

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang kini begitu pesat, tentunya memungkinkan komputer untuk memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik dalam hal kepentingan sehari-hari maupun profesi. Ketika berbicara mengenai teknologi komputer, tidaklah hanya sebatas *hardware* saja yang mengelola data lalu menghasilkan informasi, tetapi bagaimana antar *hardware* bisa saling berbagi informasi melalui jaringan. Kini teknologi komputer telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunanya untuk membagikan informasi kepada banyak orang melalui jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dan prasarana itu adalah situs *web* atau *website*.

Berbagai institusi pemerintahan kini telah mengimplementasikan *website* sebagai sarana untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan, termasuk diantaranya *website* KPKNL. KPKNL adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang yang merupakan sebuah instansi vertikal Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang salah satu tugasnya adalah menyelenggarakan lelang eksekusi, lelang non-eksekusi wajib serta lelang sukarela, KPKNL memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia, namun *website* dalam penelitian ini merupakan *website* KPKNL cabang Jambi yang beralamat di Jl. Dokter Sutomo No.17, Ps. Jambi, Kec. Ps. Jambi. *Website* KPKNL dibuat

untuk pelaksanaan lelang secara *online*, yang diharapkan dapat membuat proses lelang menjadi lebih efektif dan efisien.

Tetapi berdasarkan 20 data angket tertulis yang telah disebarakan ke beberapa pengguna, dapat disimpulkan ternyata *website* ini masih terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain fitur-fiturnya cukup membingungkan pengguna baru, lalu *website* yang tiba-tiba saja *error* muncul kalimat “*error loading page*” sehingga tidak mau memproses instruksi pengguna pada saat lelang *online* berlangsung. Setelah itu pada saat lelang dimulai mata kita harus benar-benar tertuju pada *handphone/PC*, karena akan muncul pop-up “cegah sesi berakhir” itu harus diklik agar tidak terjadi login ulang, yang membuat pengguna tidak nyaman serta bisa merugikan jika hal itu terjadi di detik-detik terakhir, akibatnya pengguna tidak sempat melakukan penawaran lagi karena hal tersebut. Selain itu ketika kita *scroll* laman *website* ke bawah otomatis harus login lagi, menurut beberapa pengguna ini sangat merepotkan. Dan yang terakhir, *website* ini kurang *realtime* saat waktu lelang berakhir, sehingga sering kali pada detik-detik terakhir sekitar 2-3 menit setelah waktu lelang yang ditentukan nyatanya masih bisa dilakukan penawaran yang dapat merugikan pengguna, seharusnya mendapatkan lelang tersebut justru didapatkan oleh orang lain.

Maka berdasarkan masalah-masalah yang telah dipaparkan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap *website* KPKNL untuk mengukur apakah *website* KPKNL telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak dengan menggunakan metode WebQual. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membuat laporan penelitian ini dengan judul sebagai berikut :

“ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) JAMBI MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu :

1. Bagaimana kualitas dari *website* KPKNL Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* KPKNL jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0(*usability, information quality, service quality*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* KPKNL khusus untuk wilayah Jambi saja (<https://lelang.go.id/kantor/38/KPKNL-Jambi.html>).
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis *website* yaitu WebQual 4.0.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas dari *website* KPKNL Jambi berdasarkan hasil dari analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* KPKNL Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, service quality*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penulis mempunyai beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

1. Manfaat bagi pengelola *website* KPKNL Jambi

- A. Dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan *website* mereka.
- B. Dapat mengetahui sejauh mana perkembangan *website* mereka dari jawaban para responden yang merupakan pengguna *website* KPKNL.
- C. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* KPKNL.
- D. Dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga *website* KPKNL bisa lebih maju dan bermanfaat lagi bagi penggunanya.

2. Manfaat bagi Pengguna *Website*

Dapat merasakan perubahan *website* suatu saat nanti, namun akan terjadi jika *website* KPKNL benar-benar dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi yang diberikan penulis.

3. Manfaat bagi Penulis

- A. Dapat menambah pengetahuan mengenai analisis kualitas *website* dengan menggunakan metode WebQual 4.0.
- B. Dapat menerapkan disiplin ilmu yang telah diperoleh dan dipelajari dibangku kuliah ke dalam praktikum yang nyata.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan ini guna memberikan gambaran secara umum mengenai keseluruhan bab yang saling berhubungan satu sama lainnya dan sesuai dengan ruang lingkup judul serta menghindari terjadinya pembahasan diluar dari tema dan judul penelitian, sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulisan membahas beberapa definisi dari teori-teori yang digunakan untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode yang akan digunakan untuk menganalisis *website*.

BAB IV : ANALISIS

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum yang terdapat pada *website* KPKNL beserta permasalahan yang terjadi pada *website* KPKNL.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang pengolahan data kuesioner hingga pada hasil analisis yaitu rekomendasi yang diberikan untuk *website* ini.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan, tentunya sebagai wawasan terutama untuk pihak yang menggunakan *website* KPKNL.