

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Dalam berbagai bidang, teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari [1]. Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemui dan digunakan yaitu *website*. *Website* adalah lokasi di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, entertainment, atau transaksi [2].

Saat ini mayoritas instansi pemerintahan, pendidikan, perusahaan, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan *website* pada instansinya. Salah satu instansi yang memanfaatkan *website* adalah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi. *Website* tersebut beralamatkan di <https://jambi.kemenag.go.id/>. *Website* Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi berisikan portal sistem informasi yang dimana akan terhubung pada alamat *website* kementerian agama Republik Indonesia, Portal LPSE, *e-klipping*, Portal SIMPATIKA(Sistem informasi pendidik dan tenaga kependidikan) dan PPID (Pejabat Pengelola Informasi Publik). Selain itu, pada *website* Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi juga berisikan informasi mengenai profil, berita, menu pelayanan, pengumuman kegiatan, data instansi, unit kerja, serta informasi lainnya.

Permasalahan yang terdapat pada *website* Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi yang didapatkan dari data hasil observasi penulis dan kuesioner yang disebarakan ke beberapa pengguna *website* Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi di antaranya adalah tidak semua informasi yang ada di *website* tersebut tersedia. Khususnya pada menu data, terdapat sub sub menu seperti data rumah ibadah, data pondok pesantren, data madrasah dan data haji dan umroh yang tidak dapat diakses, selanjutnya pada menu unit kerja dan menu PPID yang di dalamnya terdapat beberapa sub-sub menu yang ketika di akses tidak terdapat informasi didalamnya, tidak adanya respon saat dilakukan klik pada pada menu dumas (pengaduan masyarakat) Sehingga menyebabkan kesulitan bagi pengguna *website* dalam mendapatkan informasi, pengguna lebih cenderung mencari informasi pada sumber lain yang dimana informasi tersebut belum tentu benar.

Oleh sebab itu, penulis perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian ini, kualitas dari *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi diukur dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* sebagai tolak ukur pengembangan sistem dari *website* tersebut yang didalamnya terdapat variabel yang mencakup penilaian pada kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi [3].

Berdasarkan dari permasalahan diatas, untuk mengetahui apakah kualitas layanan *website* Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak, maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan analisis kualitas *website* secara menyeluruh berdasarkan tiga dimensi

yang telah disebutkan, maka dari itu penulis mengambil judul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI JAMBI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimanakah menganalisis *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*?
2. Bagaimanakah kualitas dari *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis menetapkan batasan masalah yang akan dibahas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.
2. *Website* yang dianalisis yaitu <https://jambi.kemenag.go.id/>.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0* berdasarkan dimensi kualitas kegunaan (*usability quality*), dimensi kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

4. Pengumpulan data menggunakan Kuesioner.
5. Analisis pengolahan data menggunakan metode regresi linier berganda melalui *software* SPSS (*statistical Product and Service Solutions*).
6. Angket yang disebarakan menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju).
7. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan metode *purposive sampling*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kualitas layanan *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.
2. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.
3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi dengan metode *WebQual* 4.0 berdasarkan dimensi Kualitas Kegunaan (*usability quality*), Kualitas Informasi (*information quality*), dan Kualitas Interaksi (*interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Bagi Kantor wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi, rekomendasi yang diberikan bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *website* Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jambi.
2. Sebagai bahan referensi dan literatur untuk penelitian selanjutnya.
3. Menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan umumnya bagi pembaca dan khususnya kepada penulis mengenai penilaian kualitas suatu *website* menggunakan metode *WebQual* 4.0.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan konsep dasar yang berhubungan dengan

penelitian yang dikutip dari buku, jurnal, serta pendapat para ahli.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik pengumpulan data, sampel, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pembahasan mengenai perhitungan data yang kemudian dibahas berdasarkan teori.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang berupa rekomendasi untuk pengelola website dan masukan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.