

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Kualitas

Secara umum pengertian kualitas adalah suatu tingkatan baik atau buruknya, mutu, taraf, atau derajat sesuatu seperti barang, jasa, atau keadaan. Dalam bisnis pengertian kualitas yaitu kesesuaian antara spesifik suatu produk dengan kebutuhan konsumen, atau tingkat baik buruknya suatu produk (barang/jasa) di mata penggunaannya [7]. Selain pengertian kualitas secara umum terdapat juga beberapa pengertian kualitas menurut para ahli seperti, kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat menurut ISO-8402. Pengertian kualitas menurut Kadir (2001) adalah tujuan yang sulit dipahami, karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik [8]. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir. Sedangkan, pengertian kualitas menurut Tjiptono (2011) yaitu suatu kondisi dinamis dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang berhubungan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan [9].

B. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna didefinisi sebagai suatu tingkat perasaan pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan pengguna akan sebuah produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. *Satisfaction* merupakan salah satu karakteristik dalam *Quality in Use Model* pada ISO/IEC 25010 yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi ketika suatu sistem digunakan dalam konteks penggunaan tertentu [10].

C. Skala Likert

Skala *Likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok. Rentan skala penilaian *likert* sebagai berikut ini :

Table 1 Skala Penilaian

SCORE PENILAIAN	
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Ragu-Ragu (RG)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

Rumus perhitungan score *likert* sebagai berikut :

$$T \times Pn \quad (1)$$

$T =$ Total jumlah responden yang memilih

$Pn =$ Pilihan angka score likert

Rumus perhitungan interval sebagai berikut :

$$\text{Total score} / Y \times 100 \quad (2)$$

$Y =$ skor tertinggi likert \times jumlah responden

Kriteria interpretasi score berdasarkan interval sebagai berikut :

Angka 0% – 19,99% = Sangat tidak setuju

Angka 20% – 39,99% = Tidak setuju

Angka 40% – 59,99% = Cukup/Netral

Angka 60% – 79,99% = Setuju

Angka 80% – 100% = Sangat Setuju

D. *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale (SUS) merupakan suatu alat atau metode yang digunakan untuk menguji, mengukur, atau mengevaluasi *usability* suatu sistem entah itu berupa perangkat keras, perangkat lunak, perangkat seluler, situs web atau aplikasi. Metode ini awalnya dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986 [11]. Metode SUS ini merupakan salah satu jenis metode yang menggunakan kuesioner untuk mengukur *usability* suatu sistem. Kuesioner yang digunakan berisi 10 pernyataan yang dimana responden diberikan suatu pilihan berupa skala 1-5 untuk dijawab. Nilai 1 berarti sangat tidak setuju sampai Nilai 5 yang berarti sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan [12].

Table 2 System Usability Scale Questions

PERNYATAAN	
Q1	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi
Q2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
Q3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
Q4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
Q5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
Q6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasa pada sistem ini)
Q7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
Q8	Saya merasa sistem ini membingungkan
Q9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
Q10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Rumus SUS sebagai berikut :

$$((\text{Ans1} - 1) + (5 - \text{Ans2}) + (\text{Ans3} - 1) + (5 - \text{Ans4}) + (\text{Ans5} - 1) + (5 - \text{Ans6}) + (\text{Ans7} - 1) + (5 - \text{Ans8}) + (\text{Ans9} - 1) + (5 - \text{Ans10})) * 2.5 \quad (3)$$