

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan dan kemajuan teknologi pada era globalisasi saat ini tidak dapat dihindari, dengan kemajuan yang semakin pesat menjadikan teknologi sebagai media informasi yang begitu sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Sebagai media informasi tentu tak lepas dari internet. Internet adalah sebuah jaringan global yang menyatukan jaringan-jaringan baik itu milik pribadi, instansi, perusahaan dan lain sebagainya, hal ini diikuti pula oleh perkembangan *word wide web* (www) atau sering disebut dengan *website*. *Website* adalah sebuah media untuk menyebarkan informasi dan promosi secara luas. Suirman et al[1]

Sebuah situs *website* dapat memberikan keuntungan besar bagi pemilik dan pengguna karena dapat diakses kapan saja dengan berbasis online bagi yang terkoneksi internet. Pada dasarnya *website* akan memberikan layanan informasi secara online kepada pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri. Sebuah *website* juga biasanya akan meng-update artikel-artikel yang berhubungan langsung dengan *website* mereka, sehingga para pengguna yang mengakses *website* tersebut dapat memperoleh informasi yang baru, itu lah sebabnya mengapa *website* begitu sangat dibutuhkan saat ini.

Selain jaringan internet, untuk dapat mengakses sebuah informasi dari *website* tersebut tentu diperlukan sebuah media yang dapat mengeksplorasi isi dari informasi yang dimuat pada *website*. Sebagai contoh, media yang diperlukan diantaranya adalah, komputer, smartphone, perangkat lunak berbasis mobile dan yang lainnya. Oleh karenanya media-media tersebut saat ini begitu sangat dibutuhkan untuk menggali informasi serta menunjang kinerja manusia.

Dinas Pemuda Dan Olahraga (Dispora) Kota Jambi, merupakan sebuah lembaga instansi pemerintahan yang berada di daerah, mempunyai fungsi melaksanakan kewenangan tugas desentralisasi dan tugas dekonsentrasi dibidang pemuda dan olahraga. Dispora Kota Jambi memiliki *website* dengan alamat <http://dispora.jambikota.go.id/>

Pada Dispora, *website* ini digunakan untuk mendukung perkembangan, kemajuan serta mejadi sebuah media untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat luas khusus nya masyarakat Kota Jambi secara cepat, tepat, efektif dan efisien. *website* Dispora Kota Jambi tentunya harus mempunyai kualitas yang baik dalam penyampaian informasi dan layanan terhadap pelanggan. Namun, kenyataannya *website* tersebut masih belum dikenal luas oleh masyarakat khususnya pemuda pemudi kota jambi sebagai sarana informasi. Dan ada beberapa kendala pada *wensite* tersebut seperti sulit diakses dan rentan tidak terbuka halaman pada website tersbut. Hal itu juga bisa disebabkan karena umur *website* tersebut masih tergolong baru, yakni dirilis pada awal tahun 2020.

Sedangkan *website* ini tidak hanya berisi informasi tentang olahraga saja, akan tetapi juga memuat informasi lain seperti kegiatan yang diadakan oleh pemerintah kota jambi, contoh diantaranya yaitu informasi tentang *Car Free Day/Car Free Night*.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* Dispora Kota Jambi dengan alasan agar pihak Dispora Kota Jambi sebagai pengelola *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan websitenya. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna *website* Dispora Kota Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 aspek, yaitu Kegunaan (Usability), Kualitas Informasi (Information Quality) dan Kepuasan Pengguna.

Dari uraian – uraian diatas serta pentingnya informasi *website* yang efektif dan efisien bagi pengguna, penulis mengangkat sebuah judul penelitian “**ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KOTA JAMBI DENGAN METODE WEBQUAL**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas *website* terhadap tingkat kepuasan pengguna *Website* Dinas Pemuda dan Olahraga Kota Jambi

### 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* Dispora Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang Pengaruh Kualitas *Website* Dispora Kota Jambi.
3. Menganalisis tentang Tingkat Kepuasan pengguna Dispora Kota Jambi.
4. Menganalisis tentang kualitas *website* dan kepuasan pengguna terhadap *Website* Dispora Kota Jambi.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0
6. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
7. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di lingkungan Kota Jambi.

### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain ;

1. Mengetahui tingkat kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna *Website* Dispora Kota Jambi.
2. Secara tidak langsung membantu mengenalkan *Website* Dispora Kota Jambi, kepada masyarakat.
3. Mengetahui pengaruh Kualitas *Website* terhadap Kepuasan pengguna *Website* Dispora Kota Jambi.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Membantu pihak Dispora Kota Jambi dalam mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan dari *website* tersebut.
2. Bagi peneliti di harapkan mampu menganalisis *Website* Dispora Kota Jambi, mampu memberikan rekomendasi perbaikan *Website* Dispora Kota Jambi dan Menambah wawasan tentang *Website* Tersebut yang baik.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberi gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang terjadi :

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

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

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

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan sencara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

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

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

### **BAB IV : PENGEMBANGAN UMUM DAN INSTRUMENT PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai pengembangan umum yang terdapat pada *website* DISPORA KOTA JAMBI dan menjelaskan analisis sistem yang terdapat pada *website* tersebut.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam *website* DISPORA KOTA JAMBI dengan menggunakan metode yang telah di tentukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna maupun pihak *website* DISPORA KOTA JAMBI.