

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

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

Kota Jambi merupakan Daerah yang sudah menggunakan *Website* sebagai sarana untuk menyampaikan Informasi Mengenai Pemerintahan Kota Jambi, berita terbaru seputar Pemerintah Kota Jambi, Peraturan-peraturan, informasi

mengenai perizinan, bahkan pengawasan pembangunan Kota Jambi yang bisa diawasi langsung oleh masyarakat melalui *Website* Pemerintah Kota Jambi. Sehingga Kota Jambi dicanangkan sebagai top 25 *Smart City* di Indonesia, telah banyak inovasi Kota Jambi dalam pengoptimalan layanan langsung kepada masyarakat menggunakan sistem terkomputerisasi sehingga mempercepat proses layanan dan penyebaran informasi. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara singkat kepada masyarakat Kota Jambi dengan rata-rata responden sebagai pekerja, ternyata masih banyak masyarakat Kota Jambi yang belum mengetahui tentang *website* portal informasi Kota Jambi. Selain itu, beberapa narasumber juga berpendapat bahwa *website* Kota Jambi kurang *up to date*, tampilan *website* yang kurang menarik, tidak ada petunjuk penggunaan *website*, *website* belum memenuhi harapan pengguna dan permasalahan lainnya yang dapat mempengaruhi kualitas layanan *website* Pemerintah Kota Jambi.

Berdasarkan permasalahan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan *Website* Pemerintah Kota Jambi, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kualitas layanan dari *website* Pemerintah Kota Jambi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh *Website* Pemerintah Kota Jambi dari sudut pandang pengguna *website*, sehingga dapat mengetahui seberapa besar keberhasilan *website* ini dalam memenuhi harapan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0. Metode Webqual 4.0 merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Terdapat tiga area atau dimensi dari *website* yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan

(*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) dan kualitas layanan website (*Website Services Quality*). Webqual merupakan salah satu metode pengukuran yang biasanya digunakan dalam mengukur kualitas *website* [1].

Berdasarkan latar belakang tersebut, muncul ide penulis untuk melakukan penelitian analisis kualitas layanan portal *website* pemerintah Kota Jambi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *Website* Pemerintah Kota Jambi Dengan Metode Webqual 4.0”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji penulis dalam penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh kualitas layanan *Website* Pemerintah Kota Jambi dengan metode Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penulisan ini terhindar dari pembahasan di luar tema dan judul penelitian. Maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalah sebagai berikut :

1. *Website* yang akan dianalisis adalah *website* Pemerintah Kota Jambi.
2. Metode yang digunakan untuk analisis *website* adalah metode webqual 4.0 dengan variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* dan *User Satisfaction*

3. Responden diambil dari PNS dan masyarakat umum di Kota Jambi dibatasi sebanyak 100 responden
4. Penelitian ini menggunakan alat bantu aplikasi *SPSS*
5. Analisis data menggunakan metode Regresi Linier Berganda
6. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Melakukan analisis kualitas layanan *website* Pemerintah Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual 4.0*
2. Mengetahui berapa besar pengaruh variabel dependen (*usability quality, information quality, service interaction quality*) terhadap variabel independen (*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi Pemerintah Kota Jambi dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan tentang tindakan apa yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan *website* portal pemerintah Kota Jambi untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna *website*.

2. Bagi Masyarakat Kota Jambi dapat memudahkan dalam pencarian informasi dari Dinas-dinas terkait mengenai regulasi dan program-program yang sedang dilakukan.
3. Bagi Peneliti selanjutnya dapat menjadi acuan untuk pengembangan penelitian sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab – bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan di khususkan pembahasn teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat menngambil kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan *website*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode Webqual 4.0

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *website* Pemerintah Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dari laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis.