

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Provinsi Jambi secara geografis terletak antara 0,45° Lintang Utara, 2,45° Lintang Selatan dan antara 101,10°-104,55° Bujur Timur. Di sebelah Utara berbatasan dengan Provinsi Riau, sebelah Timur dengan Selat Berhala, sebelah Selatan berbatasan dengan Provinsi Sumatra Selatan dan sebelah Barat dengan Provinsi Sumatra Barat dan Provinsi Bengkulu. Luas Provinsi Jambi 50.160,05 km<sup>2</sup>, kondisi geografis yang cukup strategis di antara kota-kota lain di provinsi sekitarnya membuat peran provinsi ini cukup penting terlebih lagi dengan dukungan sumber daya alam yang melimpah. Kebutuhan industri dan masyarakat di kota-kota sekelilingnya didukung suplai bahan baku dan bahan kebutuhan dari provinsi ini.

Perkebunan adalah segala kegiatan yang mengusahakan tanaman tertentu pada tanah dan/atau media tumbuh lainnya dalam ekosistem yang sesuai; mengolah, dan memasarkan barang dan jasa hasil tanaman tersebut, dengan bantuan ilmu pengetahuan dan teknologi, permodalan serta manajemen untuk mewujudkan kesejahteraan bagi pelaku usaha perkebunan dan masyarakat.[1]

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemui dan digunakan adalah *Website*. Pada saat ini *website* seringkali digunakan untuk media pelayanan kepada masyarakat. Selain itu Internet dapat digunakan sebagai sarana mencari berbagai informasi. Dibalik alasan suatu badan pemerintahan atau perusahaan menggunakan *website* adalah informasi yang ada pada *website* mudah diakses, cepat, handal dan murah. *Website* menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan biaya murah informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya terhubung dengan koneksi internet.

Salah satu badan pemerintahan yang menerapkan *website* yaitu Dinas Perkebunan Provinsi Jambi yang menerapkan situs sebagai media informasi kepada masyarakat. Kantor Dinas Perkebunan Provinsi Jambi beralamat di Jl. M.Yusuf Singadekane kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361 yang memiliki fungsi sebagai pusat informasi perkebunan untuk masyarakat, petani, dan perusahaan di Kota Jambi. Dari hasil diskusi dengan pihak yang bertanggung jawab atas *website* tersebut, bahwasanya terdapat laporan dari para pengguna *website* yaitu sering terjadi error pada sistem, pengaplikasian *website* yang sulit digunakan, informasi yang disediakan harus di download terlebih dahulu, tampilan yang tidak menarik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* Dinas Perkebunan Provinsi Jambi untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode *webqual* dengan judul “ Pengaruh Kualitas Website Terhadap Harapan Pengguna Pada Website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi Menggunakan Metode *Webqual 4.0* ”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas website terhadap harapan pengguna pada website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada website Dinas Perkebunan Prov Jambi yaitu <http://disbun.jambiprov.go.id>.
2. Metode yang digunakan adalah *Webqual 4.0*.
3. Menganalisis tentang kualitas website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
5. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan SPSS.
6. Responden penelitian ini adalah masyarakat, petani, dan perusahaan di Kota Jambi.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas website terhadap harapan pengguna pada Website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi.

2. Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain untuk mengetahui tingkat kualitas website di Dinas Perkebunan Provinsi Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak Dinas Perkebunan Provinsi Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak kantor sehingga dapat meningkatkan layanan website.
2. Mengetahui apakah website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.
3. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai penulisan kualitas website terhadap suatu organisasi menggunakan *WebQual 4.0*.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan seperti konsep analisis, metode webqual, konsep kualitas dan seterusnya, yang dikutip dari jurnal, buku yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang analisis pada website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini tentang perhitungan dan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas website Dinas Perkebunan Provinsi Jambi.

**BAB VI : 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