

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat memberikan dampak pada perubahan layanan pemerintah ataupun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara *online*, contohnya adalah layanan pemerintah saat ingin membuat atau memperpanjang paspor untuk perjalanan keluar negeri [1].

Aplikasi M-paspor merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk pengajuan permohonan paspor baru dan penggantian paspor secara *online*. Aplikasi ini memudahkan pemohon dalam proses pembuatan paspor dimana pemohon dapat dengan mudah untuk memasukkan data pribadi pemohon dan mengunggah dokumen persyaratan secara *online* dimanapun dan kapanpun. Aplikasi ini sekarang sudah tersedia untuk seluruh kantor imigrasi di seluruh Indonesia.

Pada saat ini belum ada yang melakukan penelitian analisis kualitas layanan terhadap aplikasi M-paspor. Dari banyaknya pengguna di Playstore dan Appstore ada yang memberi rating buruk karena mengalami beberapa kendala seperti lokasi kantor yang tidak terdeteksi di dalam aplikasi, maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi M-paspor tersebut.

Terdapat berbagai metode yang digunakan dalam menganalisis kualitas pada sebuah aplikasi dan *website*, salah satunya adalah metode Webqual, dimana metode ini digunakan dalam menganalisis *website* dan aplikasi berdasarkan kepuasan

pengguna. Cara pengukuran dalam metode webqual menggunakan instrumen penelitian atau kuesioner berdasarkan konsep *house of quality* dengan struktur instrumennya mengacu pada model ServQual. Metode Servqual merupakan metode pengukuran jasa yang didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan pelanggan yang memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. DeLone dan McLean merupakan model penelitian yang mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi dari tiga aspek yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan untuk kemudian ketiga aspek tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan keinginan untuk menggunakan sebuah sistem informasi [2].

Webqual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* dan bisa juga untuk aplikasi berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu *usability*, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. *Usability* adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas aplikasi M-paspor. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah sehingga perkembangan aplikasi *e-government* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan [3].

Dari ketiga metode yang disebutkan diatas, dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan metode Webqual dikarenakan metode ini lebih tepat

digunakan untuk pengukuran kualitas dari *website* dan aplikasi dibandingkan dengan metode ServQual dan DeLone dan McLean yang lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas layanan jasa. Pemilihan metode Webqual dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada sebuah *website* dan aplikasi tersebut [4].

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul **"Analisis Kualitas Layanan Aplikasi M-Paspor Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0"**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana penerapan webqual pada aplikasi M-Paspor terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0 ?
2. Bagaimana evaluasi aplikasi M-paspor yang berpengaruh pada kualitas layanan bagi Pemerintah Provinsi Jambi terhadap kepentingan pengguna ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan SPSS.
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

3. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan aplikasi M-paspor di Provinsi Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis kualitas layanan aplikasi pada M-paspor dengan metode webqual 4.0.
2. Mengevaluasi penerapan metode webqual untuk analisis kualitas layanan aplikasi pada M-paspor.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pengelola aplikasi, rekomendasi yang diberikan bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas aplikasi.
2. Bagi penulis, menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai penelitian kualitas aplikasi terhadap suatu organisasi menggunakan Webqual 4.0.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis bagaimana laporan tugas akhir ini disajikan. Sistematika penulisan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini seperti : konsep analisis, konsep kualitas, metode Webqual, skala likert, dan sebagainya yang di kutip dari buku, jurnal, penelitian sebelumnya dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangkak kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan dalam menganalisis kualitas layanan aplikasi di Pemerintahan Imigrasi Kelas I Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data statistik deskriptif, pengujian data dan uji hipotesis serta hasil analisis mengenai kualitas layanan aplikasi di Pemerintahan Imigrasi Kelas I Jambi.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.