

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam kehidupan. Pertukaran informasi terjadi karena ada teknologi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti di dunia ini. Aplikasi tersebut berbasis online yang salah satunya adalah website. Website menjadi sebuah media informasi karena dengan biaya murah dapat memberikan informasi yang akurat dan efisien. Website adalah sebutan bagi sekelompok halaman web (webpage) yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain atau subdomain di WWW (*World Wide Web*) di internet. Website juga bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan (hyperlink). Bersifat statis apabila isi informasi tetap, jarang berubah dan informasinya searah hanya dari pemilik website. Bersifat dinamis apabila isi informasi website selalu berubah-ubah. Situs website yang memiliki fungsi informasi pada umumnya lebih menekankan pada kualitas bagian kontennya, karena tujuan situs tersebut adalah menyampaikan isinya [1].

Website Satgas Penanganan covid-19 Provinsi Jambi yaitu [corona.jambiprov.go.id](https://corona.jambiprov.go.id). Di dalam website tersebut terdapat informasi – informasi mengenai covid-19 yang dapat diakses secara online. Website ini dipergunakan oleh Pemerintah Provinsi Jambi dalam menyampaikan data dan berita tentang

perkembangan covid-19 di wilayah Provinsi Jambi. Pada website ini setiap informasi diupdate sesuai dengan informasi terbaru terkait *corona virus* (covid-19). Pada statshow.com dapat dilihat website ini menawarkan layanan checker data pengunjung, tercatat sebanyak 3 ribu perharinya orang yang mengunjungi website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id). Semakin banyaknya pengguna website dari Satgas Penanganan covid-19 yaitu [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id) maka penting pula bagi pengguna untuk mengetahui tingkat kualitas dan keakuratan data atau informasi pada website tersebut.

Dari pengamatan / observasi yang dilakukan, ditemukan beberapa masalah dalam website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id) yaitu tidak menyediakan semua web dari semua kabupaten yang memberikan informasi terkait corona virus. Penelitian dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu salah satu metode analisis untuk mengukur kualitas suatu website secara menyeluruh dari sisi perspektif pengguna. Webqual terbagi menjadi tiga dimensi yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*service interaction quality*) [2].

Berdasarkan pada permasalahan di atas penulis mengambil judul penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE CORONA.JAMBIPROV.GO.ID MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka di rumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas website corona.jambiprov.go.id menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance analysis (IPA)?

## 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. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.
2. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
3. Pengolahan data menggunakan SPSS.
4. Jumlah responden minimal 100 orang yang menunjungi website corona.jambiprov.go.id khususnya masyarakat provinsi jambi.
5. Analisis hanya dilakukan pada website corona.jambiprov.go.id.

## 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui tingkat kualitas website corona.jambiprov.go.id berdasarkan hasil analisis menggunakan webqual 4.0 dan *Importance Performance*

*Analysis (IPA).*

2. Mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id).

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Pemerintah Kota Jambi khususnya Satgas Penanganan covid-19 untuk meningkatkan kualitas website tersebut.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

### **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 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 website Satgas Penanganan Covid-19 Provinsi Jambi yaitu [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id)

dengan metode Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA).

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

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

**BAB IV : PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN**

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id) sebagai web penanganan covid-19 wilayah Provinsi Jambi dan menjelaskan tentang pengembangan model dan instrumen penelitian yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini berisi hasil analisis website [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id) yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas website Satgas Penanganan covid-19 yaitu [corona.jambiprov.go.id](http://corona.jambiprov.go.id). Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap website agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.