BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemanfaatan teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku bisnis, dunia pendidikan dan pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi informasi dan data sudah tidak mengenal batas waktu, tempat, wilayah dan negara. Semua dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan dapat dilakukan oleh semua orang asal terkoneksi dengan internet.

Perkembangan teknologi di beberapa wilayah pedesaan masih terdapat kendala, misalnya platform desa sudah tersedia namun belum dikelola dengan baik oleh pihak desa, kurangnya keahlian dari operator desa dalam mengelola data desa, serta kurangnya pemahaman pemerintah desa mengenai penggunaan data untuk menyusun Anggaran dan Belanja Desa (APBDes)[1]. Oleh sebab itu, pemerintah terus melakukan upaya pembenahan dan pengembangan pada tingkat pedesaan, salah satunya melalui perbaikan Sistem Informasi Desa (SID). Undang-Undang RI Nomor 6 Tahun 2014 mengenai Desa, Pasal 86, mengungkapkan bahwa desa berhak mendapat akses informasi dan diwajibkan memiliki SID guna memajukan pembangunan wilayah pedesaan.[2]

Sistem Informasi Desa (SID) merupakan alat untuk mendukung proses tata kelola desa dalam hal pengelolaan data dan pelayanan publik. SID juga dapat disebut sebagai sistem berbasis website yang menawarkan data tentang populasi, barang legal, layanan pemerintah, serta acara dan program desa yang dijalankan oleh pemerintahan desa. Hadirnya SID memberikan dampak positif bagi pihak desa maupun masyarakat, diantaranya menyediakan kemudahan dalam mengelola dan mendapatkan informasi yang terbaru dan akurat. Selain itu, layanan pembuatan surat menjadi efektif dan efisien melalui website dan masyarakat dapat mengetahui transparansi dana yang digunakan oleh desa[3].

Penerapan SID di Indonesia masih sangat minim atau bahkan tidak ada di banyak desa. SID yang ada hanya berupa tampilan fisik atau hanya menunjukkan susunan organisasi pemerintahan desa dan tidak ada bukti yang menunjukkan kemajuan desa, seperti rencana kerja, kegiatan, atau catatan pengeluaran keuangan masyarakat, sehingga masyarakat tidak mengetahui berita atau informasi tersebut[1]. Berdasarkan wawancara dengan bagian kaur perencanaan, diketahui bahwa evaluasi terhadap kualitas website SID Talang Duku belum pernah dilakukan, sehingga belum diketahui apakah website memiliki kualitas yang baik atau tidak. Oleh karena permasalahan tersebut, diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui kualitas website SID Talang Duku.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka diangkat suatu penelitian dengan judul Analisa Kualitas Layanan Website Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0. Penulis memilih metode WebQual metode ini merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas[4].

Dari uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Website Desa Talang Duku Menggunakan Metode WEBQUAL 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis kualitas layanan dalam menggunakan website desa talang duku (<https://talangduku.desa.id/>) menggunakan metode WebQual 4.0 ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu :

- a) Penelitian hanya dilakukan pada website (<https://talangduku.desa.id/>)
- b) Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* yaitu WebQual 4.0
- c) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Usability Quality, Information Quality, Service Interaction dan User Satisfaction /Overall Quality
- d) Pengumpulan data menggunakan Kuesioner melalui google form
- e) Teknik pengolahan data menggunakan Smart PLS v.4
- f) Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability sampling* dan *Purposive Sampling*

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini antara lain :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dari *website* Desa Talang Duku berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas dari website Desa Talang Duku terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulia melakukan penelitian ini antara lain:

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas dan kepuasan pengguna dalam menggunakan website Desa Talang Duku Berdasarkan metode WebQual 4.0
2. Mengetahui apakah website Desa Talang Duku telah memenuhi kebutuhan ataupun kepuasan penggunanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan, dapat dilihat melalui sistematika yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori teori yang berhubungan dengan masalah yang di teliti dan pokok permasalahan yang di angkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature bersumber pada buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* Desa Talang Duku.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian dan penggunaan model atau metode penelitian menggunakan metode *webqual* pada beberapa variabel yaitu *usability quality*, *information quality*, *Service Interaction* dan *User Satisfaction /Overall Quality*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada *website* Desa Talang Duku dengan menggunakan metode *webqual 4.0*

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna baru maupun pengguna lama dari *website* Desa Talang Duku dan juga bagi pembaca.