

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas

Menurut pendapat Gaspersz, Kualitas berkaitan dengan segala sesuatu yang mempengaruhi kepuasan konsumen, suatu produk dikatakan berkualitas jika dapat dimanfaatkan dengan baik, sesuai dengan keinginan klien, dan diproduksi atau dihasilkan dengan cara yang baik dan benar [5]. Secara umum, kualitas layanan didefinisikan sebagai ukuran hasil dari pemberian layanan yang efektif, dan itu terjadi ketika pelanggan menerima layanan yang melebihi harapan mereka.

Kualitas layanan diperoleh dengan membandingkan persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan [6]. Komitmen pelanggan terhadap produk dan layanan perusahaan dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang berdampak pada pangsa pasar produk tersebut. Untuk dapat mempertahankan konsumen dalam jangka waktu yang lama, kualitas pelayanan sangatlah penting. Upaya perbaikan kualitas layanan sistem berdasarkan harapan pengguna akan jauh lebih efektif untuk kelangsungan bisnis, karena peningkatan tersebut akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas suatu sistem dapat dilihat dari karakteristik informasi yang terdapat pada sistem itu sendiri. Informasi yang terkait dengan sistem menentukan kualitas sistem. Kualitas sistem mengacu pada fitur-fitur yang

berhubungan dengan teknologi dari suatu sistem, seperti perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) yang digunakannya, serta kemudahan dioperasikan, dan seberapa menyenangkan bagi pengguna untuk berinteraksi dengan sistem tersebut.

2.1.2 Website

2.1.2.1 Pengertian Website

Website adalah suatu kumpulan halaman yang digunakan sebagai tempat penyajian informasi berupa teks, foto, suara, animasi, atau campuran dari semuanya, yang bersifat statis maupun dinamis, sehingga menjadi suatu rangkaian yang saling terhubung oleh jaringan *internet* [7]. Berdasarkan terminologinya, *Website* merupakan kumpulan halaman web yang biasanya diringkas dalam domain atau subdomain dan dapat diakses melalui *World Wide Web* (WWW) pada *Internet*. Situs web adalah jenis layanan penyajian informasi yang menggunakan konsep *hyperlink* untuk membantu pengguna dalam penelusuran informasi menggunakan *internet*.

2.1.2.2 Jenis-jenis website

Berdasarkan jenisnya, *website* terbagi menjadi dua yaitu:

1. *Website* statis yaitu situs web yang berisi informasi yang tidak dimaksudkan untuk diperbarui secara berkala dan isi informasinya searah pada pemilik situs web. Jenis situs web ini biasanya dikelola secara manual oleh banyak orang yang menggunakan perangkat lunak editor. *Website* jenis ini

memanfaatkan bahasa pemrograman html dan masih belum memanfaatkan database [6].

2. *Website* dinamis merupakan situs web yang informasinya berubah secara teratur dan isi informasinya bersifat interaktif dua arah antara pemilik situs web dan pengguna. Pada *website* ini pemilik dapat langsung berkomunikasi dengan pengunjungnya melalui berbagai pendekatan atau, seperti dengan bentuk dan gerakan mouse. Bahasa pemrograman yang digunakan pada *website* ini adalah php, asp, dan dot net, serta database yang digunakan adalah mysql atau mssql.

Website terbagi menjadi beberapa jenis yang dikempokkan berdasarkan fungsinya, diantara lain seperti [7].

1. *Company Profile*, adalah sebuah *website* statis sederhana, yang diproduksi oleh sebuah perusahaan yang digunakan untuk menyajikan informasi tentang perusahaan mereka (seperti motto, visi, misi, dan kontak perusahaan). *Website* ini biasanya lebih mementingkan desain presentasi *website* tersebut.
2. *E-Commerce*, merupakan situs web dengan fitur yang memungkinkan pengguna untuk menjual dan membeli produk atau layanan melalui *internet*. Menampilkan produk, memeriksa ketersediaan produk, pemesanan, dan transaksi jual beli adalah semua layanan yang dapat digantikan oleh situs *web e-commerce*.

3. *Government*, merupakan situs resmi pemerintah. Biasanya, situs web ini juga menghosting laman web lain yang mencoba memberikan informasi tentang suatu lokasi dan undang-undang yang mengaturnya.
4. *Personal*, yaitu situs web yang dikendalikan oleh suatu individu atau kelompok kecil dan berisi informasi yang disesuaikan dengan kebutuhan pemilik situs web.
5. *News Portal*, merupakan suatu situs web yang berfungsi untuk menyediakan informasi suatu berita.
6. *Community*, yaitu suatu *website* yang berfungsi sebagai tempat bersosialisasi antar penggunanya. Pengguna dapat berkomunikasi informasi satu sama lain di situs web ini.
7. *Educational*, merupakan situs web pendidikan yang digunakan untuk mempersonalisasi hubungan antara pusat dengan komunitas pendidikan, termasuk siswa dan guru, sehingga mereka dapat berbagi informasi pendidikan dan berkomunikasi satu sama lain secara luas.
8. *Search Engine*, merupakan situs web yang dapat ditemukan dmelalui jaringan *internet* yang menyediakan kumpulan daftar situs web yang dapat ditemukan melalui jaringan *internet*. Saat memanfaatkan *website* ini, dengan memasukkan kata kunci situs *website* yang ingin dicari, hasil pencariannya nanti akan muncul dihalaman *website Search Engine*.
9. *Social media*, merupakan situs web yang memudahkan penggunanya dalam pertukaran informasi yang dapat disajikan dalam berbagai jenis konten, berupa teks, gambar, audio, dan video.

2.1.2.3 Kriteria *website* yang baik

Suatu *website* dapat dikatakan baik apabila memenuhi kriteria berikut [6].

1. Usability, Aspek ini berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem atau *website* tersebut, sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna dalam berinteraksi dengan sistem secara cepat.

Tingkat *usability* yang ideal meliputi:

- a. Kemudahan sistem untuk dipelajari.
 - b. Efisien saat digunakan.
 - c. Mudah diingat.
 - d. Memiliki tingkat kesalahan yang rendah.
 - e. Mencapai kepuasan pengguna.
- f. Sistem Navigasi, yaitu hal yang berkaitan dengan bagaimana cara pengguna melakukan perpindahan dari satu situs ke situs lainnya pada sebuah *website* atau sistem informasi. Navigasi ditampilkan dapat berupa media seperti gambar, teks, atau animasi. Syarat dari navigasi yang baik adalah:
- a. Kemudahan untuk dipelajari.
 - b. Konsisten.
 - c. Memiliki *feedback*.
 - d. Muncul dalam konteks.
 - e. Dapat memberikan alternatif yang lain.
 - f. Memerlukan perhitungan waktu dan tindakan.
 - g. Menyediakan pesan *visual* yang jelas.
 - h. Menggunakan label mudah dipahami dan jelas.

- i. Dapat mendukung tujuan dan perilaku *user*.
- j. *Graphic Design (Desain Visual)*, suatu desain yang baik harus memiliki komposisi warna yang baik dan konsisten, teks yang mudah untuk dibaca, tata letak grafis yang konsisten, penggunaan animasi di tempat yang tepat, penggunaan grafik yang dapat memperkuat konten teks, konten animasi yang memperkuat isi teks, dan dapat membentuk pola yang harmonis.
- k. *Contents (Isi)*, merupakan aspek terpenting dari sebuah situs web, informasi yang disediakan harus menarik, relevan, dan disesuaikan dengan target pengguna situs yang diinginkan. Untuk netralitas dan keakuratan informasi yang terkandung dalam konten, situs web harus memelihara arsip data lama, lebih idealnya apabila konten tersebut merupakan hasil kompilasi data dan didukung oleh pendapat resmi. Jika kontennya berupa multimedia, usahakan untuk mengaitkannya dengan konten *website*, serta sinkronisasi audio dan visual.
- l. *Compatibility (Kompatibilitas)*, aspek ini berkaitan dengan kesesuaian situs untuk dapat digunakan pada berbagai perangkat tampilan (browser), serta dapat menyediakan alternatif lain bagi browser yang tidak dapat mengakses situs tersebut.
- m. *Loading Time*, yaitu meliputi kecepatan akses suatu situs *website*, semakin cepat akses yang berjalan, semakin tinggi kepuasan pengguna, hal ini membuat pengguna akan kembali menggunakan sistem tersebut.
- n. *Functionality*, terdapatnya berbagai fasilitas dan kemudahan di *website* tersebut.

- o. *Accebility*, berkaitan dengan kemampuan situs web agar dapat diakses bagi semua kalangan, tanpa harus memandang fisik maupun usia. Hal yang perlu dipertimbangkan seperti konektivitas *internet*, penggunaan browser, spesifikasi komputer, dan berbagai faktor lain yang dapat memengaruhi kemampuan pengguna untuk mengakses *internet*.
- p. *Interactivity*, adalah aspek dari pengalaman pengguna situs web. *Hyperlink* dan sistem umpan balik adalah dasar dari interaktivitas. Pengunjung dapat menggunakan hyperlink untuk membuka sumber berita, topik terkait, dan situs web lainnya. Mekanisme umpan balik berfungsi sebagai saluran komunikasi antara pengguna dan administrator web yang sesuai.

2.1.3 BPJS

2.1.3.2 Tinjauan BPJS Kesehatan Menurut Perundang-Undangan

BPJS Kesehatan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.¹⁰ Sedangkan Menurut UU no. 24 tahun 2011 tentang BPJS pasal 7 ayat (1) dan Ayat (2), pasal 9 ayat (1) dan UU. No. 40 Tahun 2004 Tentang SJSN, Pasal 1 Angka 8, Pasal 4 Dan Pasal 5 ayat (1)) memberikan keterangan bahwa Badan Penyelenggara jaminan social kesehatan (BPJS Kesehatan) adalah badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada

presiden dan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh penduduk Indonesia termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) Bulan di Indonesia.

UU BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan. Setiap orang atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS. Setiap peserta BPJS akan ditarik iuran yang besarnya ditentukan kemudian. Sedangkan bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui Program Bantuan Iuran.

2.1.3.3 Kewenangan dan Norma BPJS

Kewenangan BPJS menurut pasal 11 huruf C, F, G Undang-undang No 24 Tahun 2011 tentang BPJS berupa:

- a. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional.
- b. Mengenai sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.

- c. Melaporkan kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatutan dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain Norma Jaminan Sosial meliputi:

Kewajiban Pemberi Kerja:

- a. Mendaftarkan dirinya dan pekerjanya sebagai peserta (Perpres no 19/2016 Pasal 15 ayat (1)).
- b. Memungut iuran yang menjadi beban peserta dan pekerjanya dan menyetorkannya (Perpres no 19/2016 Pasal 19 ayat (1))
- c. Membayar dan menyetor iuran yang menjadi tanggung jawabnya (Perpres no 19/2016 Pasal 19 ayat (2))
- d. Memberikan data dirinya dan pekerjanya berikut anggota keluarganya secara lengkap dan benar (Perpres no 19/2016 Pasal 15 ayat (2))

Kewajiban setiap orang:

- a. Mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta (Perpres no 19/2016 Pasal 16 ayat 1)
- b. Memberikan data mengenai dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar (Perpres no 19/2016 pasal 16 ayat 2)
- c. Wajib membayar dan menyetor iuran yang menjadi tanggung jawabnya setiap bulan ke BPJS Kesehatan (Perpres no 19/2016 Pasal 19 ayat 3).

2.1.3.4 Identitas Peserta BPJS Kesehatan

Setiap orang termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran meliputi:

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yaitu fakir miskin dan orang tidak mampu yang didaftarkan oleh pemerintah.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI), terdiri dari:
 - a. Pekerja Penerima Upah (PPU) termasuk anggota keluarganya (Istri/Suami, anak kandung, anak tiri dan/atau anak angkat yang sah dan belum berusia 21 tahun atau belum berusia 25 tahun bagi yang masih melanjutkan pendidikan formal) sebanyakbanyaknya 5 (lima) orang, dan dapat mengikutsertakan keluarga tambahan yang meliputi anak ke 4 (empat) dan seterusnya, orang tua kandung dan mertua.
 - b. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) atau perorangan.
 - c. Bukan Pekerja (BP): penerima pension penyelenggara negara, Veteran, Perintis Kemerdekaan termasuk anggota keluarganya (Istri/Suami, anak kandung, anak tiri dan/atau anak angkat yang sah) sebanyak-banyaknya (lima) orang, Penerima Pensiun Bukan Penyelenggara Negara.

2.1.3.5 Pendaftaran Peserta

Proses pendaftaran peserta BPJS Kesehatan dapat dilakukan secara kolektif maupun perorangan:

1. Tempat Pendaftaran Peserta
 - a. Kantor Cabang dan Kantor Layanan Operasional Kabupaten/Kota (KLOK) terdekat.
 - b. Bank Pemerintah yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

2. Persyaratan Pendaftaran Peserta

a. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) Penetapan jumlah dan persyaratan menjadi peserta dilakukan oleh pemerintah.

b. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non-PBI), meliputi:

1) Pendaftaran secara kolektif manual

Mengisi formulir daftar isian peserta, yang di tanda tangani oleh pimpinan unit kerja/HRD dan distempel, dengan melampirkan pas foto terbaru masing-masing 1 (satu) lembar ukuran 3 cm x 4 cm (kecuali bagi anak usia balita); serta menunjukkan dokumen sebagai berikut :

a) Asli Kartu Keluarga dan KTP-elektronik.

b) Asli SK terakhir yang dilegalisasi.

c) Asli daftar gaji yang dilegalisasi oleh pimpinan unit kerja

d) Asli akte kelahiran anak/surat keterangan lahir/SK Pengadilan Negeri untuk satu anak angkat yang ditanggung.

e) Surat keterangan dari sekolah / perguruan tinggi yang masih mengikuti pendidikan formal.

2) Pendaftaran secara kolektif elektronik

Mengisi form registrasi Badan Usaha dan Formulir Daftar Isian Peserta Elektronik 16 (enam belas) kolom dan mendapatkan nomor Virtual Account (VA).

3) Pendaftaran Perorangan Secara Manual Mengisi dan menyerahkan formulir daftar isian peserta yang di tanda tangani oleh yang

bersangkutan, dengan melampirkan pas foto terbaru masing-masing 1 (satu) lembar ukuran 3 cm x 4 cm (kecuali bagi usia balita); serta menunjukkan dokumen sebagai berikut:

- a) Asli Kartu Keluarga dan KTP-elektronik.
 - b) Asli/fotocopy Surat Keputusan terakhir sebagai pegawai dengan melampirkan slip gaji/upah terakhir.
 - c) Asli akte kelahiran anak/surat keterangan lahir/SK Pengadilan Negeri untuk satu anak angkat yang ditanggung.
 - d) Surat keterangan dari sekolah / perguruan tinggi yang masih mengikuti pendidikan formal.
- 4) Keluarga tambahan bagi Peserta Pekerja Penerima Upah dapat diikutsertakan dengan membayar iuran sebesar 1 persen dari gaji atau upah per bulan, serta membuat surat kuasa bermaterai untuk dilakukan pemotongan gaji.

2.1.3.6 Penyesuaian Iuran Peserta BPJS Kesehatan

1. Penyesuaian Iuran Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Perpres No. 19 Tahun 2016 pasal 16 A: iuran Jaminan Kesehatan Peserta PBI Jaminan Kesehatan serta penduduk yang didaftarkan oleh pemerintah daerah sebesar Rp 23.000, - per orang per bulan. Berlaku mulai 1 januari 2016.
2. Penyesuaian batas gaji paling tinggi untuk iuran Pekerja Penerima Upah (PPU) Perpres No. 28 Tahun 2016 pasal 16 D: batas paling tinggi gaji atau upah per bulan yang digunakan sebagai dasar perhitungan besaran iuran

Jaminan Kesehatan bagi Peserta Pekerja Penerima Upah dan pegawai negeri sebesar Rp 8.000.000, - (delapan juta rupiah) Mulai berlaku pada 1 april 2016.

3. Penyesuaian iuran peserta Pekerja Bukan Penerima Upah Perpres No.28 Tahun 2016 pasal 16 F: iuran jaminan kesehatan bagi Peserta Bukan Penerima Upah:

- a. Sebesar Rp 30.000, - (tiga puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas III.
- b. Sebesar 51.000, - (lima puluh satu ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas II.
- c. Sebesar 80.000.- (delapan puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan kelas I.

2.1.4 *WebQual*

2.1.4.1 Pengertian *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* [8]. Metode ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang disusun oleh Parasuraman. *WebQual* adalah pengukuran berdasarkan pada kualitas fungsi penyebaran (quality function deploymen) atau biasa disebut dengan QFD, yang merupakan proses terstruktur dan disiplin yang menyediakan sarana untuk

mengidentifikasi dan membawa aspirasi pelanggan melalui setiap tahap pengembangan produk dan atau jasa serta implementasinya.

Aplikasi QFD berawal dari menangkap "suara pelanggan", dengan kata lain menemukan kebutuhan kualitas sesuai keinginan pengguna. Kualitas ini kemudian diberikan kembali ke pelanggan dan membentuk dasar dari evaluasi kualitas produk atau layanan. Pengguna juga diminta untuk menilai masing-masing kualitas, yang dapat membantu pemahaman tentang kualitas apa yang dianggap oleh pengguna paling penting dalam situasi tertentu.

2.1.4.2 Dimensi-dimensi *WebQual*

Berikut penjelasan mengenai dimensi-dimensi *WebQual 4.0*:

a. Usability

Usability atau kegunaan berhubungan dengan rancangan dari *website* tersebut, sebagai contoh tampilan *website*, kemudahan dalam penggunaannya, navigasi dan gambaran *website* yang disampaikan ke pengguna.

b. Information Quality

Information quality atau kualitas informasi merupakan mutu dari konten yang sesuai dengan tujuan pengguna, seperti akurasi, format dan relevansi.

c. Service Interaction Quality

Service Interaction Quality atau kualitas interaksi layanan adalah interaksi layanan yang dirasakan oleh pengguna ketika mereka menjelajahi *website* lebih dalam yang didasarkan oleh kepercayaan dan empati, misalnya masalah keamanan transaksi dan informasi, pengiriman produk,

personalisasi dan komunikasi dengan pihak pengelola situs *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik yang paling banyak dipakai pada pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna atau pengunjung.

d. (*Overall impression*)

Penelitian kualitas dari keseluruhan ketiga kualitas di atas.

2.1.5 *User Acceptance Test (UAT)*

2.1.5.1 *Pengertian User Acceptance Testing (UAT)*

Menurut Perry, William E, *User Acceptance Testing (UAT)* merupakan pengujian yang dilakukan oleh end-user dimana user tersebut adalah staff/karyawan perusahaan yang langsung berinteraksi dengan sistem dan dilakukan verifikasi apakah fungsi yang ada telah berjalan sesuai dengan kebutuhan/fungsinya. Setelah dilakukan sistem testing, acceptance testing menyatakan bahwa sistem perangkat lunak memenuhi persyaratan. Setelah dilakukan system testing, acceptance testing menyatakan bahwa sistem software memenuhi persyaratan.

Acceptance testing merupakan pengujian yang dilakukan oleh pengguna yang menggunakan teknik pengujian black box untuk menguji sistem terhadap spesifikasinya. Pengguna akhir bertanggung jawab untuk memastikan semua fungsionalitas yang relevan telah diuji. Pengujian penerimaan pengguna (UAT) adalah fase terakhir dari proses pengujian perangkat lunak. Selama UAT, perangkat lunak perangkat lunak diuji untuk memastikan tugas-tugas apakah

sudah sesuai dengan spesifikasinya. UAT adalah salah satu prosedur proyek perangkat lunak final dan paling penting yang harus terjadi sebelum perangkat lunak tersebut dikembangkan dan diluncurkan ke pasar.

UAT juga dikenal sebagai pengujian beta, pengujian aplikasi atau pengujian pengguna akhir. Menurut Black, acceptance testing biasanya berusaha menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu. Pada pengembangan *software* dan *hardware* komersial, acceptance test biasanya disebut juga "*alpha tests*" (yang dilakukan oleh pengguna *in-house*) dan "*beta tests*" (yang dilakukan oleh pengguna yang sedang menggunakan atau akan menggunakan sistem tersebut).

Alpha dan beta test biasanya juga menunjukkan bahwa produk sudah siap untuk dijual atau dipasarkan. Acceptance testing mencakup data, environment dan skenario yang sama atau hampir sama pada saat *live* yang biasanya berfokus pada skenario penggunaan produk tertentu. *Alpha* dan *beta test* biasanya juga menunjukkan bahwa produk sudah siap untuk dijual atau dipasarkan. Pengguna tes biasanya dilakukan oleh klien atau pengguna akhir, dan tidak fokus pada identifikasi masalah sederhana seperti kesalahan ejaan dan cacat showstopper atau crash perangkat lunak tapi juga masalah-masalah lainnya.

Hasil tes ini memberikan kepercayaan kepada klien tentang bagaimana sistem akan siap di produksi. Pada pengembangan perangkat lunak, *User Acceptance Testing* (UAT) juga disebut pengujian beta (beta testing), pengujian aplikasi (application testing) dan pengujian pengguna akhir (end user testing) adalah tahapan pengembangan perangkat lunak ketika perangkat lunak diuji pada

dunia nyata. Proses UAT memastikan bahwa *website* BPJS-Kesehatan bekerja seperti yang diharapkan serta meyakinkan user atau pelanggan aplikasi tersebut apakah sistem bisa diterima dengan baik atau tidak. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *User Acceptance Testing* adalah pengujian yang dilakukan oleh pengguna dari sebuah sistem untuk memastikan fungsi-fungsi yang ada pada sistem tersebut telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.1.5.2 Jenis-Jenis *User Acceptance Test* (UAT)

a. *Alpha Testing*

Pengujian Alpha adalah pengujian akhir sebelum perangkat lunak diluncurkan untuk pengguna secara umum. *Alpha test* memiliki dua fase:

- 1) Pada tahap pertama dari pengujian alpha, perangkat lunak diuji oleh pengembang di lingkungan *internal developer*. Mereka menggunakan perangkat lunak *debugger*, atau *debugger hardware assisted*. Tujuannya adalah untuk menangkap bug dengan cepat.
- 2) Pada tahap kedua pengujian alpha, perangkat lunak ini diserahkan kepada staf QA (*Quality assurance*) perangkat lunak, untuk pengujian tambahan dalam lingkungan yang mirip dengan penggunaan yang dimaksudkan. Hal ini untuk mensimulasikan suasana atau lingkungan pengujian yang sebenarnya sehingga ketika sistem tersebut dipasang, sudah tidak terjadi kegagalan maupun cacat

sistem secara real. Pengujian alpha sering digunakan untuk perangkat lunak sebagai bentuk pengujian penerimaan internal sebelum perangkat lunak pergi ke pengujian beta. Pengujian alpha berlangsung di situs pengembang oleh tim internal, sebelum rilis kepada pelanggan eksternal. Agar nantinya ketika pelanggan menggunakan sistem ini tidak kecewa karena masalah cacat atau kegagalan aplikasi, pengujian ini dilakukan tanpa keterlibatan tim pengembangan.

b. Beta Test.

Pengujian beta juga dikenal sebagai pengujian pengguna berlangsung di lokasi pengguna akhir (*end user*) untuk memvalidasi kegunaan, fungsi, kompatibilitas, dan uji *reliabilitas* dari perangkat lunak yang dibuat. Hal ini juga dikenal sebagai uji lapangan. Ini terjadi di lokasi pelanggan. Tes beta merupakan tahap kedua dari pengujian perangkat lunak di mana pengguna mencoba produk.

Tujuan dari pengujian beta adalah untuk menempatkan aplikasi Anda di tangan pengguna yang sebenarnya yang berada di luar tim teknik Anda untuk menemukan setiap kekurangan atau masalah dari perspektif pengguna akhir. Dengan demikian pengujian alfa dilakukan di tempat karena pengembang dan analis bisnis terlibat dengan tim penguji. Sedangkan pengujian Beta dilakukan di sisi klien oleh pengguna atau pelanggan nyata, oleh karena itu pengembang dan analis bisnis sama sekali tidak terlibat.

2.1.5.3 Proses *User Acceptance Test* (UAT)

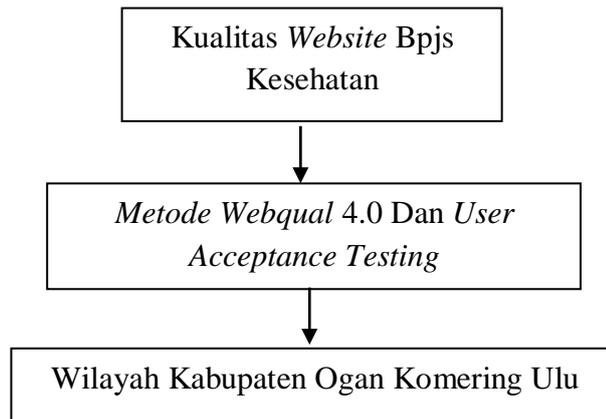
Proses dalam UAT adalah pemeriksaan dan pengujian terhadap hasil perangkat lunak yang di buat. Diperiksa apakah item-item yang ada dalam dokumen requirement sudah ada dalam perangkat lunak yang diuji atau tidak. Diuji apakah semua item yang telah ada telah dapat memenuhi kebutuhan penggunaanya. Pengujian ini biasanya terjadi di lokasi klien yang dikenal sebagai pengujian beta. Setelah kriteria masuk untuk UAT dipenuhi, berikut ini adalah tugas yang perlu dilakukan oleh penguji:

- a. Menyusun rencana UAT Rencana uji UAT menguraikan strategi yang akan digunakan untuk memverifikasi dan memastikan aplikasi memenuhi persyaratan bisnisnya. Menyusun dokumen masuk dan keluar kriteria untuk UAT, test skenarios dan uji kasus pendekatan dan jadwal pengujian, tanggal, lingkungan, aktor, peran dan tanggung jawab akan ditemukan di UAT rencana uji.
- b. Desain UAT Kriteria penerimaan yang dikumpulkan dari pengguna digunakan dalam langkah ini. Berdasarkan kriteria, tim QA (*Quality assurance*) memberi pengguna daftar kasus uji UAT.
- c. Identifikasi Skenario Pengujian dan Uji Kasus: Identifikasi skenario pengujian sehubungan dengan proses yang dibuat dan diuji dengan langkah yang jelas.
- d. Persiapan Data Uji: Sangat disarankan untuk menggunakan data langsung untuk UAT. Data harus diacak untuk alasan privasi dan keamanan.

- e. Eksekusi Uji UAT Jalankan kasus uji dan laporkan bug jika ada. Uji kembali bug setelah diperbaiki. Kasus Uji membantu tim untuk menguji aplikasi secara efektif di lingkungan UAT. Setelah semua tes dijalankan dan hasilnya ada di tangan, Keputusan Penerimaan dibuat. Ini juga disebut keputusan *Go / No-Go*. Jika pengguna merasa puas, itu adalah *Go*, atau ini Tidak Bergerak.
- f. Konfirmasi tujuan bisnis yang dipenuhi Analisis Bisnis atau Penguji UAT harus mengirim tanda surat setelah pengujian UAT. Setelah *sign-off*, produk itu bagus untuk diproduksi. Hasil kerja untuk pengujian UAT adalah *test plan*, skenario uat dan uji kasus, dan hasil uji Kriteria keluaran untuk UAT sebelum pindah ke produksi, berikut ini perlu dipertimbangkan:
 - a. Tidak ada cacat kritis yang terbuka
 - b. Proses bisnis bekerja dengan memuaskan
- g. Sign Off Setelah berhasil menyelesaikan pengujian dan penyelesaian masalah tim secara umum menunjukkan penerimaan aplikasi. Begitu pengguna menerima perangkat lunak, ini berarti menunjukkan bahwa perangkat lunak tersebut memenuhi persyaratan mereka.

2.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan kajian teori maka kerangka konseptual adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini bahwa kualitas website BPJS kesehatan diukur melalui metode *Metode Webqual 4.0 Dan User Acceptance Testing*. *WebQual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Sedangkan *user acceptance testing* (UAT) merupakan pengujian yang dilakukan oleh end-user dimana user tersebut adalah staff/karyawan perusahaan yang langsung berinteraksi dengan sistem dan dilakukan verifikasi apakah fungsi yang ada telah berjalan sesuai dengan kebutuhan/fungsinya.