

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan penjelasan mengenai teori-teori dari penelitian sebelumnya yang dijadikan referensi untuk membangun landasan teori dalam penelitian ini. Uraian dalam tinjauan pustaka berfungsi sebagai dasar dalam merumuskan masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, tinjauan pustaka bertujuan untuk menentukan variabel-variabel yang akan digunakan dalam metode.

Hayatu Mazadu dkk (2022), menggunakan metode Delone and McLean yang telah dimodifikasi, penelitian ini melakukan investigasi empiris mengenai manfaat manajemen instruktur dari sistem informasi mahasiswa di Universitas Nigeria. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi manfaat manajemen instruktur yang ditawarkan oleh sistem informasi mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan dan kepuasan pengguna, yang berkontribusi dalam mencapai manfaat manajemen instruktur dari sistem informasi yang diterapkan oleh universitas.

Pathania dan Rasool (2017), penggunaan metode Webqual 4.0 dan *Analytical Hierarchy Technique* (AHP) dalam penelitian dengan menerapkan penggunaan baru AHP untuk mengukur kualitas layanan website perusahaan *e-commerce* akan meningkatkan edukasi bagi para akademisi dan praktisi.

Husna dan Priyatna (2023), penelitian ini menerapkan metode Webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas aplikasi absensi mobile. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, kualitas informasi, serta kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Khususnya, jaminan kualitas sebagai bagian dari interaksi layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan wawasan penting untuk menilai kualitas aplikasi atau situs web dari sudut pandang pengguna, serta merekomendasikan kepada pengembang untuk menyesuaikan aplikasi atau situs web sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Selain itu, penelitian di masa depan diharapkan dapat mengembangkan

variabel lain yang relevan dan berpengaruh, menggunakan metode Webqual serta metode pengukuran aplikasi yang berbeda.

Indah Kurniasih dan Desi Pibriana (2021), menggunakan pemetodean kepuasan pengguna akhir untuk menguji dampak kepuasan pengguna akhir pada aplikasi *e-commerce* seluler menggunakan metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas konten, keakuratan informasi, tata letak, kemudahan penggunaan, dan waktu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika aplikasi belanja online memiliki konten yang baik, informasi yang akurat, tata letak yang mudah dipahami, dan memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan tepat waktu, pengguna cenderung merasa puas dengan aplikasi tersebut.

Aggelidis dan Chatzoglou (2012), penelitian ini menggunakan metode EUCS untuk sistem informasi rumah sakit dan menekankan pentingnya kepuasan pengguna dalam menentukan keberhasilan sistem informasi, serta kebutuhan untuk validasi dan penyempurnaan instrumen pengukuran secara berkelanjutan. Studi ini mengusulkan metode yang diperbarui untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir dalam sistem informasi rumah sakit, yang mencakup faktor-faktor seperti kecepatan pemrosesan sistem, antarmuka pengguna, pelatihan pengguna, dokumentasi, dan dukungan pengguna. Selain itu, penelitian ini memvalidasi instrumen kepuasan pengguna akhir dalam konteks Yunani, menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki keandalan dan validitas sebagai ukuran kepuasan dalam komputasi.

Karomatunnisa dkk (2022), penelitian ini menerapkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi mobile asesmen minat anak di Himpimpa Alaium Gambreng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna aplikasi mobile tersebut merasa puas. Variabel konten, format, dan akurasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu tidak menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Lutfi (2023), menerapkan metode DeLone and McLean dalam penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan AIS (*Accounting Information System*) pada perusahaan sektor keuangan, jasa, dan industri di negara Yordania.

Penelitian ini menyoroti perlunya inovasi metode di masa depan untuk dapat menguji bagaimana kualitas pengendalian internal (*internal control*) dapat menjadi variabel pendukung untuk meningkatkan kualitas penggunaan AIS, kepuasan pengguna, dan sudut pandang keberhasilan. Skenario teoritis menggambarkan adanya peningkatan kepercayaan dari pengguna dengan adanya pengendalian internal yang dilakukan pada AIS. Hasil penelitian menjelaskan adanya efektivitas kinerja AIS yang menggambarkan kesuksesan berdasarkan sudut pandang penggunaannya.

Banafo Akrong dkk (2022), menggunakan metode DeLone and McLean yang disesuaikan dalam mengevaluasi sistem administrasi pajak berbasis ERP (*Enterprise Resource Planning*) di Negara Ghana. Penelitian ini berfokus pada implementasi sistem ERP pada pajak dipengaruhi oleh iklim organisasi (*role clarity, team support, dan training and learning*) dan memerlukan perubahan dalam budaya organisasi, dukungan manajemen, dan partisipasi karyawan. Metode ini membantu dalam mengukur dampak implementasi ERP pada iklim organisasi dan memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan penerapan ERP melalui pembaruan metode pengembangan dan validasi DeLone and McLean.

Geebren dkk (2021), dalam penelitian menelaah peran kepuasan konsumen dalam ekosistem seluler bukti dari layanan *mobile banking*, ditemukan bahwa tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan *mobile banking* berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan memainkan peran penting dalam mempengaruhi sejauh mana pelanggan puas dengan layanan *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya pengalaman positif dalam penggunaan layanan *mobile banking* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Meidita dan Indah Rokhmawati (2018), penelitian ini menggunakan metode Delone and McLean untuk menganalisis variabel yang memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan *e-commerce* pada *platform Shopee*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan kuesioner

berbasis web, penelitian ini menemukan bahwa 79% pelanggan merasa sangat puas dengan aplikasi e-commerce Shopee.

Pitafi dan Ali (2023), melalui metode DeLone and McLean, investigasi empiris tentang penggunaan aktual aplikasi pendidikan menunjukkan bahwa dimensi kualitas dan efikasi diri seluler mempengaruhi niat pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini menemukan bahwa kualitas sistem, informasi, serta layanan yang ditawarkan oleh aplikasi pendidikan memiliki hubungan yang signifikan dengan niat pengguna untuk menggunakannya. Selain itu, inovasi pribadi dan efikasi diri dalam penggunaan aplikasi mobile juga berperan penting dalam membentuk niat pengguna. Hasil penelitian juga mengindikasikan bahwa kepercayaan terhadap aplikasi pendidikan memperkuat hubungan antara niat pengguna dan penggunaan aktual aplikasi tersebut. Studi ini menyarankan penyedia aplikasi untuk meningkatkan fitur keamanan dan segera menangani keluhan pengguna.

Mustafa dkk (2020), menggunakan metode DeLone and McLean untuk menganalisis dampak kegagalan layanan digital terhadap pengguna dengan mengintegrasikan kegagalan TAM dan metode keberhasilan DeLone and McLean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegagalan informasi, kegagalan fungsional, kegagalan sistem, dan kegagalan layanan memiliki pengaruh langsung terhadap hasil, proses, biaya, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menerapkan pendekatan survei eksperimental untuk mengumpulkan data primer dari pengguna sistem informasi yang telah mengalami kegagalan layanan digital. Temuan ini memberikan kontribusi bagi pengembangan agenda penelitian terkait kegagalan layanan digital serta memvalidasi metode teoretis melalui Structural Equation Metodeing.

Shim dan Jo (2020), melakukan penelitian dengan menggunakan metode DeLone and McLean untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi kesehatan pemerintah di Korea Selatan, dengan mengidentifikasi faktor-faktor kualitas seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan. Metode survei online diterapkan untuk mengumpulkan data dari 506 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dari situs informasi kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, yang kemudian memengaruhi niat untuk menggunakan situs tersebut kembali dan akhirnya memberikan manfaat. Selain itu, penelitian ini juga

menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan tidak memiliki hubungan langsung dengan manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

Ramzy dan Ibrahim (2024), penelitian ini melakukan analisis terhadap ulasan pengguna terhadap aplikasi COVID-19 berbahasa Arab menggunakan teknik pembelajaran mesin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode jaringan saraf tiruan (ANN) memberikan skor tertinggi dalam semua metrik yang digunakan untuk memprediksi polaritas sentimen ulasan. Selain itu, penelitian ini merekomendasikan agar pengembang aplikasi memperhatikan kekhawatiran privasi pengguna dan menulis kebijakan privasi dalam bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna

Üstündağ dkk (2024), melakukan penelitian yang berjudul efek dari aplikasi pendidikan seluler (*mobile*) yang dikembangkan untuk pasien *multiple sclerosis* di turki tentang manajemen gejala dan kualitas kehidupan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile bernama *MobilMS* dapat membantu pasien dengan sklerosis ganda (MS) dalam mengelola gejala, meningkatkan kualitas hidup, dan mematuhi pengobatan. Aplikasi ini juga memungkinkan pasien untuk berkomunikasi dengan para peneliti. Namun, masih diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi dampak penggunaan aplikasi ini terhadap kualitas hidup dan efektivitas biaya bagi pasien dengan MS. Hasil penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan aplikasi mobile yang lebih holistik dan integratif dalam mendukung pasien dengan MS dalam manajemen gejala dan perawatan diri.

Alfalah (2023), dalam penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan pembelajaran seluler oleh siswa sistem manajemen (M-LMS), ditemukan bahwa harapan akan kinerja, kemudahan penggunaan, dan niat belajar mahasiswa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keinginan mereka untuk menggunakan sistem pengelolaan pembelajaran berbasis mobile di Arab Saudi. Hasil ini menyoroti pentingnya pendidik dan pengembang memastikan bahwa platform teknologi mobile Siswa menggunakannya secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan pendidikannya. Secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan sistem manajemen *e-learning* di Arab Saudi, serta dapat memberikan panduan untuk penerapan *e-learning* di

institusi pendidikan. Penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dapat dilihat dalam Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian

No	Penelitian	Metode	Hasil
1	Vassilios P. Aggelidis dan Prodromos D. Chatzoglou (2012)	<i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	Penelitian ini menyoroti pentingnya kepuasan pengguna dalam menentukan keberhasilan sistem informasi serta kebutuhan untuk validasi dan peningkatan alat pengukuran secara berkelanjutan.
2	Anjali Pathania dan Gowhar Rasool (2017)	<i>Webqual 4.0, Analytical Hierarchy Process Technique(AHP)</i>	Penelitian ini memperluas pengetahuan praktisi dan akademisi dengan mengusulkan penerapan AHP untuk mengukur kualitas layanan situs web perusahaan <i>e-commerce</i> .
3	Syed Ziaul Mustafa, Arpan Kumar Kar dan M.F.W.H.A. Janssen (2020)	<i>DeLone and McLean</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan komunikasi, kesalahan operasional, kesalahan sistem dan kesalahan layanan mempengaruhi secara langsung produk, proses, biaya dan kepuasan pengguna.
4	Abdul Hameed Pitafi dan Ahsan Ali b (2020)	<i>DeLone and McLean</i>	Temuan ini mengungkapkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi dari aplikasi pendidikan berhubungan dengan niat pengguna untuk menggunakannya.

Tabel 2.2 Lanjutan

No	Penelitian	Metode	Hasil
5	Indah Kurniasih dan Desi Pibriana (2021)	EUCS (<i>End-User Computing Satisfaction</i>)	Temuan penelitian mengindikasikan bahwa faktor-faktor seperti kualitas konten, akurasi informasi, desain, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6	Indah Kurniasih dan Desi Pibriana (2021)	<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti kualitas konten, kemudahan penggunaan, akurasi informasi, desain, dan ketersediaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7	Hanun Karomatunnisa, Fiby Nur Afiana, Zanuvar Rifai, Luzi Dwi Oktaviana, Ika Romadoni Yunita, Ranggi Praharaningtyas Aji dan Toni Anwar (2022)	<i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Mobile Assessment merasa puas dengan minat dan potensi anak di Hompimpa Alaium Gambreng. Variabel konten, format, dan akurasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 2.3 Lanjutan

No	Penelitian	Metode	Hasil
8	Godwin Banafo Akrong, Yunfei Shao dan Ebenezer Owusu (2022)	<i>DeLone and McLean</i>	Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor iklim organisasi, seperti pelatihan dan pembelajaran, kolaborasi tim dan dukungan, serta kejelasan peran, memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan penerapan sistem ERP dalam administrasi pajak.
9	Usman Hayatu Mazadu, Mohammed Mansur Ibrahim, Abdulsalam Shema Ibrahim dan Muhammad Salahudeen Mansur (2022)	<i>Delone and McLean</i>	Penelitian mengindikasikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna sistem dalam mencapai manfaat bersih manajemen dari Sistem Informasi untuk dosen universitas di Nigeria.
10	Abdalwali Lutfi (2023)	<i>DeLone and McLean</i>	Penelitian ini menyoroti perlunya inovasi metode di masa depan untuk dapat menguji bagaimana kualitas pengendalian internal (internal control) dapat menjadi variabel pendukung untuk meningkatkan kualitas penggunaan AIS, kepuasan pengguna, dan sudut pandang keberhasilan

Tabel 2.4 Lanjutan

No	Penelitian	Metode	Hasil
11	Amalia Husna dan Ade Priyatna (2023)	<i>Webqual 4.0</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas interaksi layanan, kemudahan penggunaan, dan kualitas informasi.
12	Sema Üstündağ, Oznur Usta Yesilbalkan dan Sibel Canbaz Kabay (2024)	<i>Application Mobile</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile bernama <i>MobilMS</i> dapat membantu pasien dengan sklerosis ganda (MS) dalam mengelola gejala, meningkatkan kualitas hidup, dan mematuhi pengobatan
13	Mina Ramzy dan Bahaa Ibrahim (2024)	<i>Application Mobile</i>	Penelitian ini merekomendasikan agar pengembang aplikasi memperhatikan kekhawatiran privasi pengguna dan menulis kebijakan privasi dalam bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna.

2.2. Dasar Teori

2.2.1. Sistem Informasi

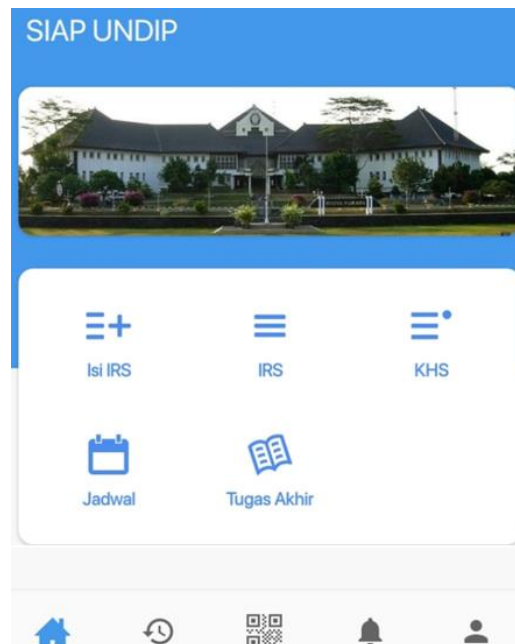
Rasid Ridho (2021), sistem Informasi adalah suatu sistem yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan penggunaan teknologi, yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi yang relevan bagi sebuah organisasi. Penggunaan teknologi ini termasuk perangkat keras, perangkat lunak, orang, *database*, dan prosedur yang bekerja secara bersama-sama.

Sistem Informasi Pendidikan merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah, dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung kembali proses pengambilan keputusan bidang pendidikan. Komponen-komponen sistem informasi manajemen dapat bekerja sama untuk melakukan kegiatan penyediaan informasi dengan format yang layak pada waktu yang tepat (Promis Tiara, dkk, 2022).

2.2.2. Aplikasi SIAP UNDIP Mobile

Sistem Informasi Akademik Universitas Diponegoro, yang dikenal sebagai SIAP UNDIP adalah aplikasi yang menyediakan berbagai layanan akademik. Tanpa sistem ini, proses yang berkaitan dengan akademik tidak akan berjalan dengan mudah. Sistem Informasi Akademik (SIA) telah membawa perubahan revolusioner dalam manajemen pendidikan di berbagai lembaga pendidikan. Teknologi informasi benar-benar membantu banyak hal di ruang lingkup pendidikan itu sendiri. Berbagai aspek manajemen pendidikan, mulai dari pendaftaran mahasiswa hingga pemantauan perkembangan akademik. Pendaftaran online mengurangi birokrasi yang kompleks, sementara sistem otomatisasi mengelola informasi pribadi dan akademik dengan akurat dengan SIAP UNDIP, dosen dan staf akademik dapat memantau perkembangan akademik mahasiswa secara *real-time*. Informasi seperti nilai, kehadiran, dan tugas dapat diakses dengan mudah, memungkinkan intervensi cepat jika ada masalah akademik yang perlu diatasi.

Aplikasi SIAP UNDIP Mobile adalah aplikasi sistem informasi akademik berbasis Android untuk mahasiswa Universitas Diponegoro Semarang sebagai portal berbagai layanan. SIAP UNDIP menawarkan menu utama yang mencakup: Dashboard, Isi IRS, IRS, KHS, Jadwal, Tugas Akhir, dan Absensi, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Menu dan layanan Aplikasi SIAP UNDIP Versi 2.1.9 Mobile

2.3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

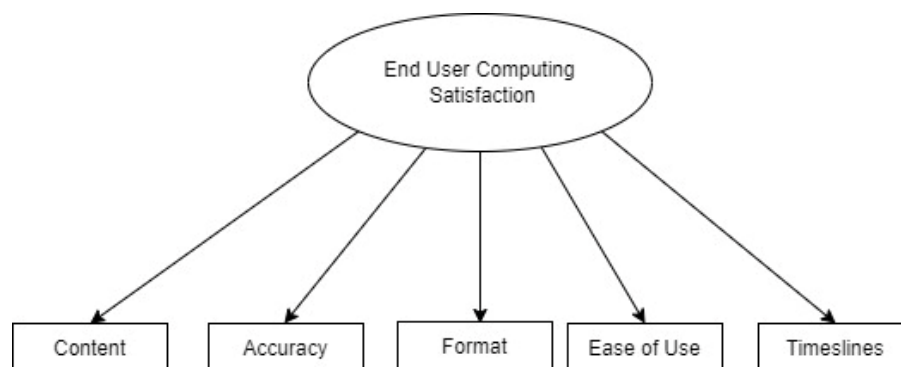
Muhsin dkk (2017), kepuasan pelanggan merupakan istilah yang sering dipakai dalam dunia bisnis. Dalam konteks sistem informasi (SI), istilah 'kepuasan pengguna' digunakan untuk menilai kinerja aplikasi SI dengan lebih tepat. Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dianggap sebagai faktor kunci dalam mengevaluasi kinerja sistem. Karena aplikasi praktisnya, kepuasan pengguna juga dimanfaatkan oleh para profesional sistem informasi untuk memberikan evaluasi yang lebih mendalam dan komprehensif mengenai kinerja aplikasi sistem informasi di suatu organisasi. Kepuasan pengguna adalah perasaan positif yang dialami individu ketika membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan pengguna. Jika kinerja tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, pelanggan merasa puas ketika kinerja sesuai dengan harapan, dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

2.4. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Doll dan Torkzadeh (1988), metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan untuk fokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi dengan mengevaluasi berbagai aspek seperti format, konten, akurasi, kesesuaian waktu, dan kemudahan dalam penggunaan sistem. Metode EUCS

merupakan salah satu cara untuk menilai kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi. Metode ini menetapkan bahwa lima faktor perlu dipertimbangkan saat mengembangkan sistem informasi: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan. EUCS berfungsi sebagai metode untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi dengan membandingkan harapan mereka dengan kinerja sistem informasi yang sebenarnya. Setiap dimensi akan dijelaskan lebih lanjut di bawah ini dengan menggunakan pendekatan EUCS. menurut (Doll dan Torkzadeh, 1988).

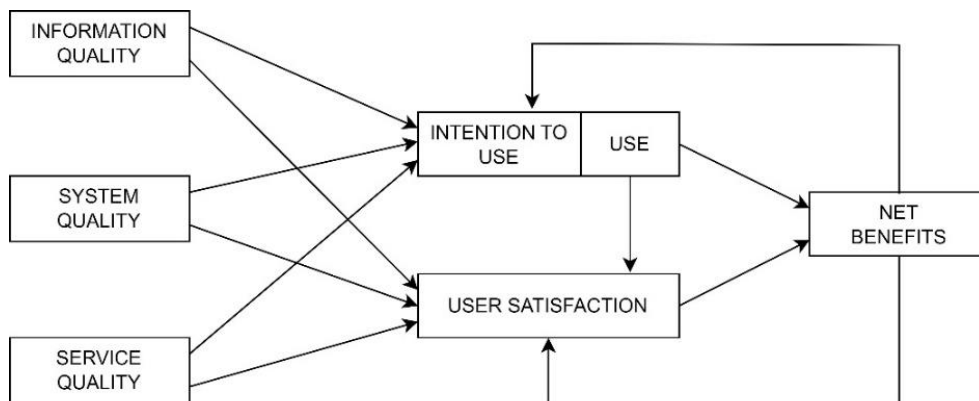
- Dimensi Konten adalah ukuran kepuasan pengguna yang berkaitan dengan aspek isi atau konten dari sistem. Konten sistem umumnya mencakup fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna, serta informasi yang dihasilkan oleh sistem.
- Dimensi Akurasi digunakan untuk menilai kepuasan pengguna terkait dengan keakuratan data dalam sistem. Data yang masuk akan diterima dan diolah menjadi informasi.
- Dimensi Format berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terkait dengan tampilan aplikasi.
- Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem, mencakup proses input data, pengolahan data, serta pengambilan informasi yang diperlukan.
- Dimensi Ketepatan Waktu digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terkait seberapa cepat sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan. Sistem *real-time* merupakan sistem yang dapat menyelesaikan tugas tepat waktu, dengan output yang ditampilkan tanpa perlu menunggu.



Gambar 2.2 Struktur metode EUCS

2.5. Metode Delone and McLean

William H. Delone dan Ephraim R. McLean (2003), menjelaskan enam dimensi yang dapat memengaruhi hasil dari sistem informasi. Keenam dimensi ini diintegrasikan dalam sebuah metode prosedur untuk menilai bagaimana kualitas sistem dapat memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada individu dan berpengaruh terhadap organisasi secara keseluruhan. Pusparini dan Sani (2021).



Gambar 2.3. Struktur metode DeLone and McLean 2003.

Seiring waktu berjalan, Metode DeLone and McLean mengalami pengembangan yang cukup signifikan di tahun 2003 (Gambar 2.3), terutama pada dimensi utama dimana Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjadi penting dan berpengaruh pada kesuksesan sebuah sistem informasi. Beberapa akademisi berpendapat bahwa dimensi “*Net Benefits*” bukan merupakan sebuah variabel yang mempengaruhi melainkan sebagai dampak dari enam dimensi yang telah disebutkan sebelumnya.

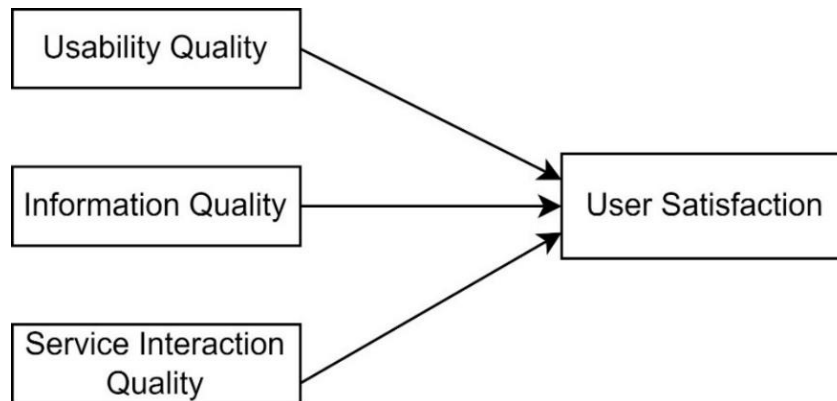
Berikut ini menjelaskan beberapa fungsi utama dalam pengembangan metode DeLone and McLean merujuk pada metode tahun 2003, sebagai berikut:

1. *System Quality* adalah kerangka kerja yang menggambarkan kemampuan perangkat keras dan lunak. Tujuannya adalah untuk mengukur kemudahan penggunaan sistem tersebut.

2. *Information Quality* Merujuk pada jenis output yang dihasilkan oleh suatu sistem. Sebagai contoh, informasi yang dihasilkan harus jelas, konsisten, dan relevan untuk mengevaluasi kualitas keluaran dari sistem.
3. *Service Quality* mencerminkan usaha untuk membandingkan harapan pengguna dengan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima. Komponen ini merupakan bagian penting dari keberhasilan suatu sistem.
4. *Use* atau *Usage Intentions* bertujuan untuk memahami seberapa sering pengguna memanfaatkan sistem informasi, serta tingkat dan cara mereka dalam menggunakan fitur yang ditawarkan oleh sistem tersebut.
5. *User Satisfaction* merupakan tanggapan yang diberikan oleh pengguna sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari sistem.
6. *Net Benefits* adalah Ukuran keberhasilan yang paling penting, karena mencakup keseimbangan antara dampak positif dan negatif. Dalam dimensi 'Manfaat Tambahan,' sistem ini membahas tentang dampak, hasil, serta manfaatnya terhadap kebutuhan pengguna dan keberhasilan perusahaan.

2.6. Metode Webqual 4.0

Menurut Barnes dan Vidgen 2002 WebQual 4.0 adalah metode untuk mengevaluasi kualitas situs web dan aplikasi mobile dari sudut pandang pengguna akhir. Metode ini dikembangkan dari ServQual, yang sebelumnya banyak diterapkan untuk mengukur kualitas layanan. Instrumen WebQual 4.0 didasarkan pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD), yang berfokus pada pemahaman 'suara pelanggan.' Pengukuran kualitas situs web menggunakan WebQual 4.0 dilakukan langsung oleh pengguna situs. Proses ini membantu pengelola untuk menyesuaikan situs web agar selaras dengan persepsi pengguna (Ulya dan Riyadi, 2014).



Gambar 2.4 Konsep metode Webqual 4.0

WebQual 4.0 berfokus pada tiga dimensi variabel utama yaitu:

1. *Usability* (Kegunaan): Mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan situs web, termasuk navigasi, tata letak, dan kemudahan memahami fitur yang tersedia.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi): Menilai apakah informasi di situs web akurat, relevan dengan kebutuhan pengguna, dan disajikan secara jelas serta mudah dipahami.
3. *Service Interaction* (Interaksi Layanan): Mengevaluasi apakah layanan di situs web, seperti transaksi atau komunikasi, dapat diandalkan, aman, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

SEKOLAH PASCASARJANA