

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi di Indonesia relatif berkembang seiring dengan berkembangnya internet. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi memberikan kemudahan dalam mencari sebuah informasi, mengurangi terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian manusia dan 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 kita temui dan sering digunakan adalah website. Pada dunia bisnis website seringkali digunakan untuk memberikan informasi perusahaan dan promosi produk atau jasa. Selain itu juga, *website* juga mudah diakses, cepat, handal dan murah. *Website* merupakan sebuah media yang efisien karena dengan biaya murah informasi yang disajikan bisa diakses semua kalangan di muka bumi yang pastinya terhubung dengan koneksi internet.

Dinas Komunikasi Dan Informatika (DISKOMINFO) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pemerintahan. Diskominfo dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Jambi nomor 14 Tahun 2016 yang telah direvisi dari Peraturan Daerah nomor 4 tahun 1996 dan Peraturan Daerah nomor 11 tahun 2008[1]. Diskominfo memiliki fungsi sebagai penyelenggaraan

urusan pemerintah bagian komunikasi dan informatika untuk wilayah provinsi jambi. Diskominfo Provinsi Jambi menyediakan website untuk menyediakan informasi mengenai program pemerintahan Kota Jambi dengan alamat <https://diskominfo.jambiprov.go.id/>. Namun dari layanan *website* yang telah diberikan masih terdapat beberapa permasalahan dimana pada menu pintasan link terkait masih ada beberapa link yang tidak terintegrasi ke *website* yang dituju, serta tampilan pada *website* tersebut tidak terstruktur.

Dari permasalahan tersebut maka diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *website* Diskominfo. Pengukuran kualitas layanan bisa dilakukan menggunakan Metode WEBQUAL. Metode ini merupakan metode yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna dan pengunjung[2]. Webqual dikembangkan oleh Stuart Bames dan Richard Vidgen yang disusun berdasarkan persepsi pengguna dimana akhirnya penelitian ini menggunakan kuesioner dengan tiga faktor variabel untuk mendasari pertanyaan yang akan dibagikan kepada pengguna[3]. Pada metode ini memiliki tiga dimensi yaitu, *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE DISKOMINFO PROVINSI JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat ditarik suatu perumusan masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel kepuasan pengguna secara keterhubungan?
2. Adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel kepuasan pengguna secara keterhubungan?
3. Adakah pengaruh Variabel *Interaction Quality* terhadap variabel kepuasan pengguna secara keterhubungan ?
4. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality* terhadap variabel kepuasan pengguna secara bersamaan?
5. Diantara ketiga variabel (*Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan yang mempengaruhi variabel kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak menyimpang dari topik permasalahan yang ada maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Pada penelitian ini *Website* yang akan dianalisis adalah *website* DISKOMINFO PROVINSI JAMBI.

2. Pada penelitian ini Metode yang digunakan untuk analisis *website* adalah webqual 4.0.
3. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna website DISKOMINFO PROVINSI JAMBI.
4. Variabel independen yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.
5. Software yang digunakan untuk mengelola data yaitu SPSS V.26 dan Microsoft Excel 2016.
6. Dalam satu bulan terakhir populasi pengunjung website DISKOMINFO sebanyak 14.199.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality* terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *information quality* terhadap variabel kepuasan pengguna.
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna.
4. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna.

5. Mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.

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. Dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan apa yang akan dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website resmi DISKOMINFO untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna website.
2. Memberikan gambaran kualitas website DISKOMINFO berdasarkan metode webqual 4.0.
3. Penelitian ini digunakan sebagai bahan rujukan penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai apa yang akan dibahas didalam setiap bab, dimana terdiri dari 6 bab. Adapun susunan dari sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan dikhususkan pembahasan teori-teori dasar yang mendukung penelitian dikutip dari buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana merangkum teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan-tahapan dalam proses penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website DISKOMINFO.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB VI: PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dan tahapan analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.