

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi yang sangat cepat memberikan perubahan yang signifikan diberbagai bidang kehidupan. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, *website* dan sistem informasi berbasis *web* atau online [1]. Karena itu kantor desa harus memiliki halaman *web* yang dapat dilihat oleh siapa saja yang memiliki akses ke internet [2]. Sebagai bentuk layanan atau jasa yang diberikan kepada masyarakat sehingga bisa mempermudah mencari informasi yang dibutuhkan. *Website* merupakan media penyampaian informasi yang dapat diandalkan yang dalam pengaksesan *website*, pengguna hanya perlu menggunakan *smartphone* atau pun perangkat komputer dalam mengaksesnya [3]. Salah satu nya Kantor Desa yang telah menggunakan *website* adalah Kantor Desa Kemingking Dalam. *Website* Kantor Desa Kemingking Dalam merupakan sebuah *website* yang dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi serta dapat digunakan sebagai sarana untuk promosi desa tersebut. *Website* <https://www.kemingkingdalam.desa.id/> harus mempunyai kualitas yang baik dalam mendukung kegiatan teknologi informasi desa, namun kenyataanya *website* tersebut masih belum dikenal luas oleh masyarakat khususnya bagi penduduk desa kemingking dalam sehingga tidak dapat mengetahui informasi yang ada. Hal itu juga bisa disebabkan karena umur *website* tersebut tergolong baru, yakni dirilis pada Tahun 2022. *Website*

<https://www.kemingkingdalam.desa.id/> ini tidak hanya berisi informasi tentang desa tersebut akan tetapi juga memuat informasi lain seperti layanan masyarakat, pembangunan desa, dan keuangan desa.

Dari penelitian sebelumnya penulis mengambil salah satu penelitian yang juga menggunakan metode Webqual 4.0 untuk dijadikan referensi penulis yang mana sama-sama mengambil objek pemerintahan. Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* Desa kemingking dalam kabupaten muaro jambi dengan alasan agar pihak Kantor desa sebagai pengelola *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *websitenya*.

Dikarenakan *website* itu belum dilakukan pengujian kualitas terhadap kepuasan pengguna, pengaplikasian yang sulit digunakan dan informasi di sediakan kurang lengkap maka penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari website penelitian ini webqual 4.0 metode webqual merupakan teknik pengukuran penentuan kualitas layanan website. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membuat laporan penelitian ini dengan judul sebagai berikut : “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN WEBSITE PEMERINTAHAN DESA KEMINGKING DALAM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0** ”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap *website* yang beralamat <https://www.kemingkingdalam.desa.id/> menggunakan metode WEBQUAL 4.0?
2. Bagaimana mengetahui variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* <https://www.kemingkingdalam.desa.id/>
2. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengunjungi *website* Kantor Desa Kemingking Dalam.
3. Penelitian ini menggunakan metode webQual.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner secara online melalui google form.
5. Pengelolaan data yang digunakan penelitian menggunakan aplikasi SPSS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas *website* Kantor Desa Kemingking Dalam menggunakan metode Webqual.

2. Untuk mengetahui variabel Webqual mana yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Kantor Desa Kemingking Dalam.
3. Untuk memberikan kritik dan saran terhadap *website* Kantor Desa agar dapat memperbaiki dan meningkatkan sistem pada *website* tersebut.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah kegunaan kualitas layanan dari *website* Kantor Desa Kemingking Dalam telah memenuhi kepuasan pengguna.
2. Mengetahui apakah Website Kantor Desa Kemingking Dalam ini efektif, efisien, dan baik untuk digunakan.
3. Memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Kantor Desa Kemingking Dalam berdasarkan metode Webqual 4.0

1.5 SISTEMATIKA PENULIS

Untuk mempermudah penulis dalam membuat laporan penelitian ini serta memberikan kemudahan terhadap pembaca, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

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 berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu : konsep analisis, konsep kepuasan pengguna, konsep kualitas layanan, konsep website dan webqual.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang bahan, alat dan kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan website Kantor Desa Kemingking Dalam.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kepuasan pengguna pada website Kantor Desa Kemingking Dalam.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan serta saran-saran yang disampaikan mengenai hasil penelitian ini.

