoptimalkan performa website secara keseluruhan.

B. Kerangka Teori

1.2.1 Assesment Web Quality

Evaluasi merupakan sebuah langkah penilaian, dan penilaian ini dapat bersifat netral, positif, atau negatif, atau bahkan merupakan kombinasi dari ketiganya. Menurut *'Webster's New Collegiate Dictionary'* (1981), evaluasi adalah proses menentukan atau menetapkan nilai' atau 'proses pemeriksaan dan penilaian (Mukrimaa et al. 2016). Dengan demikian, suatu aktivitas yang dievaluasi akan menghasilkan produk yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Pemahaman mengenai konsep evaluasi bisa bervariasi sesuai dengan definisi evaluasi yang diberikan oleh berbagai ahli dalam bidang evaluasi.

Evaluasi adalah proses sistematis untuk mengevaluasi, memeriksa, atau menilai suatu hal atau kegiatan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan

pemahaman yang lebih baik tentang kualitas, efektivitas, efisiensi, dan dampak suatu kegiatan atau inisiatif. Evaluasi dapat dilakukan dalam berbagai konteks, termasuk dalam pendidikan, bisnis, pemerintahan, dan proyek-proyek pengembangan(Citra et al. 2019).

Guba dan Lincoln memberikan definisi lebih rinci tentang evaluasi yaitu evaluasi adalah suatu proses yang melibatkan deskripsi mendalam mengenai subjek yang dievaluasi (evaluan), sekaligus penilaian terhadap nilai dan kebermanfaatannya. Dalam konteks ini, evaluasi bukan hanya sekadar memberikan nilai, tetapi juga mencakup pemahaman yang lebih dalam tentang karakteristik, kualitas, dan dampak dari subjek yang dievaluasi.

Sedangkan menurut Sax, evaluasi memiliki dimensi yang lebih luas. Ini adalah suatu proses di mana seorang evaluator membuat pertimbangan atau keputusan tentang nilai suatu hal berdasarkan pengamatan-pengamatan yang beragam. Pengamatan ini bisa meliputi berbagai aspek dan faktor yang relevan dengan subjek evaluasi. Selain itu, latar belakang dan pelatihan evaluator juga berperan dalam membentuk perspektif dan penilaian yang dibuat dalam proses evaluasi.

Secara keseluruhan, baik definisi dari Guba dan Lincoln maupun dari Sax menegaskan bahwa evaluasi bukanlah sekadar memberikan nilai, tetapi merupakan proses analitis yang melibatkan pemeriksaan mendalam terhadap aspek-aspek tertentu, pertimbangan nilai, dan pengambilan keputusan berdasarkan observasi yang cermat serta pemahaman yang mendalam.

Menurut Ramadhan and Hartomo (2022) metode dan pendekatan evaluasi bervariasi tergantung pada tujuan dan konteks evaluasi yang dilakukan. Dalam konteks pendidikan, evaluasi dapat digunakan untuk mengevaluasi kemajuan siswa, efektivitas metode pengajaran, dan kualitas program pendidikan. Dalam bisnis, evaluasi dapat membantu dalam mengukur keberhasilan suatu proyek, mengevaluasi kinerja karyawan, atau menilai kepuasan pelanggan. Evaluasi juga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan dengan memberikan informasi objektif tentang kinerja atau efektivitas suatu kegiatan. Dalam evaluasi website merupakan proses untuk

menilai dan mengukur kualitas, kinerja, dan efektivitas suatu website. Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa website memenuhi standar tertentu, mencapai tujuan yang ditetapkan, dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan atau masalah yang perlu diperbaiki, serta untuk mengenali praktik terbaik yang dapat diterapkan di masa depan. Penting untuk dicatat bahwa evaluasi sebaiknya dilakukan secara obyektif, terukur, dan berdasarkan bukti. Metode evaluasi yang umum meliputi pengumpulan data, analisis data, survei, wawancara, observasi, dan perbandingan dengan standar atau kriteria tertentu (Candra 2012).

Berdasarkan beberapa pandangan dan pengertian yang telah disampaikan sebelumnya, evaluasi dapat diuraikan lebih rinci sebagai berikut:

Evaluasi adalah suatu kegiatan sistematis yang dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mengevaluasi informasi yang relevan terkait dengan suatu program, proyek, atau kegiatan. Tujuan utama dari evaluasi adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang kinerja, dampak, efektivitas, dan kelayakan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Anggraini and Herdiansyah 2016).

Proses evaluasi melibatkan langkah-langkah berurutan yang mencakup berbagai tahap, seperti:

- 1) Perencanaan Evaluasi: Pada tahap ini, rencana evaluasi disusun dengan jelas. Tujuan evaluasi ditetapkan, pertanyaan penelitian atau penilaian dirumuskan, sumber data diidentifikasi, metode evaluasi dipilih, dan kerangka waktu pelaksanaan evaluasi ditetapkan.
- 2) Pengumpulan Data : Data relevan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penilaian dikumpulkan. Metode-metode pengumpulan data bisa beragam, termasuk wawancara, observasi, survei, analisis dokumen, dan lainnya.
- 3) Analisis Data: Data yang terkumpul dianalisis dengan cermat untuk mengidentifikasi tren, pola, dan temuan yang muncul. Analisis ini

membantu dalam menjawab pertanyaan penilaian dan mengevaluasi pencapaian program.

- 4) Penilaian dan Interpretasi: Hasil analisis dievaluasi dengan membandingkannya dengan kriteria atau standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluators menilai sejauh mana program telah mencapai tujuan yang ditetapkan, efektivitas langkah-langkah yang diambil, dan dampak yang dihasilkan.
- 5) Pelaporan Hasil: Hasil evaluasi dikomunikasikan melalui laporan evaluasi yang mencakup temuan, rekomendasi, dan kesimpulan. Laporan ini akan menjadi sumber informasi penting bagi pemangku kepentingan program.
- 6) Tindak Lanjut: Rekomendasi yang dihasilkan dari evaluasi dapat digunakan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan atau pengembangan lebih lanjut terhadap program atau kegiatan. Tindak lanjut ini penting untuk memaksimalkan efektivitas program di masa depan.

Penting untuk diingat bahwa evaluasi bukan hanya mengenai pemberian nilai atau penilaian, tetapi merupakan alat penting dalam pengambilan keputusan dan perbaikan. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, program atau kegiatan dapat mengukur pencapaian tujuannya, mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul, dan mengoptimalkan dampak yang dihasilkan. Dalam konteks ini, evaluasi menjadi instrumen kunci dalam upaya meningkatkan kualitas dan efektivitas program.

2.2.2. Kualitas Website

Kualitas sebuah website merujuk pada sejauh mana situs tersebut memenuhi standar, kebutuhan, dan harapan pengguna serta menciptakan pengalaman yang positif dan efektif bagi pengunjungnya. Menurut (Deva Nur Fauziah 2018) Kualitas website melibatkan berbagai aspek yang mempengaruhi keseluruhan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan situs tersebut. Beberapa dimensi penting dalam menilai kualitas sebuah website meliputi:

- 1) Tampilan Visual (*Visual Design*): Desain visual situs web mencakup elemen-elemen seperti tata letak, warna, tipografi, dan grafis. Tampilan yang menarik, konsisten, dan mudah dibaca dapat meningkatkan daya tarik dan tingkat kenyamanan pengguna.
- 2) Navigasi dan Kemudahan Penggunaan (*Navigation and Usability*): Sistem navigasi yang intuitif dan mudah dipahami memungkinkan pengguna menemukan informasi secara cepat dan efisien. Penataan menu yang jelas, struktur tautan yang terorganisasi, serta penempatan elemen-elemen penting secara tepat dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- 3) Kecepatan dan Kinerja (*Speed and Performance*): Situs web yang memuat dengan cepat dan merespons dengan baik terhadap tindakan pengguna cenderung lebih menarik dan mengurangi risiko pengunjung meninggalkan situs karena keterlambatan.
- 4) Konten Berkualitas (*Quality Content*): Isi situs web harus informatif, relevan, dan berkualitas tinggi. Konten yang bermanfaat dapat memberikan nilai tambah bagi pengunjung dan mempertahankan minat mereka.
- 5) Keamanan (*Security*): Pengguna perlu merasa aman saat berinteraksi dengan situs web. Langkah-langkah perlindungan data pribadi dan transaksi online yang aman menjadi faktor penting dalam menilai kualitas situs web.
- 6) Responsivitas dan Kompatibilitas (*Responsiveness and Compatibility*): Situs web yang responsif dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat dan ukuran layar, mulai dari desktop hingga ponsel pintar. Kompatibilitas dengan berbagai browser juga penting agar situs tetap terlihat dan berfungsi dengan baik.
- 7) Interaktivitas dan Keterlibatan (*Interactivity and Engagement*): Fitur-fitur interaktif seperti formulir, komentar, atau chat dapat meningkatkan keterlibatan pengunjung dan menciptakan pengalaman yang lebih dinamis.

- 8) Dukungan Layanan Pelanggan (*Customer Support*): Ketersediaan informasi kontak, panduan, atau layanan pelanggan yang responsif membantu pengguna mendapatkan bantuan ketika diperlukan.
- 9) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*): Pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan situs web harus memenuhi standar pelayanan yang baik, termasuk respons yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah.

Simamarta (2009:249) dalam (Prayogo and Sutisna 2018) melihat bahwa evaluasi terhadap kualitas suatu situs web umumnya dilakukan dari perspektif pengguna, yang berarti pandangan dan pengalaman mereka dalam menggunakan situs web menjadi faktor penentu dalam menilai kualitasnya. Oleh karena itu, aspek-aspek eksternal situs web, seperti tampilan visual, navigasi yang intuitif, dan responsivitas desain, harus diberikan perhatian serius. Kualitas eksternal ini secara langsung memengaruhi bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan situs web, serta berpotensi mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas keseluruhan. Dalam konteks ini, penting bagi pengelola situs web untuk memahami pandangan pengguna, beradaptasi dengan perkembangan teknologi, dan memastikan bahwa situs web tetap menawarkan pengalaman yang memuaskan dan efektif bagi para pengguna. Dengan mempertimbangkan perspektif pengguna dan kualitas eksternal situs web, upaya untuk meningkatkan kualitas dan daya tarik situs web dapat dilakukan secara berkelanjutan.

Dimensi-dimensi ini mencerminkan aspek-aspek yang krusial dalam pengalaman pengguna dan persepsi konsumen terhadap kualitas suatu situs web. Dengan memahami dan mempertimbangkan dimensi-dimensi tersebut, pengelola situs web dapat meningkatkan kualitas dan daya tarik situs mereka, sehingga dapat memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman menggunakan website tersebut yang lebih baik.

Secara keseluruhan, kualitas website melibatkan keseluruhan pengalaman pengguna, dari tampilan visual hingga fungsionalitas dan layanan yang diberikan. Situs web yang memiliki kualitas tinggi memiliki potensi untuk mempertahankan pengunjung, meningkatkan konversi, dan memberikan

dampak positif pada tujuan bisnis atau informasional yang diinginkan (Ngulum and Indriyanti 2020).

1.2.3 *WebQual*

WebQual adalah suatu kerangka kerja atau metode yang digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas sebuah situs web dari perspektif pengguna akhir. Metode ini membantu dalam mengevaluasi sejauh mana suatu situs web memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjungnya, serta bagaimana situs web tersebut memberikan pengalaman positif kepada pengguna. *WebQual* dikembangkan sebagai alat untuk mengukur kualitas situs web dengan mempertimbangkan beberapa dimensi yang signifikan. *WebQual* pertama kali dikembangkan pada tahun 1998 dan sejak itu telah mengalami beberapa tahap penyempurnaan, baik dalam struktur dimensi maupun butir-butir pernyataannya, sehingga menjadi salah satu instrumen evaluasi kualitas website yang paling banyak digunakan hingga saat ini (David and Veronika 2018). Dimensi-dimensi ini mencakup berbagai aspek yang berkontribusi terhadap pengalaman pengguna yang baik. Ini adalah alat yang Metode *WebQual* dikembangkan oleh Richard Vidgen dari School of Management, University of Bath, dan Stuart Barnes dari School of Information Management, Victoria University of Wellington. Indeks Kualitas Web ini digunakan untuk memberikan penilaian menyeluruh terhadap kualitas sebuah situs web, khususnya dalam konteks e-commerce, berdasarkan persepsi dan evaluasi yang diberikan oleh para pengguna (Andry, Christianto, and Wilujeng 2019).

WebQual telah mengalami perkembangan berkelanjutan melalui aplikasinya dalam berbagai bidang, termasuk situs web toko buku online dan lelang online. Penelitian ini dipimpin oleh Barnes, S., dan Vidgen, R. (2001, 2002, 2003, 2005). Alat ini juga dapat digunakan secara umum untuk mengukur kualitas situs web, misalnya di lingkungan perpustakaan, dengan penyesuaian pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Dalam mengukur kepuasan pengguna, pertanyaan-pertanyaan mengenai dua kriteria kepuasan global digunakan, dan detailnya akan dijelaskan lebih lanjut dalam bagian yang membahas kepuasan pengguna (Barnes 2002).

WebQual, merupakan metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan berdasarkan konsep Quality Function Deployment (QFD). Metode ini menggunakan tiga variabel utama, yaitu Usability, Information Quality, dan Interaction Quality, yang berfungsi untuk menilai bagaimana pengguna merasakan kualitas layanan sebuah situs web. Ketiga variabel tersebut dirancang untuk memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan dan kelengkapan informasi, serta kualitas interaksi yang disediakan oleh website (Salamah et al. 2020).

Pengembangan metode WebQual pertama kali dilakukan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998. Sejak diperkenalkan, metode ini telah mengalami beberapa penyempurnaan, baik dalam struktur dimensi maupun butir pertanyaan yang digunakan. Versi terbaru dari metode ini, yaitu *Webqual 4.0*, mencakup tiga dimensi utama *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* yang dirancang untuk menilai aspek-aspek penting dari pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sebuah website. Ketiga dimensi tersebut memungkinkan penilaian yang lebih komprehensif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh situs web. Pada versi *Webqual 4.0*, instrumen awalnya terdiri dari 22 butir pertanyaan, namun dalam beberapa penelitian terkini jumlahnya telah disesuaikan menjadi 18 pertanyaan. Penyesuaian ini dilakukan dengan menghapus atau memodifikasi pertanyaan yang dianggap tidak relevan dengan konteks penelitian, seperti item terkait sistem pembayaran online. Karena penelitian ini tidak berfokus pada transaksi e-commerce, aspek mengenai pembayaran tidak digunakan dalam penyusunan instrumen.

Menurut Barnes (2002) dalam (Elangnovan 2013), *WebQual* merujuk pada suatu metodologi atau pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu situs web. Pendekatan ini didasarkan pada pandangan dan penilaian yang berasal dari pengguna akhir situs web tersebut. Dalam hal ini, para pengguna yang mengakses dan berinteraksi dengan situs web memiliki peran penting dalam menentukan sejauh mana kualitas situs web tersebut.

Dalam pengembangannya, metode WebQual kemudian diperluas menjadi WebQual™, yaitu suatu instrumen pengukuran kualitas website yang pada awalnya terdiri dari 12 dimensi. Dimensi-dimensi tersebut disusun berdasarkan tinjauan literatur yang komprehensif serta wawancara dengan para desainer dan pengguna website. Menurut Loicono dkk. (2007), terdapat lima kategori umum yang banyak muncul dalam kajian literatur maupun penelitian eksploratif terkait kualitas website, yaitu kemudahan penggunaan (ease of use), kegunaan (usefulness), aspek hiburan (entertainment), hubungan komplementer (complementary relationship), dan layanan pelanggan (customer service). Lima kategori ini menjadi dasar dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas suatu website (Loiacono, Watson, and Godhue 2007).

