

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era yang serba canggih dan terbuka ini penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan dan lembaga publik merupakan suatu keharusan yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif, efektif, efisien dan akuntabel. Terlebih lagi dengan adanya Website salah satu media yang dapat menjadi sarana informasi, Oleh karena itu semua telah merespon positif dan mengharuskan seluruh lembaga publik memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik. Salah satu contoh pemanfaatan website sebagai media penyampaian informasi adalah Website PT.Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI) dengan situs webnya adalah [www.ptpn6.com](http://www.ptpn6.com).

PT. Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI) merupakan perusahaan milik negara, yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 11 Tanggal 14 Februari 1996, dan disahkan melalui Akta Notaris Harun Kamil, S.H. No. 39 Tanggal 11 Maret 1996 dengan kedudukan Kantor Direksi di Padang, yang telah diubah dengan Akta Notaris Sri Rahayu Hadi Prasetyo, S.H. di Jakarta Nomor 19 Tahun 2020 Tanggal 30 September 2020 dengan Kantor Direksi

berkedudukan di Jambi. Asset PTPN VI merupakan peleburan dari kekayaan proyek-proyek pengembangan dari Kantor Pusat perusahaan yang terletak di Jalan Lingkar Barat, Rt. 20 Paal X, Kenali Asam, Kota Baru, Jambi. Sampai dengan Tanggal 31 Desember 2016, PTPN VI menguasai areal perkebunan yang telah mendapatkan Sertifikat Hak Guna Usaha (HGU) dan Sertifikat Hak Guna Bangunan (HGB) seluas 35.576 Ha, PTPN VI memiliki 14 (empat belas) Unit Usaha, 8 (delapan) Pabrik Kelapa Sawit (PKS), 1 (satu) pabrik karet remah (CRF), 2 (dua) pabrik teh, dan 2 (dua) unit mesin teh celup.

Didalam website terdapat informasi tentang jumlah bahan baku pengolahan pabrik, informasi sistem manajemen dan organisasi perusahaan, informasi ketersediaan lowongan kerja dan realisasi perusahaan. Website [ptpn6.com](http://ptpn6.com) memiliki sasaran pengunjung dengan berbagai kepentingan salah satunya adalah para pengunjung yang mencari pekerjaan, pemasok bahan mentah ke pabrik, dan yang hanya ingin mencari informasi tentang perusahaan. Dari upaya perluasan areal, PTPN VI saat ini memiliki anak perusahaan, yaitu : PT. Bukit Kausar, PT. Alam Lestari Nusantara, PT. Mendahara Agrojaya Industri.

Pengukuran kualitas website [ptpn6.com](http://ptpn6.com) merupakan ide dasar dalam penulisan ini. Penelitian ini bertujuan menganalisa apakah situs website sudah sesuai dengan kaidah penyajian situs web yang baik dengan benar, apakah penyajian informasi yang disampaikan akurat dan up to date, dan layanan yang disediakan dapat memudahkan pengguna. Jadi, fokus penelitian ini

adalah kepuasan pengguna terhadap situs website PTPN VI 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 Kepuasan Pengguna. Salah satu model yang dapat digunakan untuk ini adalah WebQual 4.0.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode webqual karena metode ini sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Metode Importance Performance Analysis (IPA) kemudian diikuti sertakan dalam analisis ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel webqual 4.0 dan menunjukkan analisa kesesuaian antara kinerja website dan harapan pengguna.

Berdasarkan pada permasalahan tersebut penulis tertarik mengangkat penelitian yang berjudul **"ANALISIS KUALITAS WEBSITE PT.PERKEBUNAN NUSANTARA VI (PTPN VI) DI KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)".**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat di rumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisa kualitas website PT. Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI) di Kota Jambi menggunakan metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada pengguna website PT. Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI) di Kota Jambi ([www.ptpn6.com](http://www.ptpn6.com)).
2. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 untuk menganalisis kualitas website, dan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur tingkat kinerja website dan harapan pengguna.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner
4. Jumlah responden dibatasi 100 orang dengan menggunakan metode slovin berdasarkan jumlah kunjungan 66.065 pengguna website PTPN VI Kota Jambi.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan diwilayah Kota Jambi.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui item-item dari dimensi Webqual dan Importance Performance Analysis (IPA) yang paling berpengaruh terhadap tingkat kualitas website, tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna terhadap website PTPN VI.
2. Untuk mengetahui hasil kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat harapan pengguna pada website PTPN VI.

### **1.4.2 MANFAAT PENELITIAN**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Diharapkan Mengetahui Sistem Informasi yang akan di analisa pada website PTPN VI Kota Jambi telah berjalan sesuai dengan harapan atau tidak.
2. Diharapkan membantu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap website PTPN VI.
3. Diharapkan membantu Pengguna dalam memahami penggunaan website PTPN VI Kota Jambi.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari buku, jurnal, dan artikel.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas website PT. Perkebunan Nusantara VI (PTPN VI)

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan analisis kualitas website dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang akan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk pihak pengelola website PTPN VI Kota Jambi.

## **BAB VI : PENUTUP**

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