

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, ini dilihat dari banyak komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau individu untuk saling tukar informasi. Pertukaran ini informasi dapat terjadi karena ada teknologi yang diciptakan oleh para peneliti-peneliti di Dunia ini. Penelitian dibidang teknologi informasi dan komunikasi setiap hari, selalu mengalami perkembangan yang signifikan. Untuk dapat melakukan pertukaran data atau informasi, maka diperlukan suatu aplikasi sebagai penghubung kepada pengguna. Aplikasi tersebut berbasis online salah satunya adalah website.

Menurut Trisapto Wahyudi et al [1],

*“E-government (e-gov) yang secara luas dapat di definisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dan internet yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasi hubungan dengan warga negara, para pebisnis, dan lembaga pemerintah yang lain”.*

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten batang hari beralamat di Jl. Jend Sudirman No. 1 Kompleks Kantor Bupati Batang Hari Jambi, Muara Bulian, Kabupaten Batang Hari, Jambi 36613. DPMPTSP Kabupaten Batang Hari memiliki visi terwujudnya pelayanan penanaman modal dan perizinan yang prima menuju Batang Hari yang adil dan sejahtera tahun 2021 dan misi terwujudnya pemantapan dan pengembangan sistem investasi daerah yang transparan serta di dukung oleh iklim investasi yang

konduktif, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan yang prima secara tepat, pasti dan transparan, mewujudkan sumber daya aparatur pelayanan berkualitas dan profesional.

Dpmptsp Kabupaten Batang Hari Merupakan sebuah organisasi perangkat daerah di bawah pemerintah kab batang hari atau OPD (Organisasi Pada Daerah). dimana tujuan dibentuknya dpmptsp ini adalah sebagai fungsi untuk melakukan pelayanan di bidang pelayan modal dan pelayanan terpadu khususnya tentang pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dpmptsp menangani mengenai 2 hal yaitu terhadap pelayanan penanaman modal dan perizinan dan non perizinan. Penanaman modal yaitu kegiatan pelaku usaha ataupun orang yang berencana melaksanakan kegiatan penanaman modal atau investasi di kabupaten Batang hari, segala sesuatu yang berkenaan tentang informasi kemudian pelayan perizinan inilah yang menjadi point fokusnya kegiatan penanaman modal. Sedangkan Perizinan dan non Perizinan yaitu terpusat untuk segala prosesnya bisa dilayani di kantor ini baik dari proses pemasukan berkas sampe proses di terbitkan surat izin dari kegiatan usaha tersebut, jadi intinya di fokuskan untuk penerbitan izin baik itu izin dan non izin yang sifatnya dibutuhkan oleh pelaku usaha.

Berdasarkan situs statshow.com dalam website [dpmptsp.batanghasrikab.go.id](http://dpmptsp.batanghasrikab.go.id) menunjukkan presentase pengunjung situs yang berasal dari mesin pencarian dari bulan April-Juli 2020 yang menunjukkan bahwa nilai dari presentasi menurun. Sehingga perlu dianalisa kenapa website tersebut menurun dan adakah hubungannya dengan kepuasan pengguna.

Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan website tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisa tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut dilihat dari *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna). Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual 4.0.

Menurut Winda Siti Fatmala et al [2],

“Webqual merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0”.

Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0 dan disusun berdasarkan tiga area yakni kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

Dari uraian permasalahan di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ **ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS PMPTSP KABUPATEN BATANG HARI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL** “. .

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu

1. Bagaimana menganalisis kualitas website dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Batang Hari dengan metode webqual.
2. Adakah pengaruh dari variabel kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualitas interaksi terhadap variabel kepuasan pengguna secara parsial dan simultan, kemudian dari ketiganya variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang meluas penulis melakukan pembatasan masalah yaitu:

1. Sistem Informasi yang akan di analisis adalah website DPMPTSP (<http://dpmptsp.batangharikab.go.id/>).
2. Metode yang digunakan untuk analisis website adalah metode webqual 4.0 dengan tiga dimensi yaitu *usability, information dan service interaction*.
3. Responden diambil dari pengunjung website DPMPTSP Kabupaten Batang Hari.
4. Metode pengambilan sampel dengan teknik slovin sebanyak 100 responden dan menggunakan hipotesis statistik.

## 1.4 TUJUAN

Berdasarkan dari perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari WebQual yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas website dpmpstsp.
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara simultan).
4. Untuk memberikan saran (rekomendasi) berdasarkan hasil pengukuran kualitas website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen guna meningkatkan kualitas website.

## 1.5 MANFAAT

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah adanya rekomendasi bagaimana membangun website pemerintahan dengan kualitas yang baik yang berdasarkan pada dimensi Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Pelayanan dan Kegunaan website terhadap kepuasan pengguna.

## 1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistem penulisan ini menggambarkan secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini. Laporan ini merupakan

pengembangan sistem informasi yang menghasilkan perangkat lunak, dimana sistematika penulisan ini terdiri dari enam bab meliputi :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan dan ruang lingkup masalah, tujuan penelitian, mafaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat konsep-konsep teoritis yang di gunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan tools (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis baik *software* maupun *hardware*.

**BAB IV : HASIL DAN ANALISIS**

Pada bab ini menguraikan tentang analisis pada website dpmpstsp Kabupaten Batang Hari, perhitungannan dan hasil analisis.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam penelitian ilmiah ini.