

**RANCANG BANGUN PENILAIAN KUALITAS *WEBSITE*  
UNTUK MENGUKUR GAP KUALITAS ANTARA HARAPAN  
DAN PERSEPSI PENGGUNA**

**(Studi Kasus Analisa GAP Kualitas di *Website* [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id))**

**Tesis  
untuk memenuhi sebagai persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2  
Program Studi Magister Sistem Informasi**



**oleh:  
Imam Asrowardi  
24010410400028**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2012**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TESIS**

**RANCANG BANGUN PENILAIAN KUALITAS *WEBSITE*  
UNTUK MENGUKUR GAP KUALITAS ANTARA HARAPAN  
DAN PERSEPSI PENGGUNA**

**(Studi Kasus Analisa GAP Kualitas di *Website* [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id))**

**oleh:**

**Imam Asrowardi  
24010410400028**

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian tesis pada tanggal 9 Mei 2012 oleh tim  
penguji Program Pascasarjana Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro

Semarang, 9 Mei 2012

Pembimbing I

Penguji I

**Prof. Drs. Mustafid, M.Eng. Ph.D.**  
NIP. 195505281980031002

**Dr. Rachmat Gernowo, M.Si.**  
NIP. 196511231994031003

Pembimbing II

Penguji II

**Adian Fatchur Rochim, ST., MT.**  
NIP. 197302261998021001

**Dr. Suryono, S.Si, M.Si.**  
NIP. 197306301998021001

**Mengetahui :  
Ketua Program Studi  
Magister Sistem Informasi**

**Drs. Bayu Surarso, M.Sc, Ph.D**  
NIP. 196311051988031001

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Mei 2012

Imam Asrowardi

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Tesis dengan judul :**

**RANCANG BANGUN PENILAIAN KUALITAS *WEBSITE*  
UNTUK MENGUKUR GAP KUALITAS ANTARA HARAPAN  
DAN PERSEPSI PENGGUNA**

**(Studi Kasus Analisa GAP Kualitas di *Website* [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id))**

**oleh:**

**Imam Asrowardi  
24010410400028**

Telah dilakukan pembimbingan tesis dan dinyatakan layak untuk mengikuti ujian tesis pada Program Pascasarjana Magister Sistem Informasi Universitas Diponegoro.

Semarang,

2012

Pembimbing I

Pembimbing II

**Prof. Drs. Mustafid, M.Eng. Ph.D.**  
NIP. 195505281980031002

**Adian Fatchur Rochim, ST., MT**  
NIP. 197302261998021001

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah yang telah menciptakan langit dan bumi beserta isinya, sehingga tidak hak kita beribadah kepada selain Allah. Sholawat dan salam semoga tercurah kepada suri tauladan terbaik umat ini yaitu Nabinya Allah Muhammad S.A.W. Alhamdulillah, atas pertolongan Allah penyusunan laporan tesis dengan judul Rancang Bangun Penilaian Kualitas *Website* Untuk Mengukur GAP Kualitas Antara Harapan dan Persepsi Pengguna (Studi Kasus Analisa GAP Kualitas di *Website* [www.polinela.ac.id](http://www.polinela.ac.id)) dapat diselesaikan. Penyusun mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Drs. Mustafid, M.Eng. Ph.D. selaku pembimbing I.
2. Adian Fatchur Rochim, ST., MT. selaku pembimbing II.
3. Semua pihak yang telah bersedia membantu penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangannya, untuk itu saran serta kritik sangat kami butuhkan. Semoga Laporan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang memerlukan.

Semarang, Mei 2012

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Keaslian Penelitian .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.2 Landasan Teori .....	7
2.2.1 <i>Gap Model Service Quality (Servqual)</i> .....	7
2.2.2 Pengukurkan <i>Gap Analysis</i> .....	9
2.2.3 Metode <i>Webqual</i> .....	10
2.2.4 <i>Framework</i> Hasan .....	11
2.2.5 <i>Sytems Development Life Cycle (SDLC)</i> .....	14
BAB III METODE PENELITIAN .....	17
3.1 Sumber Data .....	17

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Model Expexted dan Perceived Service Quality</i> .....	9
Gambar 2.2 <i>Hierarchy framework Hasan</i> .....	12
Gambar 3.1 <i>Arsitektur sistem</i> .....	13
Gambar 3.2 <i>Diagram Arus Data Sistem Level 0</i> .....	21
Gambar 3.2 <i>Diagram konteks</i> .....	22
Gambar 3.3 <i>DAD Level 0</i> .....	23
Gambar 3.4. <i>Desain database</i> .....	24
Gambar 3. 5. <i>Interface Login</i> .....	33
Gambar 3. 6. <i>Interface user</i> .....	33
Gambar 3. 7. <i>Interface survey design</i> .....	34
Gambar 3.8. <i>Struktur menu admin</i> .....	35
Gambar 3.9. <i>Struktur menu user</i> .....	35
Gambar 3. 10 . <i>Struktur sub menu master data</i> .....	36
Gambar 4.1 <i>frontend sistem</i> .....	45
Gambar 4.2 <i>backend sistem</i> .....	46
Gambar 4.3 <i>backend sistem</i> .....	46
Gambar 4.4 <i>Sistem Login</i> .....	47
Gambar 4.5 <i>Halaman admin</i> .....	48
Gambar 4.6 <i>Dialog tampil surveydesign</i> .....	49
Gambar 4.7 <i>Dialog tambah data pada modul surveydesign</i> .....	49
Gambar 4.8 <i>Dialog edit data pada modul surveydesign</i> .....	50
Gambar 4.9 <i>Dialog hapus data pada modul surveydesign</i> .....	50
Gambar 4.10 <i>Dialog sub menu criteria</i> .....	51
Gambar 4.11 <i>Dialog tampil criteria</i> .....	51
Gambar 4.12 <i>Dialog input criteria</i> .....	52
Gambar 4.13 <i>Dialog edite criteria pada modul criteria</i> .....	52
Gambar 4.14 <i>Dialog hapus criteria pada modul criteria</i> .....	52
Gambar 4.15 <i>Dialog sub menu dimention</i> .....	53

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 <i>Dimensi Content berdasarkan Framework Hasan</i> .....	12
Tabel 2.2 <i>Dimensi Desing berdasarkan Framework Hasan</i> .....	13
Tabel 2.3 <i>Dimensi Organization berdasarkan Framework Hasan</i> .....	13
Tabel 2.4 <i>Dimensi User Friendly berdasarkan Framework Hasan</i> .....	14
Tabel 3.1 <i>Jadwal Penelitian</i> .....	18
Tabel 3.2 : <i>Kebutuhan fungsional sistem</i> .....	20
Tabel 3.4 : <i>Struktur data tabel participant</i> .....	25
Tabel 3.5 : <i>Struktur data tabel question</i> .....	25
Tabel 3.6 : <i>Struktur data tabel response</i> .....	26
Tabel 3.7 : <i>Struktur data tabel responsedetail</i> .....	26
Tabel 3.8 : <i>Struktur data tabel surveydesigner</i> .....	26
Tabel 3.9 : <i>Struktur data tabel user</i> .....	27
Tabel 3.10 : <i>Struktur data tabel accesslevel</i> .....	27
Tabel 3.11: <i>Struktur data tabel choice</i> .....	27
Tabel 3.12 : <i>Struktur data tabel choicedetail</i> .....	27
Tabel 3.13 : <i>Struktur data tabel city</i> .....	28
Tabel 3.14 : <i>Struktur data tabel criteria</i> .....	28
Tabel 3.15 : <i>Struktur data tabel dimention</i> .....	28
Tabel 3.16 : <i>Struktur data tabel gender</i> .....	28
Tabel 3.17 : <i>Struktur data tabel nation</i> .....	28
Tabel 3.18 : <i>Struktur data tabel occupation</i> .....	28
Tabel 4.1 : <i>Tabel GAP pada setiap kategori</i> .....	58
Tabel 4.2 : <i>Tabel GAP pada setiap dimensi</i> .....	59

## ABSTRAK

Suatu organisasi dengan situs web yang sulit digunakan dapat membangun citra buruk di internet dan melemahkan posisi organisasi. Oleh karena itu, penting bahwa organisasi dapat melakukan penilaian terhadap kualitas *website* yang digunakan apakah *website* yang dimilikinya telah memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun sistem penilaian kualitas *website* dengan cara membandingkan kualitas harapan dan persepsi suatu *website*. Tahapan yang digunakan adalah Analisis kebutuhan sistem, membangun desain sistem dan implementasi. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem yang dapat digunakan untuk menilai kesenjangan (GAP) antara harapan dan persepsi sebuah *website* yang didasarkan pada pengguna *website*. Kesenjangan (GAP) kualitas antara harapan dan persepsi dapat dilihat pada sistem secara *online* yang disajikan dalam bentuk grafik perbandingan nilai rata-rata item harapan dan nilai rata-rata item persepsi pada sebuah *website*.

Kata-kunci : GAP, *webqual*, *servqual*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

*Website* universitas biasanya menjadi kontak pertama bagi siapa saja yang membutuhkan informasi terkait dengan universitas tersebut (Yoo dan Jin, 2004), sehingga merupakan hal yang tidak dapat dihindari adalah universitas harus membangun sebuah *website* yang dinamis sebagai bagian memenuhi kebutuhan informasi untuk pengguna. Faktor terpenting keberhasilan sebuah *website* adalah faktor isi 64,42%, selain itu desain 18,40%, teknologi 2,45%, Navigasi 12,27% dan Komunitas 2,45% Alkan (2006). Sehingga, penting memperhatikan kualitas *website* yang digunakan baik dari sisi *content*, *desing*, *usability* dan dari sisi yang lainnya.

Suatu organisasi dengan situs *web* yang sulit digunakan dapat membangun citra buruk di internet dan melemahkan posisi organisasi (Barnes dan Vidgen 2002). Oleh karena itu, penting bahwa organisasi dapat melakukan penilaian terhadap kualitas *website* yang digunakan apakah *website* yang dimilikinya telah memenuhi apa yang dipersepsikan oleh penggunanya. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang kualitas yang dirasakan (aktual) dengan tingkat kualitas yang harapan (ideal) (Parasuraman dkk, 1985). Penilaian terhadap kualitas *website* diharapkan dapat digunakan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara persepsi aktual dengan tingkat kualitas yang diharapkan oleh pengguna *website*.

Beberapa kendala yang dihadapi dalam melakukan penilaian adalah menentukan kriteria evaluasi, parameter evaluasi serta metode yang dipilih dalam membangun kerangka kerja evaluasi. (Aelani 2008), sehingga penting untuk memilih instrument serta metode penilaian yang akan digunakan atau membangun sebuah *framework* pengujian terbaru yang didasarkan pada *framework-framework* pengujian yang telah ada sebelumnya. Beberapa model instrument pengukuran kualitas *website* yang telah ada diantaranya adalah *e-servqual*, *webqual* dan

2  
*framework* Hasan yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari beberapa *framework* pengukuran kualitas *website* yang telah ada (Hasan dan Abuelrub, 2010). Dari beberapa *framework* tersebut, *framework* Hasan dapat digunakan sebagai acuan penilaian kualitas *website* yang bersifat umum tanpa membedakan tipe layanan yang diberikan oleh *website* (Hasan dan Abuelrub, 2010).

*Framework* Hasan ini memiliki 4 dimensi pengukuran yaitu : *content quality*, *desing quality*, *organization quality* dan *user-friendly quality*. *Framework* ini di pilih karena merupakan *framework* terbaru yang lebih bersifat umum tanpa melihat tipe layanan yang diberikan oleh *website* (Hasan dan Abuelrub, 2010). Instrument-instrument tersebut disusun dalam bentuk daftar pertanyaan yang kemudian dibagi kepada pengguna *website* untuk diminta pendapatnya terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh *website* yang dikunjunginya. Berdasarkan data-data jawaban responden, data-data tersebut diolah dengan dengan bantuan program aplikasi tertentu, dianalisa kemudian disimpulkan.

#### 1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat digunakan

untuk menilai kualitas *website* didasarkan pada persepsi pengguna yang dapat digunakan untuk mengetahui gap antara tingkat kualitas yang diharapkan dengan tingkat kualitas yang dirasakan oleh pengguna.

b. Seberapa besar gap kesenjangan yang terjadi antara tingkat kualitas yang diharapkan dengan tingkat kualitas yang dirasakan oleh pengguna pada *website* polinela.ac.id.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. *Framework* yang akan digunakan sebagai acuan menyusun kuesioner adalah *framework* Hasan dan Abuelrub.

3

b. Metode penghitungan gap antara persepsi tentang kualitas yang dirasakan (aktual) dengan tingkat kualitas yang harapan (ideal) menggunakan pendekatan model gap analisis terhadap kualitas layanan (*service quality*) (Parasuraman dkk, 1985).

c. *Website* yang akan dijadikan sebagai pengujian adalah *website* Politeknik Negeri Lampung.

### **1.4 Keaslian Penelitian**

Penelitian yang berjudul “*Webqual: An Exploration Of Web Site Quality*”.

Penelitian ini menerapkan Model kualitas *web site* atau *webqual* pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen *webqual* memiliki validitas dengan sampel yang sangat besar dan beragam. Selain itu penelitian ini juga mengembangkan instrumen *webqual* yang telah ada (Barnes dan Vidgen, 2000).

Penelitian yang akan dilakukan ini memiliki perbedaan yang nyata dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan. Perbedaan tersebut terletak pada :

a. *Framework* yang digunakan.

*Framework* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *framework* Hasan dan Abuelrub.

b. Penelitian ini tidak hanya mengetahui gap kualitas *website* dari persepsi pengguna tetapi juga menghasilkan perangkat lunak yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas sebuah *website*.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah memberikan masukan kepada pengelola *website* sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dan pengembangan peningkatan kualitas *website* pada masa yang akan datang

### **. 1.6 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

a. Menghasilkan aplikasi yang dapat digunakan untuk mengetahui layanan kualitas *website*.

b. Mengukur kesenjangan yang terjadi antara tingkat kualitas yang diharapkan dengan tingkat kualitas yang dirasakan oleh pengguna *website*

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

*Web-site Quality Evaluation Model (QEM)* digunakan untuk mengevaluasi secara kuantitatif dan perbandingan kualitas situs *web*. Model inti dan prosedur untuk obyek yang dievaluasi didukung oleh model *Logic Scoring of Preference (LSP)*. Tahapan pihak yang mengevaluasi adalah (a) memilih situs atau sekumpulan situs yang kompetitif, (b) menetapkan tujuan dan persepektif pengguna, (c) menetapkan standar cara penyesuaian, (d) mendefinisikan patokan evaluasi pada setiap atribut, (e) mengumpulkan atribut dasar untuk menghasilkan preferensi kualitas global, dan (f) menganalisis, memperkirakan, serta membandingkan keluaran secara parsial dan secara global. Pada penelitian ini, peneliti fokus pada studi kasus pada situs khusus museum dimana terdapat lebih dari sembilan puluh komponen yang terlibat sehubungan dengan pandangan pengunjung secara umum. Hasil proses berguna untuk mengetahui, mengendalikan, dan meningkatkan kualitas situs pada skala proyek kecil, menengah dan skala proyek yang besar (Santos, 1999).

Model kualitas *web site* atau *webqual* diimplementasikan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa instrumen *webqual* memiliki validitas dengan sampel yang sangat besar dan beragam. Selain itu penelitian ini juga mengembangkan instrumen *webqual* yang telah ada (Barnes dan Vidgen, 2000).

Secara teoritis pengembangan konsep dapat dibenarkan untuk pengukuran kepuasan pelanggan situs selama fase informasi. Penelitian ini menyatukan model pola harapan dengan *disconfirmation* dengan teori empiris yang berdasarkan atas pengalaman terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini dipisahkan kualitas website ke dalam kualitas informasi dan kualitas sistem, serta mengusulkan sembilan konsep kunci dalam kepuasan pelanggan situs.

Pengukuran untuk konsep tersebut dilakukan dalam dua fase. Pada fase pertama

6  
dimensikualitas informasi dan kualitas sistem diidentifikasi dan alat instrumen untuk mengukurnya diuji. Pada fase kedua, digunakan dimensi yang menonjol dari *web-iq* dan *web-sq* sebagai dasar untuk memformulasikan faktor urutan pertama. Peneliti mengembangkan dan menguji secara empiris alat untuk mengukur kepuasan kualitas informasi dan kualitas sistem. Analisis pada model pengukuran mengindikasikan bahwa *metric* yang diusulkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang relatif tinggi. Hasil penelitian ini memberikan alat instrument yang bisa diandalkan untuk mengoperasikan konsep kunci dalam analisis kepuasan pelanggan situs dalam model pola harapan (McKinney dkk, 2002)

Faktor-faktor yang paling penting untuk kesuksesan sebuah *website* yang adalah faktor isi 64,42%, selain itu desain 18,40%, teknologi 2,45%, konten 64,42%, navigasi 12,27% dan komunitas 2,45%. Penelitian ini melibatkan 163 responden (Alkan, 2006).

Penelitian yang meneliti sejauh mana kinerja implementasi Sistem Informasi Akademik STMIK “AMIK BANDUNG” menggunakan kerangka kerja *Bytheway & White* yang didasarkan pada harapan dan penilaian pengguna

(persepsi pengguna) sehingga didapatkan sebuah kesenjangan antara harapan dan penilaian berdasarkan persepsi pengguna tersebut (Aelani, 2008))  
Pengukuran layanan *e-banking*. menggunakan model *webqual* yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari model *servqual* yang banyak diterapkan pada pengukuran kualitas jasa. Model *Webqual* ini terdiri dari empat variabel yaitu *information quality*, *usability*, *service interaction*, dan *overall*. Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari 26 butir pertanyaan dengan skala likert yang disebarikan kepada 100 responden. Responden tersebut terdiri dari dua kelompok yaitu pengguna layanan *e-banking* di bank swasta dan bank pemerintah. Karakteristik pengguna layanan *e-banking* secara umum mempunyai tingkat pendidikan tinggi dan mempunyai tingkat penghasilan yang tinggi. Hasil uji validitas dan realibilitas dengan *cronbach alpha* dan *KMO test* menunjukkan bahwa instrument penelitian mempunyai tingkat kesahihan dan keandalan yang tinggi. Atribut kualitas yang masih tergolong rendah adalah pada variabel *service*

7

*interaction*, yaitu faktor gangguan pelayanan dan masalah keamanan transaksi *ebanking*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan *e-banking* pada bank swasta tidak berbeda dengan persepsi kualitas layanan di bank pemerintah. Empat variabel *websqual* tidak dapat memprediksi secara akurat dan signifikan terhadap pengelompokan pengguna *e-banking* dilihat dari kepemilikan bank dengan tingkat prediksinya hanya mencapai 53 persen (Hermana, 2010)  
Usulan sebuah *framework* penilaian *website* terbaru yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari model pengukuran kualitas *website* yang sebelumnya telah ada. *Framework* Hasan ini terdiri dari 4 dimensi pengukuran yaitu : *content quality*, *design quality*, *organization quality* dan *user-friendly quality*. *Framework* bersifat lebih umum yang dapat digunakan dalam penilaian semua *website* tanpa memandang tipe layanan yang diberikan dalam *website* seperti pendidikan, *e-commerce* dan lain-lain (Hasan dan Abuelrub, 2010)

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Gap Model Service Quality (Servqual)**

Model gap kualitas layanan (*The Service Quality Gap Model*) pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, dkk. untuk membantu organisasi dalam memahami harapan pelanggan. Model ini sangat sesuai bila dipakai untuk mengevaluasi layanan sistem informasi khususnya dalam memahami persepsi dan harapan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan sistem informasi. Beberapa penelitian telah menggunakan pendekatan gap analisis untuk mengukur kualitas *website* maupun kualitas layanan elektronik yang diberikan melalui *website* sebuah organisasi diantaranya :

- a. Pengukuran kualitas *e-banking* dengan menggunakan metode *webqual* untuk mengetahui kesesuaian antara harapan dan persepsi para pengguna *website* BCA, mengetahui tingkat kualitas *website* BCA dengan metode *webqual* (Suharyanto, 2008).
- b. Pengukuran kualitas layanan *internet banking* menggunakan model *webqual* (Hermana, 2010).

8

- c. Pengukuran yang didasarkan pada harapan dan penilaian pengguna (persepsi pengguna) pada Sistem Informasi Akademik STMIK “AMIK BANDUNG”

menggunakan kerangka kerja *Bytheway* (Aelani, 2008).

d. Pengukuran kualitas *website* perpustakaan oleh para penggunanya menggunakan *webqual analysis* (Suhendra, 2009).

Model gap kualitas layanan ini memiliki lima *gap* (kesenjangan), yaitu:

1. Kesenjangan antara persepsi manajemen atas ekspektasi konsumen dan ekspektasi konsumen akan pelayanan yang seharusnya diberikan oleh perusahaan
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen atas ekspektasi konsumen dan penjabaran persepsi tersebut menjadi spesifikasi kualitas pelayanan atau standar pelayanan
3. Kesenjangan antara standar pelayanan tersebut dan pelayanan yang diberikan
4. Kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan informasi eksternal yang diberikan kepada konsumen atau pelayanan yang dijanjikan kepada konsumen
5. Kesenjangan antara tingkat pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan kinerja pelayanan aktual.

Di bidang bisnis dan manajemen, *gap analysis* diartikan sebagai suatu metode pengukuran bisnis yang memudahkan perusahaan untuk membandingkan kinerja aktual dengan kinerja potensialnya. Menggunakan metode pengukuran bisnis tersebut, perusahaan dapat mengetahui sektor, bidang, atau kinerja yang sebaiknya diperbaiki atau ditingkatkan. *Gap analysis* bermanfaat untuk mengetahui kondisi terkini dan tindakan apa yang akan dilakukan di masa yang akan datang. Hubungan antara perusahaan sebagai *supplier* barang dan jasa dengan konsumen yang menggunakan barang dan jasa tersebut dapat membantu dalam memahami konsep *gap analysis*. *Gap* pada gambar 2.1 didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan pelayanan yang mereka terima.

9

### **Gambar 2.1 Model Expected dan Perceived Service Quality**

*Gap analysis* bermanfaat untuk:

1. Menilai seberapa besar kesenjangan antara kinerja aktual dengan suatu standar kinerja yang diharapkan.
2. Mengetahui peningkatan kinerja yang diperlukan untuk menutup kesenjangan tersebut, dan
3. Menjadi salah satu dasar pengambilan keputusan terkait prioritas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

#### **2.2.2 Pengukurkan Gap Analysis**

Pengukuran kualitas jasa dalam model *servqual* didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (kehandalan, cepat tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam 22 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan dan pemberian skor didasarkan atas skala likert dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model *servqual* mencakup perbedaan di antara nilai yang diberikan pada pelanggan untuk setiap pernyataan yang berkaitan dengan harapan

10

dan persepsi (jasa yang diterima oleh pelanggan). Skor *servqual* untuk setiap pernyataan dapat dihitung berdasarkan rumus (Zeithaml, 1990 dalam Imawati 2008) :

Skor *servqual*=skor Persepsi - skor harapan

Secara rinci perhitungan gap dapat dilakukan dengan cara (Aelani, 2008) :

1. Menghitung total skor untuk masing-masing atribut, dengan cara mengalikan setiap total jawaban dengan atribut point yang diperoleh (harapan dan persepsi).
2. Menghitung rata-rata nilai skor setiap atribut.
3. Menghitung kesenjangan antara nilai yang diperoleh dari ekspektasi dan kenyataan ( $gap = \text{skor rata-rata harapan} - \text{skor rata-rata penilaian}$ )

### **2.2.3 Metode Webqual**

*Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari *servqual* yang disusun oleh Parasuraman, yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *quality function development* (QFD). *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. *Webqual 4.0* tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu :

1. *Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.
2. *Service Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik *website*.

11

3. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna.

*Webqual* dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa *website*, baik *website* internal perusahaan (intranet) maupun *website* eksternal. Persepsi pengguna tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu persepsi tentang mutu layanan yang dirasakan (aktual) dengan tingkat harapan (ideal). *webqual* digunakan untuk mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) (Barnes dan Vidgen, 2003).

*Website* yang bermutu dari perspektif pengguna dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan persepsi aktual dengan ideal (gap) yang rendah. Model kualitas *website* atau *webqual* tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi (Barnes dan Vidgen, 2000). Tingkat pengukurannya banyak menggunakan *seven-likert scale*.

### **2.2.4 Framework Hasan**

*Framework* ini merupakan metode terbaru sebuah kriteria evaluasi yang dapat digunakan dalam layanan e-bisnis yang berbeda-beda. Selain itu, pada

framework ini juga diusulkan kriteria umum yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas setiap *website* terlepas dari jenis layanan yang ditawarkan. Dimensi kriteria yang digunakan adalah *content quality*, *design quality*, *organization quality* dan *user-friendly quality* (Hasan dan Abuelrub, 2010). Secara detail dimensi dan indikatornya dapat dilihat pada gambar 2.2.

12

### **Gambar 2.2** *Hierarchy framework Hasan*

Pejelasan secara rinci dimensi kriteria yang terdapat pada gambar 1 adalah sebagai berikut :

#### 1. *Content*

Kualitas isi merupakan dimensi terpenting yang menentukan karakteristik sebuah *website*. Pada dimensi ini di bagi menjadi beberapa indikator dan pada setiap indikator terdapat daftar yang terkait dengan indikator tersebut.

#### **Tabel 2.1** *Dimensi Content berdasarkan Framework Hasan*

13

#### 2. *Design*

Dimensi ini berkaitan dengan karakteristik visual desain *website*. Pada dimensi ini di bagi menjadi beberapa indikator dan pada setiap indikator terdapat daftar yang terkait dengan indikator tersebut.

#### **Tabel 2.2** *Dimensi Desing berdasarkan Framework Hasan*

#### 3. *Organization*

Dimensi ini berkaitan dengan struktur *website*, navigasi yang mudah digunakan daln lain sebagainya sehingga pengguna dapat dengan menemukan informasi yang dibutuhkannya. Pada dimensi ini di bagi menjadi beberapa indikator dan pada setiap indikator terdapat daftar yang terkait dengan indikator tersebut :

#### **Tabel 2.3** *Dimensi Organization berdasarkan Framework Hasan*

14

#### 4. *User friendly*

Dimensi ini membantu setiap pengguna terlepas dari pendidikannya atau pengalaman untuk menemukan informs yang diperlukan dalam waktu yang wajar terkait juga pada kemampuan *website* untuk mempertahankan tingkat kinerja tertentu bila digunakan oleh pengguna menggunakan alat yang berbeda. Pada dimensi ini di bagi menjadi beberapa indikator dan pada setiap indikator terdapat daftar yang terkait dengan indikator tersebut :

#### **Tabel 2.4** *Dimensi User Friendly berdasarkan Framework Hasan*

### **2.2.5** *Sytems Development Life Cycle (SDLC)*

Siklus Hidup Pengembangan Sistem (SDLC) adalah proses langkah demi langkah yang diikuti oleh banyak organisasi selama analisis dan desain sistem.

Berikut ini adalah fase yang terdapat SDLC :

#### 1. Analisis Sistem

Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam menganalisis sistem, diantaranya :

a. Mengumpulkan data dengan menggunakan dokumen tertulis, wawancara, kuesioner , menganalisis data, dan menuliskan laporan.

b. Menganalisis data menggunakan diagram alir data yang memungkinkan analis sistem dapat menampilkan representasi sistem dalam bentuk gambar.

gambar.

15

c. Menuliskan laporan setelah analisis selesai dilakukan. Laporan kepada manajemen memiliki tiga bagian. Pertama, harus menjelaskan cara kerja sistem. Kedua, menjelaskan masalah-masalah pada sistem yang ada. Terakhir, mendeskripsikan ketentuan-ketentuan pada sistem baru dan memberikan rekomendasi tentang kegiatan yang perlu dilakukan selanjutnya.

## 2. Desain Sistem

Beberapa kegiatan yang dilakukan dalam mendesain sistem, diantaranya :

- a. Membuat desain awal yang menjelaskan kapabilitas fungsional secara umum dari sistem informasi yang diusulkan.
- b. Membuat desain detail yang menggambarkan bagaimana sistem informasi yang diusulkan mampu memberikan kapabilitas yang digambarkan secara umum dalam desain awal. Pada bagian ini dipertimbangkan untuk desain *context diagram*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, *data dictionary*, desain *input* dan desain *output*.
- c. Menulis laporan setelah desain awal dan desain detail selesai dikerjakan untuk kemudian dipresentasikan atau didiskusikan.

## 3. Pengembangan Sistem

Pada tahap ini, analis sistem atau orang lain dalam organisasi dapat mengembangkan atau mendapatkan perangkat lunak dengan cara membeli atau membuat sendiri, mengembangkan atau mendapatkan perangkat keras dengan cara membeli baru atau mengupgrade, lalu mengujinya. Pengujian dapat dilakukan dengan cara :

### a. Pengujian unit

Pengujian unit menguji kinerja dari masing-masing bagian. Data dalam pengujian dapat menggunakan data contoh yang mewakili data sebenarnya. Jika program ditulis oleh banyak programmer, maka masing-masing bagian dari program diuji secara terpisah.

### b. Pengujian Sistem

Pengujian sistem menguji sistem secara keseluruhan. Pengujian ini memastikan apakah sistem yang memiliki bagian-bagian dapat saling

16  
terhubung ketika sistem diuji menggunakan data sesungguhnya dengan jumlah data yang besar.

Hasil akhir pada fase ini adalah sistem informasi yang siap diimplementasikan pada fase implementasi sistem.

## 4. Implementasi Sistem

Pada fase ini membutuhkan koordinasi yang baik agar sistem tidak hanya mampu bekerja namun juga berhasil dengan baik. Pada fase ini terdiri dari kegiatan :

### a. Mengkonversi ke sistem baru.

Proses transisi dari sistem informasi yang lama ke sistem sistem informasi yang baru melibatkan konversi perangkat keras, perangkat lunak, dan file.

### b. Melatih pengguna

Pelatihan bagi pengguna merupakan bagian penting pada tahap ini. Tujuan dari pelatihan ini agar pengguna dapat mengenal dan menggunakan keseluruhan fasilitas sistem yang baru dengan baik. Pelatihan dapat berbentuk pelatihan secara langsung maupun tidak langsung (melalui

manual instruksi atau video instruksi).

#### 5. Pemeliharaan Sistem.

Pada fase ini bertujuan menjaga agar sistem berjalan dengan cara melakukan kegiatan audit dan evaluasi secara periodik. Fase ini diperlukan untuk penyesuaian dan peningkatan sistem berdasarkan kondisi-kondisi baru (yang ditemukan pada kegiatan audit sistem).