

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1. Teori Pendukung

Adapun teori-teori yang mendukung dalam menyusun laporan skripsi ini, sebagai berikut :

3.1.1. Analisis

Menurut Puspitasari (2016:229), Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak ini perlu untuk di dokumentasikan.

Menurut Sugiyono dalam penelitian Mario Christiano, dkk (2014:821), analisis data merupakan kegiatan setelah data seluruhnya terkumpul. Kegiatan dalam menganalisis data antara lain: mengempkan data berdasarkan variable yang diteiti, meakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

3.1.2. 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 pelayana

perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan input hingga perusahaan menghasilkan output bagi pelanggannya.

3.1.3 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*.

3.1.4 Kualitas Website

Menurut Hyejeong dan Niehm dalam 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; dan (5) kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan customer service

3.1.5 *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Menurut Tjiptono dalam penelitian Rivai, Arief Dkk (2016:310) kata kepuasan atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Kotler (2005:36) kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Green and Pearson dalam Handayani (2014:309) merumuskan empat variabel terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebuah *website*. Empat Variabel usability terbaik antara lain :

1. Kemudahan (*Ease of Use/ Ease of Navigation*).

Indikatornya yaitu struktur penyajian, kemudahan akses, dan kejelasan dalam penyajian informasi.

2. Personalisasi (*Customization*).

Indikatornya terdiri dari materi yang menarik, dan tampilan yang mudah serta familiar.

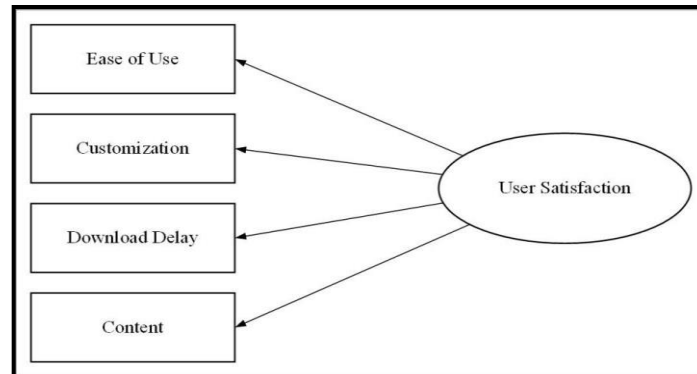
3. Kecepatan akses pada aplikasi (*Download Delay*).

Variabel ini maksudnya adalah kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman.

4. Penyajian Informasi (*Content*).

Variabel ini maksudnya adalah jumlah informasi, keragaman informasi, jumlah kata, dan kualitas materi *website*.

Berikut gambar model kepuasan pengguna menurut Green and Pearson :



Sumber : Green and Pearson

Gambar 3.1 Model Penelitian Green and Pearson

3.1.6 Uji Normalitas

Menurut Christiano, Mario dkk (2014:824), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable residual memiliki distribusi normal. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, ada dua cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik merupakan cara yang termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

3.1.7 Skala Likert

Menurut Sugiyono dalam penelitian Rivai (2016:310), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.” Dalam skala sikap ini, responden menyatakan persetujuannya dan ketidaksetujuannya terhadap sejumlah pernyataan yang berhubungan dengan obyek yang di teliti. Skala itu sendiri salah satu artinya, sekedar memudahkan, adanya ukuran-ukuran berjenjang. Skala penilaian misalnya, skala untuk menilai sesuatu yang pilihannya berjenjang, misalnya 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10. Skala Likert juga merupakan alat untuk mengukur (mengumpulkan data dengan cara “mengukur-menimbang”) yang “itemnya” (butir-butir pertanyaan) berisikan (memuat) pilihan yang berjenjang.

Skala likert memiliki dua bentuk pernyataan, yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Setiap jawaban dari masing-masing pernyataan memiliki skor yang dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4 Skor Skala Likert

Pernyataan Positif	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sudaryono, 2018: 191)

Skala *likert* dengan empat alternatif jawaban dirasakan sebagai hal yang paling tepat. Jika menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju), maka akan membuat hasil menjadi rancu. Dengan demikian, dalam penarikan kesimpulan, hasil penelitian yang diperoleh menjadi kurang akurat karena sulit memberikan kriteria penilaian pada jawaban netral.

3.1.8 SPSS (*Statiscal Package For The Social Sciences*)

Menurut Rivai, Arief, dkk (311:2016) Aplikasi SPSS merupakan pengolahan data yang memberikan kemudahan bagi pengguna untuk menyelesaikan pemrosesan data statistik secara tepat, program ini terdiri atas Data Editor, Output Viewer, Syntax Editor, dan Script Editor. Menurut Santoso dalam penelitian Rivai, Arief, dkk (311:2016) SPSS adalah salah satu program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode statistik tertentu.

3.2. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian yang akan kami ambil, maka kami memaparkan hasil penelitian terdahulu untuk keaslian penelitian sekaligus peneliti dapat menunjukkan perbedaan penelitiannya dengan penelitian sejenis sebelumnya. Berikut adalah penelitian terdahulu:

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu

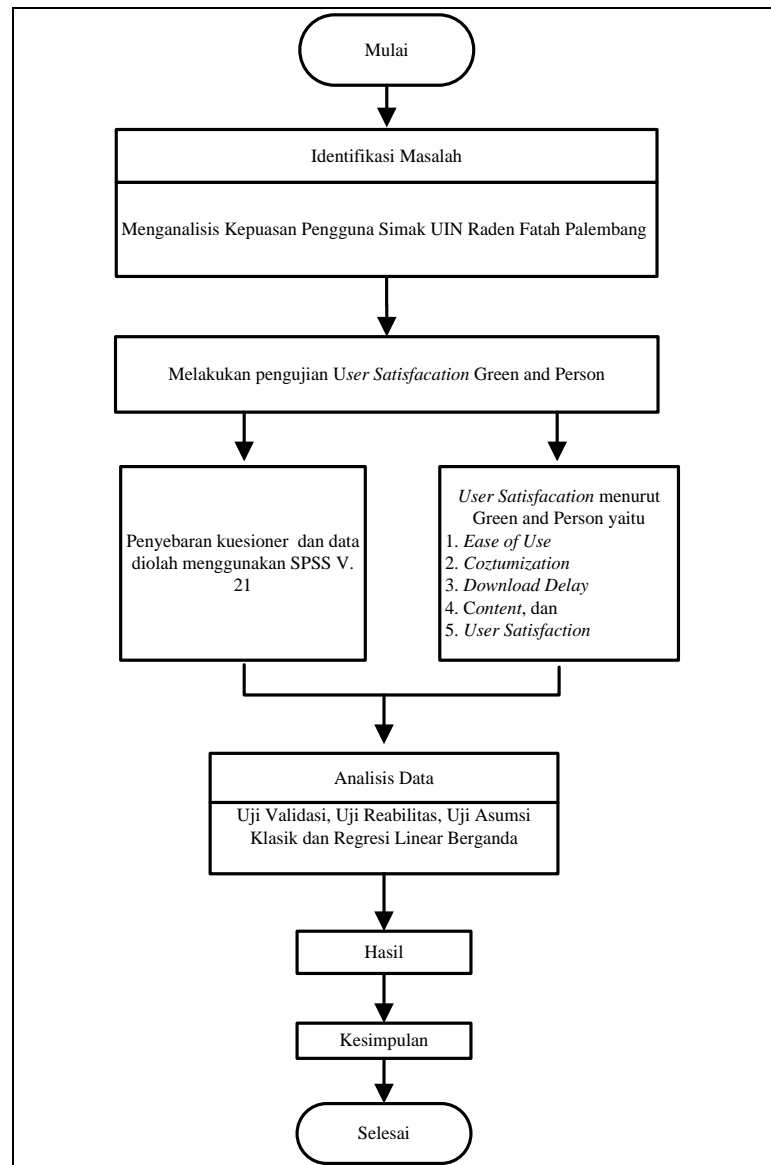
No	Judul	Penulis / Tahun	Hasil
1	Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Penerapan Sistem Informasi Pendidikan (DAPODIKMEN).	Heri Sudibyo, Bambang Suedijono W.A, Henderi (2016)	Tingkat kepuasan pengguna pada penerapan Sistem Informasi Pendidikan (Dapodikmen) di wilayah Dindikbupora Kabupaten Purworejo, dari 5 variabel yang diteliti, 4 variabel yaitu content,format,easy of use,timeline pada level puas dan 1 variabel yaitu accuracy pada level tidak puas.
2	Analisis Tingkat Kepuasan Penghuni Perumahan Bersubsidi Di Cileungsi Dengan Menggunakan Metode Regresi Berganda	Arief Rivai, Fintri Indriyani, Arief Dermawan (2016)	Dari hasil analisa data yang digunakan, dapat hasil berdasarkan analisis regresi tingkat kepuasan konsumen perumahan bersubsidi ditinjau dari aspek kualitas bangunan dan desain 63.28%, aspek sarana prasana 34.4%, dan dari segi harga dan lokasi 41.58%, maka faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan penghuni rumah pada aspek kualitas bangunan dan desain sebesar 63.28% .
3	Perancangan Alat Ukur Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Website Penerimaan Mahasiswa Baru Stmik Dan Politeknik Palcomtech	Meidyan Permata Putri (2017)	Merancang Alat ukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website portal PMB Palcomtech dibuat berdasarkan model kepuasan pengguna Green dan Pearson. Alat ukur ini bisa digunakan penelitian selanjutnya untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna website portal PMB Palcomtech.

No	Judul	Penulis / Tahun	Hasil
4	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Website Dengan Menggunakan Metode Analisis Regresi Berganda)	Eka Hartati, Yanti Efendy (2016)	Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pada variabel Ease of Use didapatkan nilai sebesar 0,005 yang artinya variabel Ease of Use memengaruhi secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction, sedangkan variabel Customization, Download Delay dan Content mendapatkan nilai lebih besar dari 0,05 yang artinya variabel Customization, Download Delay dan Content tidak memengaruhi secara signifikan terhadap variabel User Satisfaction.
5	Analisis Pemanfaatan Simak Uin Raden Fatah Palembang Menggunakan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut), 2017	Agus Wiranto, Gusmelia Testiana, Muhamad Kadafi (2017)	Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1. Variabel di UTAUT yang terbukti berpengaruh dalam penerapan simak online di UIN Raden Fatah Palembang adalah ekspektasi kinerja (Performance expectancy), ekspektasi usaha (Effort expectancy), pengaruh sosial (Social Influence), dan kondisi-kondisi fasilitas(Facilitating Conditions). 2. Ekspektasi kinerja (performance expectancy) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial (individu) terhadap minat pemanfaatan (behavioral Intention) simak online UIN Raden Fatah Palembang sebesar 12%. 3. Ekspektasi usaha (effort expectancy) mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial (individu) terhadap minat pemanfaatan (behavioral Intention) simak online UIN Raden Fatah sebesar 11,2%.

Sumber : (Diolah Sendiri)

Kesimpulan dari hasil perbandingan dengan penelitian terdahulu yaitu dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada Simak UIN Raden Fatah Palembang, yang dimana peneliti melakukan pengujian atau pengukuran kualitas penggunaan *website* tersebut pada Mahasiswa, sedangkan metode yang digunakan adalah metode *Green And Pearson*. Dengan menggunakan kuesioner maka hasilnya akan di uji ke dalam beberapa uji seperti uji validitas yang mana data tersebut akan diolah menggunakan SPSS 21.

3.3. Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah sendiri

Gambar 3.2 Alur Penelitian

Adapun penjelasan alur dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mulai
2. Pada penelitian ini penulis melakukan identifikasi masalah dengan melakukan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Dalam teknik ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap Simak UIN Raden Fatah Palembang untuk mengetahui fitur-fitur apa saja yang ada pada *website*. Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Awang Sugiarto, S.Kom. Kemudian peneliti melakukan studi pustaka dengan mengumpulkan beberapa jurnal ilmiah dan buku untuk mencari referensi yang berhubungan dengan topik penelitian.
3. Melakukan pengujian *User Satisfaction* berdasarkan variabel menurut Green and Pearson yaitu *Ease Of Use*, *Coztumization*, *Download Delay*, *Content*, dan ditambah satu variabel *User Satisfaction*. Untuk selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan SPSS versi 21.
4. Analisis data menggunakan uji validitas, uji realibilitas.
5. Kemudian diketahui hasil pengukuran dari masing-masing variabel. Selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dari hasil yang sudah diolah.
6. Selesai.