

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1 LATAR BELAKANG**

Sekarang ini internet sudah menjadi kebutuhan sehari-hari bagi kebanyakan masyarakat. Dengan adanya internet, masyarakat lebih mudah dalam berhubungan satu sama lain, mencari informasi, hingga melakukan berbagai macam transaksi jual beli. Dengan begitu banyak keuntungan yang diberikan, maka saat ini semakin banyak pihak yang mencoba memanfaatkan internet dan menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari.

Jika membahas internet, tentu erat kaitannya dengan website. Website merupakan sarana yang efektif untuk berbagi informasi maupun promosi sebuah produk atau jasa dengan biaya yang cukup terjangkau. Saat ini berbagai pihak mulai tertarik dalam membuat website untuk organisasi, lembaga, atau perusahaan milik mereka. Website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi [1].

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris One-stop Administration Services Office, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Website SAMSAT Jambi yang beralamat pada <http://jambisamsat.net/> merupakan website dari kantor SAMSAT di kota Jambi yang memiliki fungsi

utama untuk mengecek data pemilik kendaraan melalui nomor polisi kendaraan tersebut.

Dari hasil pengamatan penulis pada website SAMSAT Jambi didapatkan kekurangan dari website tersebut adalah hilangnya tombol *submit* pada menu progresif, nomor rangka, nomor mesin. Untuk mencari solusi dari permasalahan yang sudah disebutkan diatas, maka penulis menggunakan metode WebQual 4.0, dimana metode ini mampu membantu pencarian solusi dengan cara mengukur kualitas sebuah website dari perspektif pengguna. Dengan mengacu pada variable *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* yang terdapat dalam WebQual 4.0 maka dapat diukur seberapa menariknya tampilan website, kemudahan penggunaan website, keakuratan informasi yang diberikan, kedetailan informasi, keamanan website, dsb. Sehingga setelah didapatkan hasil dari pengukuran tersebut, dapat ditentukan solusi yang sesuai untuk mengatasi permasalahan diatas.

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

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Analisi Kualitas Website Samsat Kota Jambi Menggunakan Webqual 4.0”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis Kualitas Website

Samsat Kota Jambi untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual 4.0.

1. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
2. Adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
3. Adakah pengaruh variabel *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara parsial)?
4. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (secara simultan)?
5. Diantara ketiga variabel (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topic dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Website Samsat Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang kualitas Website Samsat Kota Jambi terhadap *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* dan Kepuasan Pengguna.

3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui item-item pada dimensi yang mana dari WebQual yang berkontribusi paling besar dalam pengukuran kualitas website Samsat Kota Jambi.
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).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Dari tujuan yang telah dijabarkan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

#### **1.4.2.1 Manfaat Bagi Perusahaan**

Manfaat penelitian ini bagi perusahaan adalah dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* tentang apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan *website* SAMSAT Jambi untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna *website*.

#### **1.4.2.2 Manfaat Bagi Masyarakat**

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah dengan dilakukan analisis kualitas layanan *website* ini maka diharapkan perbaikan dan update yang dapat dilakukan dari hasil analisis pada *website* SAMSAT Jambi akan membawa efek positif dan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, yaitu masyarakat.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan pada laporan penelitian ini diuraikan menjadi enam bab yaitu sebagai berikut:

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

Pada bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

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

Pada bab ini akan membahas beberapa definisi dari teori-teori dasar yang berguna untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah. Berdasarkan definisi dan teori-teori inilah penulis dapat mengambil sebuah kesimpulan.

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

Bab ini menjelaskan tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas layanan *website*

SAMSAT Jambi.

**BAB IV : ANALISIS**

Bab ini akan berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode *WebQual 4.0* .

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini akan menguraikan tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta rekomendasi untuk *website* SAMSAT Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab untuk mengelola *website*.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini, akan dijelaskan kesimpulan yang didapat dari tahap- tahap analisis yang telah dibuat beserta saran atau masukan bagi pihak yang bertanggung jawab mengelola *website* untuk mendukung perkembangan *website* pada masa mendatang.