

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pada zaman sekarang ini, dunia teknologi telekomunikasi dan informasi (TIK) berkembang dengan pesat. Salah satu pemicu utamanya adalah perkembangan teknologi internet yang banyak dipergunakan oleh penduduk dunia. Salah satu bagian yang menarik dari internet adalah web. Melalui web, kita dapat mengakses informasi tidak hanya berupa teks, melainkan juga suara, gambar, video, dan animasi [1].

Adapun yang menggunakan layanan *website* ini adalah instansi pemerintahan Kecamatan Maro Sebo Iilir (<http://kecmsi.batangharikab.go.id/>). Kantor kecamatan Maro Sebo Iilir ini beralamat di Jln. Simpang Telkom No. 01 Kel. Terusan, Kecamatan Maro Sebo Iilir, Kab Batang Hari. Kecamatan Maro Sebo Iilir ini memiliki 8 kelurahan dan desa diantaranya yaitu, kelurahan terusan, desa tidar kurangi, desa kehidupan baru, desa terusan, desa karya mukti, desa danau embat, desa bulian jaya dan desa bukit sari.

*Website* Kecamatan Maro Sebo Iilir merupakan sarana bagi masyarakat untuk mengakses beragam informasi tentang Kecamatan Maro Sebo Iilir. Kecamatan Maro Sebo Iilir dalam menyampaikan informasi kegiatan dan dalam upaya mendukung tercapainya program kerja Pemerintah guna pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan keluarga masyarakat Kecamatan Maro Sebo Iilir.

Melalui *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir diharapkan seluruh kegiatan perencanaan ataupun hasil dari pengelolaan pembangunan Kecamatan Maro Sebo Ilir dapat diakses dan diketahui oleh masyarakat Kecamatan Maro Sebo Ilir. Agar sebuah *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir bukan hanya dijadikan sebagai media informasi dan transparansi publik.

Kecamatan Maro Sebo Ilir telah membuat sebuah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Pelayanan yang diberikan meliputi bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Didalam *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir telah ada PATEN melalui menu Informafi. Di dalam menu Informasi terdapat sub menu diantaranya yaitu Hasil Musrenbang Kecamatan 2019, Layanan Perizinan, Non Perizinan dan DUK Kecamatan. Inovasi peningkatan pelayanan publik sangat terlihat dalam menu Informasi tersebut, dimana jika masyarakat ingin melakukan perizinan dan non perizinan bisa dilakukan pada menu informasi. Didalam sub menu perizinan dan non perizinan masyarakat bisa mengetahui macam-macam layanan perizinan dan non perizinan. Selain sub menu perizinan dan non perizinan didalam menu informasi terdapat sub menu hasil musrenbang kecamatan 2019 dan DUK kecamatan, dimana isi dalam sub menu tersebut berupa daftar musrenbang kecamatan dan daftar urutan keanggota pegawai negeri sipil kantor Kecamatan Maro Sebo Ilir.

Permasalahan yang juga ditemukan pada *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir ini adalah tidak semua informasi dilakukan secara rutin, khususnya pada menu berita. Dimana pada menu tersebut untuk informasi beritanya tidak dilakukan secara rutin di karenakan terjadinya kendala jaringan internet yang kurang memadai, untuk menu berita hanya dilakukan perbaharuan pada tanggal 09 Januari 2019. Permasalahan selanjutnya yaitu tidak adanya informasi mengenai sejarah website yang bisa diketahui oleh masyarakat.

Pada penelitian yang akan penulis lakukan, penulis menggunakan metode *WebQual* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya [2].

Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) Merupakan metode yang mempunyai fungsi utama menampilkan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang memperngaruhi kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang perlu ditingkatkan karena keadaan saat ini kurang memuaskan menurut pengguna [3].

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE KECAMATAN MARO SEBO ILIR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).”**

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial dan simultan)?
2. Bagaimana kualitas dari *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0*?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang di teliti. Adapun batasan permasalahannya yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir (<http://kecmsi.batangharikab.go.id/>).
2. Untuk pertanyaan kuesioner itu berasal dari *webqual 4.0* dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) saja dan hanya mengukur kualitas *website*.
3. Menggunakan teknik *sampling* berupa *probability sampling* dan metode *simple random sampling*.

4. Responden yang digunakan yaitu berjumlah 100 orang pengguna *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir.
5. Metode pengujian hipotesis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda.
6. Alat pengolahan data hasil dari kuesioner menggunakan IBM SPSS *statistic* 25.

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

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

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial dan simultan).
2. Untuk mengetahui diantara variabel bebas variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel dari Kepuasan Pelanggan.
3. Untuk mengetahui bagaimana kualitas dari *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0*.
4. Untuk mengetahui apa saja dihasilkan dari uji kesenjangan, kesesuaian, dan analisis kuadran IPA antara kinerja dan harapan pengguna.
5. Untuk mengetahui apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis*.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam pembuatan analisis kualitas website ini yaitu sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir berdasarkan metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Mengetahui kualitas dari *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir telah memenuhi kepuasan pengguna.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
4. Dengan dilakukan analisis kualitas layanan *website* ini diharapkan perbaikan dan update yang dapat dilakukan dari hasil analisis pada *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir akan membawa efek positif dan meningkatkan tingkat kepuasan dari pengguna.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman mengenai materi yang disusun dalam laporan penelitian ini, penulis telah menyusun gambaran umum berupa sistematika penulisan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah dan diuraikan menjadi bab-bab. Adapun susunan dari setiap bab adalah sebagai berikut:

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

Pembahasan bab ini tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, serta terdapat Sistematika Penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pembahasan bab ini tentang teori-teori penunjang yang penulis gunakan dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir dengan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data yang akan digunakan, teknik analisis data, serta bahan dan alat bantu (tools) yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan *website* Kecamatan Maro Sebo Ilir.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pembahasan bab ini tentang hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan *Website* Kecamatan Maro Sebo Ilir dan analisis kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan bab ini tentang gambaran umum model yang digunakan, hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta rekomendasi untuk *website* Kecamatan Maro

Sebo Ilir sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola *website*.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang berguna bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.