

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada zaman sekarang perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi berkembang sangat pesat. Saat ini sering mendengar mengenai teknologi internet yang merupakan perkembangan terkini dari teknologi informasi. Teknologi yang terus berkembang akan memberikan dampak suatu perubahan pada sebuah sistem, dimana suatu sistem yang biasa dilakukan secara manual, kini sistem tersebut dapat dilakukan secara komputerisasi. Dewasa ini telah menjadi kebutuhan bahwa suatu teknologi informasi dapat memberikan kita kemudahan dalam mencari informasi-informasi yang diinginkan dan dibutuhkan, untuk mengurangi terjadinya berbagai kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang menjadi lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah organisasi akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data-data sehingga dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan.

Adapun salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temukan dan gunakan adalah website. Hampir kebanyakan orang pasti tahu dan telah mengakses website, pada suatu organisasi website dimanfaatkan untuk membantu masyarakat menjadi lebih mudah mencari berita dan informasi dimana Era digital saat ini, mengkondisikan masyarakat menghabiskan sebagian besar

waktunya di dunia maya, kelebihan yang ada pada website adalah informasi nya mudah diakses, cepat, handal dan murah. Website menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya harus terhubung dengan koneksi internet.

Menurut Iman Sanjaya [1] WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. Webqual ini adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu website. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area (dimensi) kualitas yakni kemudahan Penggunaan (usability), kualitas informasi (information quality) dan kualitas interaksi (interaction quality).

Salah satu Perusahaan Daerah Air Minum atau biasa yang disebut PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat daerah. PDAM Tirta Mayang yang terletak di Provinsi Jambi saat ini sudah menggunakan web sebagai media untuk menyampaikan informasi bagi pengguna. Website tersebut berisi informasi penting bagi pengguna untuk mengetahui lebih luas tentang

PDAM. Di dalam website tersebut terdapat informasi dan berita yang terjadi di Kota Jambi serta informasi mengenai sejarah pendirian, visi misi, struktur organisasi maupun keseluruhan tentang PDAM Tirta Mayang. Website milik PDAM Tirta Mayang ini masih mempunyai kekurangan sepertipada tampilan menu utama layanan pelanggan yang terdapat submenu seperti klasifikasi pelanggan jika diklik tampilannya kosong.

Pengguna memegang peran yang sangat penting terhadap pemanfaatan teknologi informasi seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi saat ini. Dalam penggunaan teknologi pastinya ingin mendapatkan suatu informasi yang akurat, lengkap dan *uptodate*. Partisipasi pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi dapat menentukan keberhasilan kualitas suatu sistem dan informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepercayaan bagi pengguna itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pada kualitas web pada PDAM Tirta Mayang. Kualitas web sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas web tersebut maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses web tersebut.

Berdasarkan uraian masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap website milik PDAM Tirta Mayang untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode *Webqual* dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PDAM TIRTA MAYANG JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Sebelum menentukan batasan masalah ataupun tujuan dari sebuah penelitian, diperlukan terlebih dahulu rumusan masalahnya. Berdasarkan dari latar belakang maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan website PDAM Tirta Mayang <https://tirtamayang.com/> menggunakan metode WebQual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian hanya dilakukan pada website <https://tirtamayang.com/>.
2. Analisis website PDAM Tirta Mayang dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Responden dari kuisisioner adalah 100 masyarakat Kota Jambi yang mengakses website PDAM Tirta Mayang.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dari website milik PDAM Tirta Mayang dengan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas dari website PDAM Tirta Mayang terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang diperoleh PDAM Tirta Mayang dari penelitian ini yaitu:

1. Diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan demi keberhasilan implementasi layanan website resmi PDAM Tirta Mayang untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna website.
2. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan apakah website resmi PDAM Tirta Mayang telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan 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 oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature bersumber pada buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas website PDAM Tirta Mayang.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini berisi gambaran umum objek penelitian dan penggunaan model atau metode penelitian menggunakan metode webqual pada beberapa dimensi yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada website PDAM Tirta Mayang dengan menggunakan metode webqual dan sebagai bahan masukan bagi pihak yang mengelola website PDAM Tirta Mayang.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari Website PDAM Tirta Mayang dan juga bagi pihak PDAM Tirta Mayang.