

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi yang semakin meningkat mendorong tiap organisasi maupun perorangan untuk terus mengikuti perkembangan yang ada. Tujuannya adalah agar dapat mewujudkan kemudahan dalam melakukan berbagai aktivitas dan memanfaatkan teknologi untuk membantu menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada. Penggunaan teknologi sendiri sudah banyak ditemukan baik dalam membantu kegiatan menyajikan informasi sampai sebagai alat bantu dalam mempermudah kegiatan manusia. Saat ini, penggunaan teknologi juga sudah mencapai tingkat dimana sangat dibutuhkan dalam setiap perusahaan atau organisasi yang ada.

Teknologi informasi merupakan media yang biasanya digunakan dalam membantu kegiatan sehari-hari manusia dalam menyelesaikan pekerjaan, bisa juga sebagai media yang menyediakan informasi untuk para penggunanya. Salah satu organisasi yang menggunakan teknologi informasi tersebut adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi. Teknologi informasi yang dimaksud berupa sebuah *website* yang menyediakan informasi-informasi mengenai DKP yang dibutuhkan oleh penggunanya. *Website* adalah suatu tempat di internet yang menyajikan informasi dengan format-format seperti teks, gambar, animasi, suara, dan video [1].

DKP adalah suatu lembaga perpustakaan di Kota Jambi yang berdiri sejak akhir tahun 2008 dengan nama Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) dan berdomisili di Kel. Tanjung Pinang, Kec. Jambi Timur. Sebelum berubah nama menjadi DKP, lembaga ini mengalami perubahan nama dari UPTD menjadi Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Kota Jambi yang berlokasi di Jl. Prof. Dr. Soemantri Brojonegoro, Kel. Slamet, Kec. Telanaipura pada tahun 2009. Kemudian pada tahun 2016 BPAD mengalami perubahan nama lagi menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi yang berlaku sampai saat ini. DKP adalah lembaga yang berada di bawah naungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Jambi.

Website DKP adalah salah satu *web* yang dimiliki dan digunakan sebagai media untuk menyebarkan berita-berita terbaru hingga informasi seputar perpustakaan dan kearsipan yang setidaknya memiliki 8 menu utama diantaranya Beranda, Profil, Berita, Perpustakaan, Kearsipan, Informasi Publik, Kontak Kami, dan Pedoman Media Siber. Berdasarkan situs statshow.com terhadap *website* dkp.jambikota.go.id menunjukkan bahwa jumlah pengunjung bulan September 2022 mencapai 19.920 orang dan terus mengalami peningkatan. Namun, dari hasil observasi penulis terhadap *website* DKP Kota Jambi, masih terdapat kekurangan seperti informasi yang kurang *up to date* dan tampilan Beranda yang cukup padat. Maka, penulis tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis seberapa baiknya kualitas *website* ini dalam memenuhi kebutuhan atau kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

Webqual 4.0 adalah metode pengukuran kualitas untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan, pengaruh kualitas informasi dan pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna. Menurut Farell, et al. [2], semenjak 1998 webqual sudah mengalami 4 kali iterasi dari versi 1.0 hingga yang terbaru 4.0. Webqual 4.0 berfokus pada 3 dimensi kualitas *website* yaitu *Usability* (Kualitas Penggunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi) dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dalam mengukur kualitas *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi untuk mengetahui seberapa baik kualitas *website* yang diberikan terhadap harapan atau kepuasan pengguna.

Dari uraian diatas, maka penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN (DKP) KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana pengaruh kualitas *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah, maka penulis menetapkan ruang lingkup penelitian yang meliputi:

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* <https://dkp.jambikota.go.id/>.
2. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu metode *Stratified Random Sampling*.
4. *Tools* yang digunakan untuk menganalisis data kuesioner adalah IBM SPSS Statistic 26.
5. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi.
6. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dan secara *online* menggunakan *Google Form*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh atau baik tidaknya kualitas *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi dalam memenuhi kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang di dapat dari penelitian ini, diantaranya:

1. Menjadi bahan referensi bagi pihak Pembaca untuk bisa melakukan penelitian sejenis kedepannya dengan metode yang berbeda.
2. Menjadi bahan referensi bagi pihak Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi atau pihak Pengembang *website* untuk mengetahui serta memperbaiki kekurangan-kekurangan yang masih ada pada *website*.
3. Menjadi sebuah pengalaman sekaligus penambahan ilmu bagi pihak Penulis atas penelitian yang dilakukan saat ini.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran mengenai keseluruhan penulisan laporan penelitian, maka dapat dilihat melalui sistematika penulisan berikut ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan penjelasan mengenai konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan sebagai landasan untuk menjawab masalah-masalah penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tahapan-tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dengan metode Webqual 4.0.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisikan analisis dan pembahasan mengenai teori dasar webqual, pengembangan konseptual model, variabel dan indikator penelitian, pengembangan hipotesis penelitian dan pengembangan kuesioner yang berdasarkan pada metode Webqual 4.0.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan mengenai gambaran umum objek penelitian beserta hasil analisis berupa data responden dan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kualitas *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi yang diuji menggunakan aplikasi analisis data statistik yaitu IBM SPSS Statistic 26.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan pada *website* Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (DKP) Kota Jambi.