

# **BA B I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi juga membuat data yang dihasilkan menjadi melimpah. Informasi merupakan bagian yang penting pada era ini, dan juga informasi sudah sangat mudah untuk kita dapatkan [1].

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang melayani masyarakat di sektor publik yang memiliki jasa air bersih perumda. Serta memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan akuntabel serta transparan kepada masyarakat.

*Website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi merupakan portal layanan yang dibangun pada tahun 2009, yang menyajikan informasi seputar pelayanan pelanggan dan informasi dalam bentuk media online yang bisa dibuka tanpa batasan waktu dan tempat. *Website* ini juga memberikan layanan pelanggan seperti pengecekan tagihan air bulanan pelanggan dan informasi lainnya.

Perkembangan jumlah pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi terdapat peningkatan pada setiap tahunnya dari tahun 2015-2020 yaitu sebesar 20,962 pelanggan. Dan jumlah pelanggan perbulannya berdasarkan data

bulan Desember 2021 sampai per 1 Januari 2022 dari 11 kecamatan di kota Jambi dengan total keseluruhan 89.066 pelanggan dengan presentase 100%. Pengunjung yang mengakses *website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi pada bulan November tahun 2022 sebanyak 1,479 pengunjung. Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Jambi dapat dilihat pada gambar 1.1.



**Gambar 1.1 Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Jambi**

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan tahun 2022 pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi masih terdapat masalah terhadap *website* ini. Masalah yang timbul antara lain, informasi yang disediakan belum lengkap, fitur pengaduan *online* pada *website* ini belum berjalan maksimal dikarenakan pengguna lebih memilih menggunakan media WhatsApp untuk melakukan pengaduan *online*, belum adanya data klasifikasi kelompok pelanggan, selain itu pada *website* ini belum adanya survey kepuasan pelanggan, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Alasan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna pada *website* ini.

Salah satu indikator kesuksesan *website* adalah kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan, Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator utama pengukuran keberhasilan suatu *website* [2].

Peneliti memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan metode *Is Success Model*.

Metode *Is Success Model* adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Metode ini dianggap lebih sederhana, lengkap dan juga valid oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan sistem, dimana dari metode tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuesioner untuk mengukur kesuksesan implementasi suatu *website* [2].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul : **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *WEBSITE* PERUMDAM TIRTA MAYANG JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IS SUCCESS MODEL*”**.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latarbelakang masalah di atas yaitu:

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model* ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih ?
3. Melihat berapa puas pelanggan yang memanfaatkan fitur pengaduan online pada website PERUMDAM Tirta Mayang kota Jambi ?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi yang beralamat domain di <https://tirtamayang.com/> .
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Delone And Mclean Is Success Model*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, dengan jumlah responden yang digunakan 283 berdasarkan teori *Issac And Michael*.
4. Kuesioner dibuat dan disebar melalui *google form* dengan menggunakan *skala likert* dengan nilai jawaban 1-5.

5. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi yaitu masyarakat kota Jambi.
6. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan dianalisis menggunakan *Smart Partial Least Square (Smartpls)* dengan analisis data *Structural Equation Modelling (SEM)*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*).
3. Untuk mengetahui berapa puas pelanggan yang memanfaatkan fitur pengaduan online pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang kota Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian, sebagai berikut :

1. *Website* PERUMDAM TIRTA MAYANG JAMBI, dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi atau bahan pertimbangan dalam mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas

layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang di dapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan layanan informasi yang telah baik dan meningkatkan kinerja *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

2. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penilaian suatu *website* dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
3. Dapat merasakan perubahan pada website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi yang telah diperbaiki berdasarkan rekomendasi dari hasil analisis penulis dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kepuasan pengguna *website*

PERUMDAM Tirta Mayang Jambi menggunakan metode *Is Success Model*.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, variabel serta indikator- indikator penelitian dan hipotesis.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dengan menggunakan metode *Is Succes Model*.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.