

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya diantaranya adalah kemunculan internet dan website. Ditandai dari banyaknya komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk saling tukar informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara, maupun video karena aksesnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, internet dan website juga merupakan media yang paling *up to date* mengenai informasi.

Komisi Pemilihan Umum (KPU) mengatur bagaimana sebuah prosedur atau cara seseorang untuk dipilih menjadi anggota badan perwakilan rakyat atau menjadi kepala pemerintahan. Dalam Penyelenggara Pemilu diatur mengenai KPU, KPU Provinsi, dan KPU Kabupaten/Kota sebagai lembaga penyelenggara pemilihan umum yang permanen dan Bawaslu sebagai lembaga pengawas Pemilu. KPU dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta dalam hal penyelenggaraan seluruh tahapan pemilihan umum dan tugas lainnya. KPU memberikan laporan Presiden kepada Dewan Perwakilan Rakyat. Kinerja KPU dilaksanakan oleh sebuah KPU yang independen dan nonpartisan untuk mewujudkan kedaulatan rakyat guna menghasilkan suatu pemerintahan yang bersifat demokratis. (Muhajirah Hasanuddin, 2013:2).

KPU Sarolangun merupakan salah satu organisasi yang menggunakan media *web* sebagai media menyampaikan informasi. *Website* tersebut berisi informasi penting untuk diketahui masyarakat luas tentang KPU Sarolangun. Saat ini website KPU Sarolangun telah dikunjungi sebanyak 37.417 pengunjung. Semakin banyaknya pengguna website KPU Sarolangun ini maka akan sangat penting pula jika pengguna mengetahui tingkat kualitas dan keamanan website tersebut untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap website KPU Sarolangun, website ini akan digunakan oleh pegawai, karyawan dan masyarakat KPU Sarolangun.

Website sebagai salah satu system informasi pemerintah dituntut mampu memberikan layanan elektronis yang lebih baik dari layanan berbasis manual/konvensional. Banyak dijumpai pada website KPU Sarolangun, kurangnya Penyampaian informasi dan program kegiatan yang diperlukan masyarakat. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi system informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas system dan informasi yang diproduksinya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepercayaan bagi pengguna website itu sendiri.

Oleh karena itu KPU Kab. Sarolangun dituntut untuk meningkatkan kualitas, keamanan dan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap website KPU Kab. Sarolangun yang mana website ini digunakan oleh masyarakat untuk mengetahui informasi pemilu, sehingga masyarakat berharap bahwa informasi yang diberikan KPU adalah benar-benar tanpa adanya kurangnya penyampaian informasi dan program kegiatan yang diperlukan masyarakat, karena semakin tinggi kualitas

keamanan website KPU Sarolangun maka akan semakin mengurangi keraguan atau ketidakpercayaan masyarakat terhadap kinerja KPU.

Metode WebQual merupakan salah satu teknik kualitas Website berdasarkan persepsi pengguna. Ada tiga area atau dimensi dari website yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*). Webqual merupakan salah satu metode yang sesuai untuk mengevaluasi kualitas suatu website karena kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan website. (Sanjaya, 2012: 3).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website milik KPU sarolangun untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode webqual dengan judul “Analisis Kualitas, Keamanan Dan Kepercayaan Pengguna Website Kpu Kab. Sarolangun Dengan Metode Webqual 4.0”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis analisis kualitas website KPU Sarolangun dengan metode webqual 4.0.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada website KPU Sarolangun dengan URL <http://kpu-sarolangunkab.go.id/>
2. Menganalisis tentang kualitas website KPU Sarolangun.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0.
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Sarolangun.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui tingkat kualitas keamanan dan kepercayaan website KPU Sarolangun.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website KPU Sarolangun.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Membantu pihak KPU Sarolangun melalui hasil penelitian untuk meningkatkan kualitas keamanan dan kepercayaan website yang dikelola.
2. Memberikan feedback untuk mengembang website KPU Sarolangun, sebagai referensi bagi peneliti yang mau mengambil penelitian dibidang yang sama dan membantu pihak KPU dalam mengetahui tingkat kualitas, keamanan dan kepercayaan website KPU Sarolangun.

3. Membantu pihak masyarakat dalam mengetahui tingkat kualitas keamanan dan kepercayaan website KPU Sarolangun.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis kualitas, keamanan dan kepercayaan pengguna website dengan menggunakan metode webqual.

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

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian, dengan metode yang digunakan.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PENGEMBANGAN INSTRUMENT**

Pada bab ini menguraikan analisis terhadap hasil kuisisioner dan pengolahannya menggunakan software statistik spss.

**BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis dan pembahasannya serta rekomendasi yang diberikan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran atas hasil penelitian yang telah dilakukan.