

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Dewasa ini, *internet* sudah menjadi kebutuhan sehari-hari bagi kebanyakan masyarakat. Dengan adanya *internet*, masyarakat lebih mudah dalam berhubungan satu sama lain, mencari informasi, hingga melakukan berbagai macam transaksi jual beli. Dengan begitu banyak keuntungan yang diberikan, maka saat ini semakin banyak pihak yang mencoba memanfaatkan internet dan menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari.

Jika membahas *internet*, tentu erat kaitannya dengan *website*. *Website* merupakan sarana yang efektif untuk berbagi informasi maupun promosi sebuah produk atau jasa dengan biaya yang cukup terjangkau. Saat ini berbagai pihak mulai tertarik dalam membuat *website* untuk organisasi, lembaga, atau perusahaan milik mereka. *Website* adalah keseluruhan halaman-halaman *web* yang terdapat dalam sebuah *domain* yang mengandung informasi (Fahrudin, Eka, Berliana, & Riasti, 2011).

Pada penelitian yang akan penulis lakukan, penulis menggunakan metode *WebQual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode *WebQual* merupakan sebuah teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. *Website Quality* 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 23 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* (Muhsin & Zuliestiana, 2017).

Sedangkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk membandingkan antara tingkat kepentingan konsumen mengenai kualitas pelayanan (*Importance*) dengan tingkat performansi kualitas pelayanan (*Performance*). Rata-rata dari hasil penilaian secara keseluruhan konsumen kemudian dapat digambarkan Matrix *Importance-Performance* atau biasa disebut Diagram Kartesius (Budiono, 2014)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One-stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari *samsat* adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. *Website* SAMSAT Jambi yang beralamat pada [www.jambisamsat.net](http://www.jambisamsat.net) merupakan *website* dari kantor SAMSAT di kota Jambi yang memiliki fungsi utama untuk mengecek data pemilik kendaraan melalui nomor polisi kendaraan tersebut.

Dari hasil pengamatan penulis pada *website* SAMSAT Jambi, didapatkan beberapa kekurangan dari *website* tersebut, diantaranya adalah tampilan yang kurang menarik, tidak adanya menu *About Us* dan *Frequently Ask Question* (*FAQ*) yang berguna untuk membantu pengguna baru, hilangnya tombol *submit* pada menu progresif, nomor rangka, nomor mesin, dan menu nilai jual yang tidak berfungsi. Untuk mencari solusi dari permasalahan yang sudah disebutkan diatas, maka penulis menggunakan metode *WebQual* 4.0, dimana metode ini mampu membantu pencarian solusi dengan cara mengukur kualitas sebuah *website* dari

perspektif pengguna. Dengan mengacu pada variable *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* yang terdapat dalam *WebQual 4.0* maka dapat diukur seberapa menariknya tampilan *website*, kemudahan penggunaan *website*, keakuratan informasi yang diberikan, kedetailan informasi, keamanan *website*, dsb. Sehingga setelah didapatkan hasil dari pengukuran tersebut, dapat ditentukan solusi yang sesuai untuk mengatasi permasalahan diatas.

Adapun penggunaan metode lainnya yaitu *Importance-Performance Analysis* dimaksudkan agar pihak pengembang *website* dapat mengetahui apa saja fungsi yang sudah berjalan baik dan yang diharapkan pengguna penting untuk ada sehingga dapat lebih dikembangkan lagi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SAMSAT JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*.”**

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah adalah salah satu tahap diantara beberapa tahap penelitian yang berperan penting dalam kegiatan penelitian. Maka, berdasarkan dari latar belakang masalah maka dapat dirumuskan masalah yaitu:

1. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
2. Adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?

3. Adakah pengaruh variabel *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
4. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara simultan)?
5. Diantara ketiga variabel (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan?
6. Bagaimanakah kualitas dari *website* SAMSAT Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0*?
7. Apa hasil dari uji kesenjangan, kesesuaian, dan analisis kuadran IPA antara kinerja dan harapan pengguna?
8. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* SAMSAT Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*) dan *Importance-Performance Analysis*?

### **1.3. BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang keluar dari judul dan tema yang dibahas, maka penulis menentukan ruang lingkup permasalahan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *website* SAMSAT Jambi.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis*.

3. Responden diambil dari warga daerah Jambi yang mengunjungi *website* SAMSAT Jambi dengan jumlah responden minimal 100 orang.
4. Skala yang digunakan dalam angket adalah skala *Likert* dengan lima alternatif jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Kurang Setuju, Tidak Setuju)
5. Pengolah data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 16 (*Statistical Product and Service Solutions*).

#### **1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial).
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial).
4. Mengetahui adakah pengaruh variabel *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara simultan).

5. Mengetahui apakah diantara ketiga variabel (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan.
6. Mengetahui bagaimana kesesuaian dan kesenjangan antara kinerja dan harapan pengguna serta hasil dari analisis kuadran IPA.
7. Mengetahui kualitas dari website SAMSAT Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis*.
8. Mengetahui rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website SAMSAT Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*) dan *Importance-Performance Analysis*.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Dari tujuan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

##### **1. Manfaat Bagi Perusahaan**

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* tentang apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan *website* SAMSAT Jambi untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna *website*.

## **2. Manfaat Bagi Masyarakat**

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah dengan dilakukan analisis kualitas layanan *website* ini maka diharapkan perbaikan dan update yang dapat dilakukan dari hasil analisis pada *website* SAMSAT Jambi akan membawa efek positif dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, yaitu masyarakat.

### **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan pada laporan penelitian ini diuraikan menjadi enam bab yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan membahas beberapa definisi dari teori-teori dasar yang berguna untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah. Berdasarkan definisi dan teori-teori inilah penulis dapat mengambil sebuah kesimpulan.

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode-metode yang akan

digunakan untuk menganalisis kualitas layanan website SAMSAT Jambi.

#### **BAB IV : ANALISIS**

Bab ini akan berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA).

#### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta rekomendasi untuk *website* SAMSAT Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola *website*.

#### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan yang didapat dari tahap-tahap analisis yang telah dibuat beserta saran atau masukan bagi pihak yang bertanggung jawab mengelola *website* untuk mendukung perkembangan *website* pada masa mendatang.