

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang kini begitu pesat, tentunya memungkinkan komputer untuk memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik dalam hal kepentingan sehari-hari maupun profesi. Ketika berbicara mengenai teknologi komputer, tidaklah hanya sebatas hardware saja yang mengelola data lalu menghasilkan informasi, tetapi bagaimana antar hardware bias saling berbagai informasi melalui jaringan. Kini teknologi komputer telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaannya untuk membagikan informasi kepada banyak orang melalui jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dan prasarana itu adalah situs web atau *website*

Berbagai institusi pemerintahan kini telah mengimplementasikan *website* sebagai sarana untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan, termasuk di antaranya *website* DPMPTSP. DPMPTSP adalah kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu kota Kuala Tungkal yang di bentuk berdasarkan Perda nomor 08 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat daerah Kota Kuala Tungkal, DPMPTSP memiliki berbagai cabang diseluruh Indonesia, namun *website* dalam penelitian ini merupakan *website* DPMPTSP cabang Tanjung Jabung Barat yang beralamat di Jl.Letkol.Pol.Toegino. No.6 Kec Tungkal Ilir ,Jambi. *Website*

DPMPTSP dibuat untuk masyarakat yang ingin membuat ataupun mengurus perizinan dan non perizinan ,yang diharapkan dapat membuat proses perizinan menjadi lebih efektif dan efisien.

Tapi berdasarkan persentase kepuasan Informasi yang disediakan oleh *website* tersebut ,masih ada beberapa yang merasa *website* tersebut belum memberikan informasi yang jelas lengkap. Terdapat beberapa kekurangan informasi antara lain fitur-fitur nya yang cukup membingungkan pengguna baru, contohnya seperti pada bagian Registrasi Perizinan terdapat bagian untuk mencari instansi.Pada fitur itu hanya terdapat beberapa kabupaten ataupun kota , sehingga hal ini yang membuat para penggunanya kebingungan untuk memilih instansi mana pada kota maupun kabupaten yang ada di Tanjung Jabung Barat.

Berdasarkan masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap *website* DPMPTSP untuk mengukur apakah *website* DPTMPSP teah memenuhi kepuasan penggunaanya atau tidak dengan menggunakan metode Webqual. Maka penulis mencoba mengangkat judul skripsi : **“Analisis Kualitas *Website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Tanjung Jabung Barat Menggunakan Webqual 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas dari *website* DPMPTSP Tanjabarat berdasarkan hasil analisis menggunakan Webqual 4.0?.
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* DPMPTSP Tanjabarat berdasarkan tiga variable yang diukur oleh Webqual 4.0 (*usability, information quality, Interaction quality*).

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah Penulis menetapkan ruang lingkup penelitian meliputi :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* DPMPTSP khusus untuk wilayah Tanjung Jabung Barat saja (<http://dpmptsp.tanjabbarkab.go.id/>).
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis *website* yaitu Webqual 4.0.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Mengetahui kualitas *website* DPMPTSP Tanjabarat berdasarkan hasil dari analisis menggunakan Webqual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* DPMPTSP Tanjabarat berdasarkan tiga variable yang diukur oleh Webqual 4.0 (*usability, information quality, service quality*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka penulis mempunyai beberapa manfaat yang dapat diperoleh yaitu :

1. Manfaat bagi pengelola *website* DPMPTSP TanjabBarat

- a. Dapat mengetahui secara umum kelebihan dan kekurangan *website* mereka
- b. Dapat mengetahui sejauh mana perkembangan *website* mereka dan jawaban para responden yang merupakan pengguna *website* DPMPTSP.
- c. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* DPMPTSP.
- d. Dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga *website* DPMPTSP bisa lebih maju dan bermanfaat lagi bagi lainnya.

2. Manfaat bagi pengguna *website* DPMPTSP TanjabBarat

Dapat merasakan perubahan *website* suatu saat nanti, namun akan terjadi jika *website* DPMPTSP benar-benar dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi yang diberikan penulis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari enam bab. Gambaran umum dari penulisan penelitian ini dapat dilihat dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang definisi, konsep, teori-teori dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dari internet, buku, jurnal, dan juga pendapat atau ide para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diangkat.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan penelitian, alat penelitian ,kerangka kerja penelitian dan metode yang akan digunakan untuk menganalisis *website*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan peneliti

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang model konseptual ,analisis data statistik deskriptif,pengujian-pengujian,dan uji hipotesis yang diberikan untuk *website* ini.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan, tentunya sebagai wawasan terutama untuk pihak yang menggunakan *website* DPMPTSP