

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi yang pesat sesuai dengan kebutuhan hampir disetiap aspek sangat penting bagi kehidupan kita. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat memberi kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan penggunaan data yang lebih efisien, penggunaan teknologi informasi yang optimal dalam sebuah perusahaan akan menunjang efisiensi dan efektifitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemui dan digunakan adalah website.

[1]

Pada dunia bisnis website seringkali digunakan untuk media promosi suatu produk ataupun jasa. Selain itu, dibalik alasan suatu 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.

Menurut Imam Sanjaya [2] Metode WebQual merupakan salah satu Metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode Webqual ini merupakan metode pengembang 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 pertanyaan. Webqual ini Ada tiga area atau dimensi dari website adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu website. Penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga area atau dimensi dari website yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (usability Quality), kualitas informasi (Information Quality) dan kualitas interaksi (Service Interaction Quality). Webqual merupakan salah satu metode yang tepat untuk mengevaluasi kualitas dari suatu website karena, kriteria penilaian yang diberikan meliputi keseluruhan dari website.

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 Dinas Pemadam Kebakaran

Dan Penyelamatan Batang Hari. Kualitas web sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Ada beberapa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan yang ada di Batang Hari, Salah satunya adalah Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari yang berlokasikan di Jl. Jenderal Sudirman, Rengas Condong, Muara Bulian, Kabupaten Batang Hari, Jambi 36613. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Batang Hari ini sudah memiliki website resmi untuk memberikan pelayanan informasi terhadap masyarakat yang ada di Batang Hari. Di dalam website tersebut terdapat informasi dan nomor darurat yang bisa dihubungi jika terjadi kebakaran dan bencana alam, serta informasi mengenai visi misi, struktur organisasi maupun keseluruhan tentang Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Batang Hari. Namun Website tersebut memiliki kekurangan pada Submenu Program dan Kegiatan, Bidang Pencegahan Kebakaran dan Bidang Penanggulangan Kebakaran, masih kosong, jadi masyarakat Batang Hari tidak bisa melihat kegiatan yang dilakukan oleh pihak Dinas DAMKAR Batang Hari.

Berdasarkan uraian masalah-masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap Website milik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Batang Hari untuk mengetahui apakah kualitas website telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode Webqual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN BATANG HARI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Sebelum menentukan Batasan Masalah ataupun tujuan dari sebuah penelitian, diperlukan terlebih dahulu untuk mengetahui rumusan masalahnya. Adapun berdasarkan dari uraian diatas maka rumusan masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut : Bagaimana menganalisis kualitas layanan website Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari <https://damkar.batangharikab.go.id/> menggunakan metode Webqual ?

1.3 BATASAN MASALAH

Dibuatnya Batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada , berikut adalah Batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini :

1. Penelitian hanya dilakukan pada website <https://damkar.batangharikab.go.id/> Menganalisis tentang kualitas website.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual.
3. Tools yang digunakan untuk menganalisa hasil dari kuesioner adalah Smart PLS.
4. Responden dari kuis ioner adalah 100 masyarakat Batang Hari yang mengakses website Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang dilakukan pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis tingkat kualitas layanan website milik Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari dengan metode Webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui masalah yang ada pada Website Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Website Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang hari terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang diperoleh pihak DAMKAR dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website resmi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna website.

2. Diharapkan juga dapat memberikan pengetahuan apakah website resmi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan Tugas Akhir ini, 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 Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menguraikan tentang analisis pada website Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada website Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Batang Hari dengan menggunakan metode webqual dan sebagai bahan masukan bagi pihak yang mengelola website Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Batang Hari.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran yang berguna bagi pengembangan website yang akan datang.