

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang berkembang pesat seperti saat ini. Tentunya membuat persebaran informasi dan komunikasi menjadi lebih mudah dan efisien dari sebelumnya. Dengan melalui jaringan internet yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Salah satu media persebaran informasi di internet yaitu website, melalui website kita dapat mengakses dan menggunakan informasi tidak hanya dalam bentuk teks, tetapi juga dalam bentuk suara, gambar, video, animasi dan lain-lain [1].

Kualitas layanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa, yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Kualitas website sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Penggunanyaitu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu website, maka akan semakin banyak Pengguna yang mengakses website tersebut. Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam pengukuran kualitas sebuah layanan, seperti metode E-servqual (*electronic service Quality*), IPA (*importance performance Quality*) dan *Webqual 4.0* [2].

Berbagai institusi Pemerintahan pada saat ini telah memanfaatkan website sebagai sarana untuk persebaran informasi dan akses layanan. Pemerintah Kecamatan Muara Tembesi merupakan salah satu badan publik yang memanfaatkan website sebagai media persebaran informasi dan

komunikasi. Website Pemerintah Kecamatan Muara Tembesi yang beralamatkan pada <https://kectembesi.batangharikab.go.id> di dalam website ini terdapat halaman yang berisi berbagai informasi seputar Kecamatan Muara Tembesi. Dengan adanya website ini menjadi tempat terjadinya interaksi antara Pemerintah dan masyarakat. Sehingga masyarakat menjadi bagian penting dalam kegiatan perencanaan ataupun hasil dari pengelolaan pembangunan di Kecamatan Muara Tembesi.

Tetapi berdasarkan 30 angket kuisioner yang telah di sebarakan melalui *goggle form* ke beberapa pengguna, dapat disimpulkan ternyata website ini masih terdapat beberapa kekurangan. Beberapa kekurangan tersebut diantaranya fitur – fiturnya yang masih sedikit, dan *interface* - nya yang cukup membingungkan pengguna baru. Lalu ada beberapa fitur yang tidak dapat diakses dan muncul “*404 Not Found*” sehingga pengguna tidak mendapatkan informasi yang ada pada fitur tersebut. Kemudian menurut beberapa pengguna, banyak informasi yang tidak ditampilkan, dan rata-rata informasi yang ditampilkan adalah informasi yang kurang *up to date*. Hal ini menjadi keluhan pengguna karena banyak pengguna tidak mendapatkan informasi yang mereka cari. Oleh sebab itu peneliti perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas website ini dengan menggunakan Webqual 4.0.

Webqual 4.0 merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu, *Usability information Quality* dan *Service Interaction Quality*. Ketiga

tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. Pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari Pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner. Oleh karena itu website Pemerintahan Kecamatan Muara Tembesi ini perlu dilakukan analisis kelayakan untuk meningkatkan kualitas website tersebut baik dari *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* [3].

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membuat laporan penelitian ini dengan judul sebagai berikut :

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PEMERINTAHAN KECAMATAN MUARA TEMBESI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”

1.2 RUMUSAN MASALAH

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

1. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan dari Website Kecamatan Muara Tembesi berdasarkan variabel *Usability* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?
2. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan dari Website Kecamatan Muara Tembesi berdasarkan variabel *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?

3. Bagaimana Pengaruh kualitas layanan dari Website Kecamatan Muara Tembesi berdasarkan variabel *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?
4. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas Website KecamatanMuara Tembesi Berdasarkan Tiga Variabel yang diukur oleh Webqual 4.0 (*Usability,information Quality,service Interaction Quality*)

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website KecamatanMuara Tembesi yang beralamatkan <https://kectembesi.batangharikab.go.id>
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi website Kecamatan Muara Tembesi
3. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*Usability,Information Quality,Service Quality*) terhadap kualitas Website KecamatanMuara Tembesi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas dari website <https://kectembesi.batangharikab.go.id> berdasarkan hasil analisis dari variabel *Usability, Information Quality, Service Interaction Quality* menggunakan metode WebQual.4.0
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas Dari website <https://kectembesi.batangharikab.go.id> berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*Usability, Information Quality, Service Interaction Quality*).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berikut manfaat yang dapat di peroleh dari Penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Pemerintahan Kecamatan Muara Tembesi untuk meningkatkan kualitas Layanan Website Kecamatan tersebut.
2. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengulas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan teori – teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep website, dan webqual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan sampel, skala likert, dan alat bantu penelitian

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model konseptual, variabel penelitian yang beberapa indikator yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan hasil data atau pengolahan data hasil kuisisioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan serta saran – saran yang disampaikan mengenai hasil penelitian ini.