

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat seiring dengan aktivitas manusia saat ini yang menjadikan semua informasi didunia dengan mudah dapat diakses. Perkembangan teknologi informasi sangat bermanfaat bagi hubungan antara masyarakat dengan peradilan di suatu wilayah, fungsi utamanya yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan mengetahui tujuan, fungsi serta program kerja dari suatu pengadilan melalui website.

Website bagi lembaga peradilan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam memberikan informasi kepada masyarakat untuk meningkatkan hubungan antara peradilan dan masyarakat dalam melaksanakan peradilan yang lebih efisien. Dengan adanya website lembaga peradilan bisa dengan mudah melakukan interaksi, informasi dan edukasi dengan masyarakat dan pencari keadilan.

Salah satu lembaga yang menerapkan website yaitu Pengadilan Agama Wilayah Bangko yang dapat disingkat PA Bangko. PA Bangko ini beralamatkan di Jl. Jenderal Sudirman, Kel. Pematang Kandis, Kec. Bangko, Kab. Merangin, Prov. Jambi. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dikarenakan

adanya situs ini yang membuat masyarakat lebih memahami syarat dan prosedur. Apabila masyarakat tidak dapat datang ketempat secara langsung maka pelayanan bisa dilakukan melalui online melalui website yang telah disediakan PA Bangko.

Pada saat penerapan situs website ini tentu telah dilakukannya evaluasi, namun itu saja tidak cukup apabila hanya sejauh pemantauan konten dan tata letaknya, oleh karena itu harus dilakukannya evaluasi yang lebih mendalam yang melibatkan pengguna. Dari hasil survei yang dilakukan peneliti terhadap pengunjung website melalui wawancara secara langsung september lalu, website PA Bangko belum dapat berjalan secara optimal, maka diperlukan evaluasi terhadap website agar digunakan dengan mudah, serta mengetahui sejauh mana kualitas website PA Bangko dapat diterima oleh pengguna, maka diperlukan suatu penilaian untuk mengukur kualitas dari suatu website agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan yaitu dengan Metode Webqual 4.0.

Menurut Elmayati dan Cindi wulandari [1] “WebQual adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas website dengan menggunakan 4 variabel penilaian yaitu *usability, information quality, dan service interaction, overall* Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan konsumen atau user terhadap kualitas dari website tersebut”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik mengambil penelitian tersebut dengan judul “Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Website Pengadilan Agama Wilayah Bangko”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian yang dapat diambil adalah:

1. Adakah pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna pada website PA Bangko?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas website PA Bangko.

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Website yang dianalisis yaitu <https://pa-bangko.go.id/>
2. Menganalisis tentang kualitas website PA Bangko.
3. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan SPSS
4. Responden penelitian ini adalah warga yang tinggal di Kota Bangko

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis website Pengadilan Agama Wilayah Bangko menggunakan Webqual 4.0.
2. Menganalisis tingkat kesesuaian kualitas dari Pengadilan Agama Wilayah Bangko terhadap harapan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pengelola website Pengadilan Agama Wilayah Bangko, rekomendasi yang diberikan dapat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas website.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan 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 berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus sebagai landasan masalah penelitian.

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 gambaran umum yang digunakan hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum dan memberikan perhitungan dan hasil analisis serta rekomendasi yang harus dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas Pengadilan Agama Wilayah Bangko.

BAB VI : PENUTUP

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