

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Teknologi informasi mempunyai peran yang sangat besar bagi manusia karena hampir semua kegiatan menggunakan teknologi informasi yang salah satunya yaitu dalam penggunaan internet, dengan penggunaan internet segala bentuk informasi yang diinginkan dapat dengan mudah diperoleh. Selain itu alasan suatu perusahaan menggunakan website agar informasi mudah di akses, cepat, handal dan murah. Website menjadi media informasi yang efisien karena dengan biaya murah informasi yang disajikan bisa di akses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya terhubung dengan koneksi internet [1].

Dalam penggunaannya website sudah banyak digunakan terutama pada beberapa website pemerintahan salah satunya adalah Pemerintah Damkar Kota Jambi yang berlokasi di Jl. HOS Cokroaminoto, Suka Karya, Kec. Kota Baru, Kota Jambi. Pemerintah Damkar Kota Jambi ini sudah memiliki website resmi untuk memberikan pelayanan informasi terhadap masyarakat yang ada di Kota Jambi. Pada website <https://damkar.jambikota.go.id/> terdapat informasi seperti nomor darurat yang bisa dihubungi jika terjadi kebakaran dan bencana alam, serta informasi mengenai visi misi, struktur organisasi maupun keseluruhan tentang Pemerintah Damkar Kota Jambi.

Dengan adanya website Damkar ini pengguna bisa dengan mudah mengetahui informasi tentang perkembangan seputar pemadam kebakaran khususnya di Kota Jambi, sehingga dalam hal ini pengguna memegang peran yang sangat penting terhadap pemanfaatan teknologi informasi yang pastinya ingin mendapatkan suatu informasi yang akurat, lengkap dan *uptodate*. Partisipasi pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi dapat menentukan keberhasilan kualitas suatu sistem dan informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepercayaan bagi pengguna itu sendiri. Dalam penelitian ini, peneliti mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pada kualitas website Pemerintah Damkar Kota Jambi.

Dari banyaknya kemudahan yang bisa didapatkan pada website Damkar Kota Jambi pengguna masih menemukan beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, adapun permasalahan yang ditemukan seperti pada Submenu Program dan Kegiatan, Pada menu profil di website tersebut masih banyak data yang kosong seperti visi misi, tugas pokok dan fungsi, unit kerja dan beberapa menu lainnya, sehingga pengguna tidak bisa melihat kegiatan yang dilakukan oleh pihak Dinas Damkar Kota Jambi. Sehingga dari permasalahan ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut apakah website <https://damkar.jambikota.go.id/> sudah memenuhi kepuasan dari penggunanya.

Terdapat berbagai metode yang digunakan dalam menganalisis kualitas pada sebuah website, salah satunya adalah metode Webqual, dimana metode ini digunakan dalam menganalisis website 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 dimensi pengukuran yaitu, *tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Dari kedua metode yang disebutkan diatas, dalam penelitian ini penulis memilih menggunakan metode Webqual dikarenakan metode ini lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas dari website dibandingkan dengan metode ServQual 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.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik mengambil penelitian dengan judul **”Analisis Penerapan Metode Webqual 4.0 Pada Website Pemerintah Damkar Kota Jambi Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat “**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Sebelum menentukan Batasan Masalah ataupun tujuan dari sebuah penelitian, diperlukan terlebih dahulu untuk mengetahui rumusan masalahnya. Adapun berdasarkan dari uraian diatas maka rumusan masalah yang didapatkan adalah sebagai berikut : Bagaimana menganalisis kualitas layanan website Pemerintah

Damkar Kota Jambi <https://damkar.jambikota.go.id/> menggunakan metode Webqual ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Metode yang digunakan adalah Webqual 4.0
2. Analisis hanya dilakukan pada website Pemerintah Provinsi Jambi dengan <https://damkar.jambikota.go.id/>
3. Software yang digunakan adalah Microsoft Excel dan SPSS
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner
5. Responden dari kuesioner adalah 100 masyarakat Kota Jambi yang mengakses website Pemerintah Damkar Kota Jambi.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kualitas layanan website milik Pemerintah Damkar Kota Jambi dengan metode webqual 4.0
2. Untuk mengetahui masalah yang ada pada Website Pemerintah Damkar Kota Jambi
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas Website Pemerintah Damkar Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

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

1. Diharapkan dapat memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen yang mengelola website tentang tindakan yang harus dilakukan manajemen demi keberhasilan implementasi layanan website resmi Pemerintah Damkar Kota Jambi untuk memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan pengguna website.
2. Diharapkan juga dapat memberikan pengetahuan apakah website resmi Pemerintah Damkar Kota Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, 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 dikutip dari buku, jurnal, 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 kerangka 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 website Pemerintah Damkar Kota Jambi.

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

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian data dan uji hipotesis serta hasil analisis mengenai kualitas website Pemerintah Damkar Kota Jambi..

### **BAB IV : PENUTUP**

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