

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Dalam berbagai bidang, teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari [1]. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemui dan digunakan yaitu *website*. *Website* adalah lokasi di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, *entertainment*, atau transaksi [2].

Saat ini mayoritas instansi pemerintahan, pendidikan, perusahaan, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan *website* pada instansinya. Salah satu instansi yang memanfaatkan *website* adalah Kecamatan Pasar Kota Jambi. *Website* tersebut beralamatkan di <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>. *Website* Kecamatan Pasar Kota Jambi berisikan informasi diantaranya menu beranda, menu profil yang terdiri dari sambutan camat pasar Jambi, visi dan misi, struktur organisasi, selayang pandang, peta dan batas wilayah, prestasi kecamatan, moto pelayanan, program unggulan, monografi, menu kelurahan, menu bank data, menu pojok pkk, menu berita, menu produk hukum. Sebagai media informasi Kecamatan Pasar Kota Jambi, *website* harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Kecamatan Pasar Kota Jambi merupakan salah satu kecamatan di Kota Jambi yang berpusat di sentral pasar atau bisnis Kota Jambi, hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah penduduk di tahun 2020 sebanyak 11.193 jiwa sebagai Kecamatan pusat bisnis sehingga Kecamatan Pasar Kota Jambi memiliki *website* yang mulai aktif di tahun 2020 dan sudah di *update* pada tahun 2021, pada tahun 2022 jumlah kunjungan sebanyak 898. Adanya evaluasi *website* untuk memberikan saran dan masukan untuk *update* di tahun 2022 sesuai kebutuhan masyarakat, karena hal ini dianggap perlu *update* di tahun 2022 untuk meningkatkan referensi informasi *terupdate* dapat diakses dimana saja dan kapan saja dengan *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna *website* <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>. Maka dari itu perlu untuk dilakukan pengevaluasian pada *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi.

**Tabel 1.1 Jumlah data penduduk di Kota Jambi Tahun 2020 [3]**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Alam Barajo	108.196
2	Danau Sipin	43.375
3	Danau Teluk	12.822
4	Jelutung	59.442
5	Jambi Selatan	56.929
6	Jambi Timur	66.124
7	Kota Baru	80.062
8	Paal Merah	105.906
9	Pelayangan	12.939
<b>10</b>	<b>Pasar Jambi</b>	<b>11.193</b>
11	Telanaipura	49.212

<b>Jumlah</b>	<b>606.200</b>
---------------	----------------

Sumber: BPS Kota Jambi

Dalam melakukan evaluasi terhadap *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi yang bersitus <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>, diperlukan interaktif dari pengguna. Jika dibandingkan *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi yang bersitus <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id> dengan *website* Kecamatan lain, seperti Kecamatan Jelutung Kota Jambi yang bersitus <https://kecjelutung.jambikota.go.id/> dimana *website* Kecamatan Jelutung mendapatkan penghargaan juara 1 *website* Kecamatan Kota Jambi Terbaik tahun 2022 hal itu menjadi evaluasi bagi *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi agar adanya *update* informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Pasar Kota Jambi.

Dalam menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna maka diperlukanlah WebQual 4.0 dalam mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Berdasarkan masalah dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Kualitas Website Kecamatan Pasar Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Belum tersedia informasi, seperti pada menu profil Camat Pasar Kota Jambi.
2. Ditemukan masih terdapat permasalahan yang berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung *website*

<https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>. Maka dari itu perlu untuk dilakukan pengevaluasian pada *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi.

3. Apakah faktor *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* pada Webqual 4.0 meningkatkan *performance* dari kualitas *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi.

### 1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai kualitas layanan *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. *Website* yang dianalisis yaitu <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>.
2. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu WebQual 4.0 berdasarkan variabel *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap *user satisfaction*.
3. Teknik sampling yang digunakan adalah *Systematic Random Sampling*. *Systematic Random Sampling* digunakan untuk pengambilan sampel dari masyarakat yang mengakses *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi yang berdomisili di Kecamatan Pasar Kota Jambi.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.22 dan Microsoft Excel 2010.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh informasi menu profil dari *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi bagi pengunjung *website* berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variable *user satisfaction*.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website* portal profil Kecamatan Pasar Kota Jambi.
2. Memberikan gambaran kualitas *website* Kecamatan Pasar Kota Jambi berdasarkan metode webqual 4.0.
3. Manfaat bagi penulis adalah berdasarkan tujuan penelitian diatas, diantaranya dapat membantu memberikan pengetahuan mengenai kualitas *website* <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id> Kecamatan Pasar Kota Jambi sebagai media untuk mendapatkan informasi Kecamatan Pasar Kota Jambi.
4. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

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

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

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

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

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

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistis deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

