

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Penggunaan *website* di Indonesia masih terus berkembang, topik tentang pengembangan *website* ini merupakan salah satu topik yang dikembangkan lebih lanjut. Banyak literatur tentang pengembangan *website* berikut ini adalah beberapa contoh literatur tersebut:

Penelitian Reinhard Fresly Snait (2019) Pengembangan *Website* Pada Yayasan Pendidikan Ketrampilan Glorya SMA Plus Masa Depan Mandiri Kupang NTT. Sistem yang digunakan sebelumnya pada SMA Masa Depan Mandiri yaitu para pengunjung hanya dapat melihat *website* dalam bentuk statis dan pengunjung belum dapat mendaftarkan dirinya secara online melalui *website*, dengan adanya pengembangan *website* ini pengunjung tidak hanya melihat isi *website* tetapi pengunjung juga dapat mendaftarkan dirinya secara online cukup mengakses melalui gadget dimanapun dan kapanpun selama terkoneksi dengan internet. *Website* ini memiliki 2 user yaitu admin, dan pengunjung yang mana memiliki hak akses yang berbeda. Hak akses admin meliputi mengubah update kegiatan sekolah, update fasilitas sekolah, update kalender sekolah, preview data pendaftar yang masuk, memverifikasi data pendaftar, setting dan manage user. Sedangkan pengunjung memiliki hak akses melihat halaman menu home, profil, info pendaftar, kegiatan sekolah, fasilitas sekolah, kalender sekolah, dan kontak. *Website* ini memberikan informasi tentang SMA Plus Masa Depan Mandiri dan pendaftaran online yang memberikan kemudahan pengunjung calon siswa. Berdasarkan hasil pengujian sistem dengan metode webqual dari 30 responden menggunakan 3 variabel yaitu Kualitas Informasi (Information Quality), Kegunaan (Usability), Interaksi Servis (Service interaction) dinyatakan bahwa website SMA Plus Masa Depan Mandiri valid atau bisa dikatakan layak digunakan dengan hasil keseluruhan yakni 98% jawaban sangat baik dari 40 responden.

Penelitian Sidiq Eko Setiawan (2019) Pengembangan *Website* Beaneta Hijab Dengan Pengujian. Online shop dapat menyajikan produk dari Beaneta Hijab. Jenis produk yang disajikan adalah hijab instan. Sistem pembeliannya dengan cara menghubungi kontak yang di cantumkan dalam *website* dengan sistem PO. 2) Hasil pengujian metode webqual menyatakan bahwa online shop berbasis *website* Beaneta Hijab layak digunakan. Data yang digunakan dalam pengujian dinyatakan valid dan Hasil pengujian hipotesis menyatakan bahwa variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terkait.

Penelitian Agus Kriyanto (2014) Pengembangan Sistem Informasi Kepegawaian Badan Perancangan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Klaten Berbasis *Website*. Tugas Akhir ini menghasilkan sebuah sistem informasi kepegawaian yang dibuat untuk menyesuaikan kebutuhan Badan Perencanaan Perencanaan Pembangunan (Bappeda) Kabupaten Klaten. Sistem terdapat 3 user yang memiliki hak akses yang berbeda untuk mengakses sistem informasi kepegawaian yaitu petugas, pemimpin dan pegawai. Sistem ini dapat mempermudah dalam mengelola data profil, data bidang, data berita, data para pegawai serta mempermudah dalam pengelolaan pengajuan cuti dan absensi pegawai secara terkomputerisasi. Sistem informasi kepegawaian didesain menggunakan macromedia dreamweaver dengan bahasa pemograman PHP dan HTML5. Sistem ini dibangun dengan kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak untuk implementasi sistem informasi kepegawaian ini juga tergolong sederhana karena dapat dijalankan minimal dengan komputer pentium IV dan sistem operasi windows XP, sistem baru secara keseluruhan sudah berjalan sesuai dengan yang ada saat ini. Sistem baru semua dapat dilakukan secara komputerisasi dalam satu aplikasi berbasis website dan diakses secara online. Sistem ini telah diuji dengan menggunakan pengujian black box testing dimana petugas di Bappeda Kabupaten Klaten terlibat dalam pengujian sistem, hasil dari pengujian sistem informasi kepegawaian tersebut dapat disimpulkan bahwa perangkat lunak yang dibangun secara fungsional berjalan dengan baik dan tidak ditemukan kesalahan yang berarti.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari tugas akhir ini dapat dijelaskan atau didefinisikan sebagai berikut :

- 1) Latar belakang masalah
Pokok permasalahan yang mendasari perlunya menambakan fasilitas fitur-fitur yang masih belum ada di *website* Akbara Surakarta.
- 2) Perumusan masalah
Perumusan masalah merupakan inti permasalahan dan jalan keluar menyelesaikan permasalahan.
- 3) Judul tugas akhir
Gambaran umum yang dapat mewakili sistem yang akan dikembangkan dalam penyusunan Tugas Akhir.
- 4) Pengumpulan data
Penelitian dilakukan pengumpulan data pengumpulan penelitian ini menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara.
- 5) Penguasaan dasar
Penelitian dilakukan percobaan membuat sistem agar lebih menguasai.
- 6) Observasi sistem
Penelitian dilakukan pengamatan pada sistem yang sudah ada agar dapat menjadi referensi dalam mengembangkan aplikasi ini.
- 7) Analisis dan perancangan sistem
Penelitian dilakukan menganalisa dan merancang bagaimana sistem nantinya akan dibuat untuk membantu memecahkan permasalahan yang ada.
- 8) Implementasi sistem
Penelitian dilakukan implementasi apa yang sudah dirancang untuk Perkembangan *Website* Akbara Surakarta Menggunakan PHP dan MySQL.
- 9) Pengujian sistem
Penelitian dilakukan uji coba aplikasi apakah masih terjadi kesalahan ataupun kekurangan pada sistem.

10) Pemeliharaan

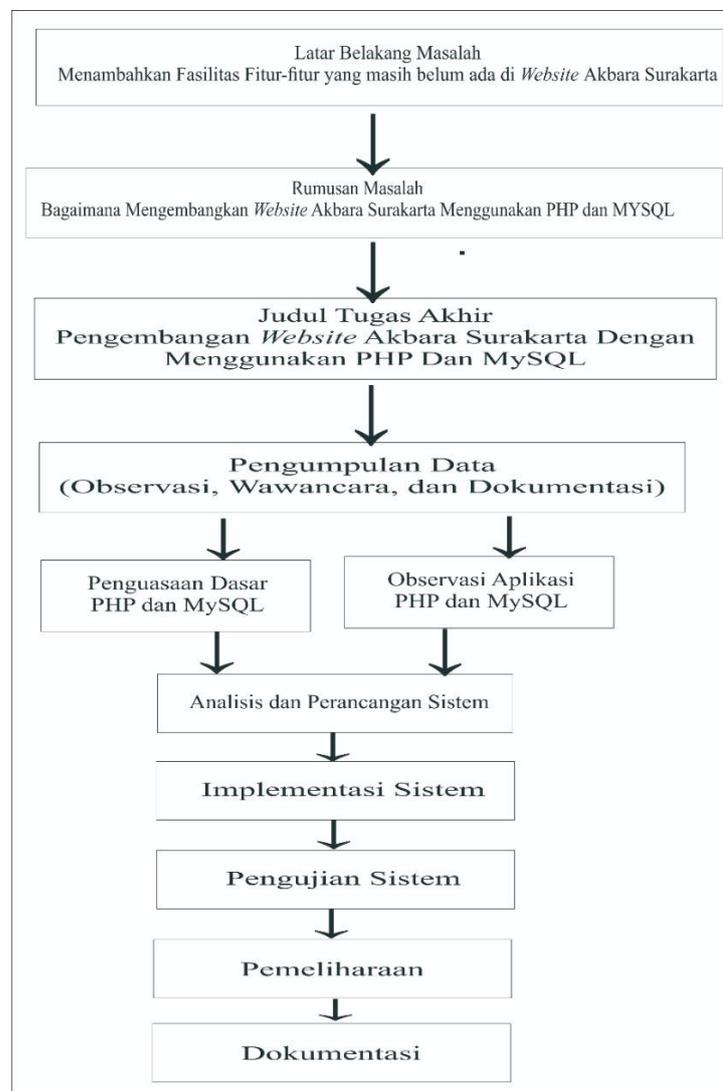
Sistem yang sudah diimplementasikan dan diuji coba sebaiknya untuk dilakukan pemeliharaan.

11) Dokumentasi

Dokumentasi dari keseluruhan kegiatan penyusunan Tugas Akhir.

Kerangka pemikiran dari penelitian tugas akhir ini telah tercantum pada

Gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.3 Teori Pendukung

2.3.1 Internet

Menurut Arizona (2017), internet adalah kelompok atau kumpulan dari jutaan komputer untuk mendapatkan informasi dari komputer yang ada didalam kelompok tersebut dengan asumsi bahwa pemilik komputer memberikan izin akses. Internet berasal dari bahasa latin "inter" yang berarti "antara". Internet merupakan jaringan yang terdiri dari milyaran komputer yang ada di seluruh dunia. Internet melibatkan berbagai jenis komputer serta topologi jaringan yang berbeda.

2.3.2 Website

Website atau situs juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink). Bersifat statis apabila isi informasi *website* tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik *website*. Bersifat dinamis apabila isi informasi *website* selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna *website*. Contoh *website* statis adalah berisi profil perusahaan, sedangkan *website* dinamis adalah seperti Friendster, Multiply, dll. Dalam Sisi pengembangannya, *website* statis hanya bisa di-update oleh pemiliknya saja, sedangkan *website* dinamis bisa di-update oleh pengguna maupun pemilik.

Untuk menyediakan sebuah *website*, maka harus menyediakan unsur-unsur penunjangnya, seperti halnya nama domain (Domain name/URL - Uniform Resource Locator). Nama domain atau biasa disebut dengan Domain Name atau URL adalah alamat unik di dunia internet yang digunakan untuk mengidentifikasi sebuah *website*, atau dengan kata lain domain name adalah alamat yang digunakan untuk menemukan sebuah *website* pada dunia internet. Contoh <http://www.nama situs .com>.

Nama domain diperjual belikan secara bebas di internet dengan status sewa tahunan. Setelah Nama Domain itu terbeli di salah satu penyedia jasa pendaftaran, maka pengguna disediakan sebuah kontrol panel untuk administrasinya. Jika pengguna lupa/tidak memperpanjang masa sewanya, maka nama domain itu akan 11 di lepas lagi ketersediaannya untuk umum. Nama domain sendiri mempunyai identifikasi ekstensi / akhiran sesuai dengan kepentingan dan lokasi keberadaan *website* tersebut. Contoh nama domain ber-ekstensi internasional adalah com, net, org, info, biz, name, ws. Contoh nama domain ber-ekstensi lokasi Negara Indonesia adalah a. co.id : Untuk Badan Usaha yang mempunyai badan hukum sah b. ac.id : Untuk Lembaga Pendidikan c. go.id : Khusus untuk Lembaga Pemerintahan Republik Indonesia d.mil.id : Khusus untuk Lembaga Militer Republik Indonesia e. or.id : Untuk segala macam organisasi yang tidak termasuk dalam kategori "ac.id", "co.id", "go.id", "mil.id" dan lain- lain f. war.net.id : Untuk industri warung internet di Indonesia g.sch.id : Khusus untuk Lembaga Pendidikan yang h. web.id : menyelenggarakan pendidikan seperti SD, SMP dan SMA ditujukan bagi badan usaha, organisasi ataupun perseorangan yang melakukan kegiatannya di World Wide Web (Gregorius, 2016).

2.3.3 Database

Menurut Hidayat (2017), database merupakan kumpulan data yang terintegasi dan diatur sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat dimanipulasi, diambil, dan dicari secara cepat.

2.3.4 MySQL

MySQL adalah database yang cepat dan tangguh, sangat cocok jika digabungkan dengan PHP dengan database kita bisa menyimpan, mencari dan mengklasifikasikan data dengan lebih akurat dan professional. MySQL menggunakan SQL language (Structur (Query Language) artinya MySQL mcnggunakan query atau bahasa pcmprogaman yang sudah standar di dalam dunia database (Sulhan,2017:218) Kelebihan MySQL diantaranya :

- a. Dari segi performa, MySQL tidak bisa diragukan, pemrosesan database sangat cepat.
- b. Open source.
- c. Mudah untuk dipelajari.
- d. Kompatibilitas dengan berbagai sistem operasi dan web server yang ada.

2.3.5 PHP

Menurut Solichin (2016) PHP merupakan salah satu bahasa pemrograman berbasis *web* yang ditulis oleh dan untuk pengembang *web*. PHP pertama kali dikembangkan oleh Rasmus Lerdorf, seorang pengembang software dan anggota tim Apache, dan dirilis pada akhir tahun 1994. PHP dikembangkan dengan tujuan awal hanya untuk mencatat pengunjung pada *website* pribadi Rasmus Lerdorf. Pada rilis keduanya, ditambahkan Form Interpreter, sebuah tools untuk melakukan penerjemahan perintah SQL. Rilis kedua disebut dengan PHP/FI. Sejak itu PHP mulai diterima sebagai sebuah bahasa pemrograman baru yang sangat diminati. Terbukti pada pertengahan tahun 1997, tercatat sekitar 50.000 situs di seluruh dunia telah menggunakan PHP.

2.3.6 HTML

HTML kependekan dari Hyperlink Text Markup Language. Dokumen HTML adalah file teks murni yang dapat dibuat dengan editor teks sembarang. Dokumen ini dikenal sebagai *web* page. Dokumen HTML merupakan dokumen yang disajikan dalam browser *web* surfer. Dokumen ini umumnya berisi informasi atau interface aplikasi di dalam internet (Sidik dan Husni,2017).

2.3.7 XAMPP

Xampp merupakan paket PHP yang berbasis Open Source yang dikembangkan oleh sebuah komunitas Open Source . Penggunaan perangkat lunak XAMPP diawali dengan install paket XAMPP pada halaman resmi. Tersedia beberapa update yang dapat di-download sesuai dengan platform komputer pengguna. Setelah penginstalan selesai maka pengguna dapat memulai

pemrograman dengan membuka XAMPP Control Panel terlebih dahulu untuk mengaktifkan service yang disediakan seperti : Apache, MySQL, FileZilla, Mercury dan Tomcat dengan mengklik Action : Star (Rahmawati, 2017).

2.4 Pengembangan Sistem Berorientasi Objek

Metodologi berorientasi objek adalah suatu strategi pembangunan perangkat lunak yang mengorganisasikan perangkat lunak sebagai kumpulan objek yang berisi data dan operasi yang diberlakukan terhadapnya (Rosa A.S dan M.Shalahuddin,2016).

Pada perkembangan teknologi perangkat lunak, diperlukan adanya bahasa yang digunakan untuk memodelkan perangkat lunak yang akan dibuat dan perlu adanya standarisasi agar orang di berbagai negara dapat mengerti pemodelan perangkat lunak. Seperti yang kita ketahui bahwa menyatukan banyak kepala untuk menceritakan sebuah ide dengan tujuan untuk memahami hal yang sama tidaklah mudah, oleh karena itu diperlukan sebuah bahasa pemodelan perangkat lunak yang dapat dimengerti oleh banyak orang (Rosa A.S dan M. Shalahuddin,2016).

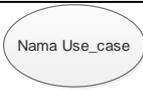
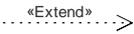
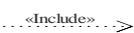
Pada perkembangan teknik pemrograman berorientasi objek, muncullah sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk pembangunan perangkat lunak yang dibangun dengan menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek, yaitu *Unified Modeling Language* (UML). UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sstem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. UML hanya berfungsi untuk melakukan pemodelan. Jadi penggunaan UML, tidak terbatas pada metodologi tertentu, meskipun pada kenyatannya UML paling banyak digunakan pada metodologi berorientasi objek (Rosa A.S dan M. Shalahuddin, 2016).

Ada 5 (lima) macam diagram dalam *Unified Modeling Language* (UML), yaitu :

1) *Use Case Diagram*

Use case atau diagram *use case* merupakan pemodelan untuk kelakuan (*behavior*) sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. Secara kasar, *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi itu. Simbol-simbol *use case* dapat dilihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Simbol *Use Case Diagram*

No	Nama	Simbol	Deksripsi
1	<i>Use case</i>		Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor, biasanya dinyatakan menggunakan kata kerja di awal di awal frase nama <i>use case</i>
2	Aktor		Orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi walaupun aktor adalah gambar orang, tapi belum tentu merupakan orang; biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor
3	Asosiasi		Komunikasi antar aktor dan <i>use case</i> yang berpartisipasi pada <i>use case</i> atau <i>use case</i> memiliki interaksi dengan aktor
4	<i>Extend</i>		Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>use case</i> tambahan itu; mirip dengan prinsip <i>inheritance</i> pada pemrograman berorientasi objek; biasanya <i>use case</i> tambahan memiliki nama depan yang sama dengan <i>use case</i>
5	Generalisasi		Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum – khusus) antara dua buah <i>use case</i> dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya
6	<i>Include</i>		Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> dimana <i>use case</i> yang ditambahkan memerlukan <i>use case</i> ini untuk menjalankan fungsinya.

2) *Class Diagram*

Diagram kelas atau *class diagram* menggambarkan struktur sistem dari sisi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. Kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi.

- a) Atribut merupakan variabel-variabel yang dimiliki oleh suatu kelas
- b) Operasi atau metode adalah fungsi-fungsi yang dimiliki oleh suatu kelas.

Simbol-simbol class diagram dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Simbol *Class Diagram*

No	Nama	Simbol	Keterangan
1	Kelas		Kelas pada struktur sistem
2	Antarmuka / <i>interface</i>		Sama dengan konsep <i>interface</i> dalam pemrograman berorientasi objek
3	Asosiasi		Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i>
4	Asosiasi Berarah		Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya disertai dengan <i>multiplicity</i>
5	Generalisasi		Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus)
7	Agregasi		Relasi antar kelas dengan makna semua-bagian (<i>whole-part</i>)

3) *Activity Diagram*

Diagram aktivitas atau *activity diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem. Simbol-simbol *activity diagram* dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Simbol *Activity Diagram*

No	Nama	Simbol	Deskripsi
1	Status awal		Status awal aktivitas sistem , sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal
2	Aktivitas		Aktivitas yang dilakukan oleh sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja
3	<i>Decision / Percabangan</i>		Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu
4	<i>Join / penggabungan</i>		Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
5	Status Akhir		Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki status akhir
6	Swimlane		Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi

4) *Component Diagram*

Diagram komponen atau *component diagram* dibuat untuk menunjukkan organisasi atau ketergantungan diantara kumpulan komponen dalam sebuah sistem. Diagram komponen fokus pada komponen sistem yang dibutuhkan dan ada di dalam sistem. Diagram komponen juga dapat digunakan untuk memodelkan hal-hal berikut :

- a) *Source code* program perangkat lunak
- b) Komponen *executable* yang dilepas ke user
- c) Basis data secara fisik
- d) Sistem yang harus beradaptasi dengan sistem lain

Simbol-simbol *component diagram* dapat dilihat pada Tabel 2.4

Tabel 2.4 Simbol *Component Diagram*

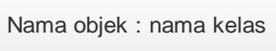
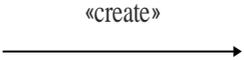
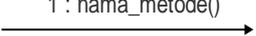
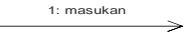
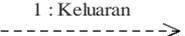
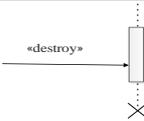
No	Nama	Simbol	Deskripsi
1	<i>Package</i>		<i>Package</i> merupakan sebuah bungkusan dari satu atau lebih komponen
2	Komponen		Komponen sistem
3	<i>Depedency</i> / kebergantungan		Kebergantungan antar komponen, arah panah mengarah pada komponen yang dipakai
4	Nama_ <i>interface</i>		Sama dengan konsep <i>interface</i> pada pemrograman berorientasi objek, yaitu sebagai antarmuka komponen agar tidak mengakses langsung komponen
5	<i>Link</i>		Relasi antar komponen

5) *Sequence Diagram*

Diagram sekuen menggambarkan kelakuan objek pada *use case* dngan mendeskripsikan waktu hidup objek dan *message* yang dikirimkan dan diterima antar objek. Oleh karena itu untuk menggambar diagram sekuen maka harus diketahui objek-objek yang terlibat dalam *use case* beserta metode-metode yang dimiliki kelas yang diinstansiasi menjadi objek itu. Membuat diagram sekuen juga dibutuhkan untuk melihat skenario yang ada pada *use case*.

Simbol-simbol *Sequence Diagram* dapat dilihat pada Tabel 2.5

Tabel 2.5 Simbol *Sequence Diagram*

No	Nama	Simbol	Deskripsi
1	Aktor		Orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi itu sendiri, jadi walaupun aktor adalah gambar orang, tapi belum tentu merupakan orang; biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor
2	Garis Hidup/ <i>Lifeline</i>		Menyatakan kehidupan suatu objek
3	Objek		Menyatakan objek yang berinteraksi pesan
4	Waktu Aktif		Meyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, semua yang terhubung dengan waktu aktif ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan didalamnya
5	Pesan Tipe <i>Create</i>		Menyatakan suatu objek membuat objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang dibuat
6	Pesan Tipe <i>Call</i>		Menyatakan suatu objek memanggil operasi / metode yang ada pada objek lain atau dirinya sendiri, arah panah mengarah pada objek yang memiliki operasi / metode
7	Pesan Tipe <i>Send</i>		Menyatakan bahwa suatu objek mengirimkan data / masukan / informasi ke objek lainnya, arah panah mengarah pada objek yang dikirim
8	Pesan Tipe <i>Return</i>		Menyatakan bahwa suatu objek yang telah menjalankan suatu operasi atau metode menghasilkan suatu kembalian ke objek tertentu, arah panah mengarah pada objek yang menerima kembalian
9	Pesan Tipe <i>Destroy</i>		Menyatakan suatu objek mengakhiri hidup objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang diakhiri, sebaiknya jika ada <i>create</i> maka ada <i>destroy</i>

2.5 Model *WebQual*

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan, hingga versi terakhir yaitu *WebQual* 4.0 (Nada dan Wibowo, 2015).

WebQual adalah pengukuran berdasarkan pada kualitas fungsi penyebaran (*quality function deployment*) atau biasa disebut dengan QFD, yang merupakan proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk mengidentifikasi 12 dan membawa aspirasi pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan atau jasa serta implementasinya.

WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan *overall impression* (Nada dan Wibowo, 2015).

WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada empat dimensi yaitu :

1. Kualitas kegunaan (*Usability* dari *human computer interaction*) *Usability* merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan *website*, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna. Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan dalam menjelajahi *website*, menampilkan bentuk visual 14 yang sesuai, dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.
2. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*information quality*) *Information quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada *website*, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang *up to date* atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah

dimengerti, informasi yang sangat lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. Kualitas interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi (*service interaction quality*) *Service interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam *website* lebih dalam. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, dan mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.
4. Kualitas keseluruhan (*Overall impression*) Penelitian kualitas dari keseluruhan ketiga kualitas di atas.