

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada zaman modern seperti sekarang ini, kemajuan teknologi semakin berkembang pesat dan dirasa sangat dibutuhkan guna menunjang sebagian besar aktifitas manusia. Salah satu teknologi yang dirasa sangat berperan penting adalah internet[1]. *Internet* merupakan media informasi yang sangat cepat dan efisien dalam penyebaran informasi. Berkembangnya teknologi informasi telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, website dan sistem informasi berbasis *web* atau *online*. Dengan adanya *website* seseorang dapat menjadi lebih mudah dan cepat mencari informasi serta mudah diakses[2].

Pengadilan Negeri Jambi adalah sebuah lembaga peradilan yang berada di tingkat pertama dari sistem peradilan di negara Indonesia. Pengadilan Negeri Jambi memiliki yurisdiksi untuk memeriksa, mengadili, dan memutuskan perkara-perkara yang masuk dalam lingkup hukum umum di wilayah hukum Jambi.

Menurut Tupoksi Pengadilan Negeri Tugas utama dari Pengadilan Negeri adalah menangani berbagai jenis perkara, seperti perkara perdata, pidana, tata usaha negara, agama, dan juga perkara-perkara khusus lainnya sesuai dengan hukum yang berlaku. Pengadilan Negeri adalah tingkat pertama dalam sistem peradilan di Indonesia, dan putusan yang diambil di tingkat ini dapat diajukan banding ke Pengadilan Tinggi.

Dan menurut undang undang Nomor 2 Tahun 2004 Tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial yang daerah hukumnya meliputi Wilayah Provinsi Jambi dan sejak tahun 2010 Pengadilan Negeri Jambi berfungsi sebagai Pengadilan tindak pidana korupsi yang meliputi seluruh wilayah Provinsi Jambi. Oleh karena itulah, Pengadilan Negeri Jambi memiliki *Website* dengan subdomain site.pn-jambi.go.id untuk mempermudah masyarakat jambi dalam mengakses informasi dan berita yang diterbitkan oleh Pengadilan Negeri Jambi. Informasi – informasi yang disediakan oleh pengelola *website* PN-Jambi terdapat layanan seperti layanan publik, layanan hukum, berita, pengaduan, dan reformasi birokrasi.

Website Pengadilan Negeri Jambi telah menyediakan berbagai informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya, pastinya tidak menutupi kemungkinan masih ada masalah atau kekurangan dari *website* pengadilan Negeri Jambi. Dimana dari hasil survei berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan kepada para pengguna *website* Pengadilan Negeri Jambi peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi seperti, kurang menariknya penampilan yang ada pada website, layanan pengaduan yang tidak mudah di pahami, tidak lengkap atau kurangnya informasi yang ditawarkan pihak website terhadap pengguna, kurang responsive mengenai layanan pengaduan diluar website (sosial media) serta terbatasnya informasi dan ketidaksesuaian jadwal persidangan yang telah di tentukan. Dari beberapa masalah yang ditemukan dari hasil survei ditemukan masalah yang sering terjadi yaitu kurang responsive mengenai layanan pengaduan diluar website (sosial media).

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan darisisi masyarakat terhadap *website* PN-Jambi yang menjadi alasan penelitian ini dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan sistem informasi suatu pemerintahan.

Kualitas layanan yang baik tidak hanya berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak pengelola *website*, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi pengguna *website*. Untuk itu ada sebuah metode yang menganalisis kualitas *website* yaitu metode *Webqual* [3].

Rahayu Widayanti [4] *System Usability Scale (SUS)* Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem atau situs web, Pengguna diberikan serangkaian pernyataan dan diminta memberikan penilaian berdasarkan skala Likert. Olivia Kusuma [5] berpendapat *Task Success Rate* adalah Metode yang fokus pada sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas yang mereka hadapi saat menggunakan situs web, metode Ini dapat mengukur efektivitas dan kegunaan situs. *Customer Satisfaction Score (CSAT)* metode yang dipakai untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan, termasuk situs web. Namun pada penelitian ini penulis menggunakan metode *webqual 4.0*.

Menurut pendapat Hafizh Arkaan Ramadhan [6] *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas informasi dan layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, *webqual* ini merupakan perkembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *WebQual 4.0* merupakan hasil analisis pada *WebQual 3.0* yang membawa pada identifikasi tiga

dimensi dari kualitas *website e-commerce*, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) [7]. Dalam *WebQual 4.0* ini, kegunaan berkaitan dengan desain *website* misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam *website* tersebut. Dengan adanya metode *webqual* suatu instansi dapat melihat apa yang dibutuhkan penggunanya. Salah satu instansi yang menggunakan *website* adalah PN-Jambi.

Dari uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian *website* PN-Jambi, dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website Pengadilan Negeri Jambi Dengan Metode Webqual 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan terhadap penggunaan *website* PN-Jambi dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. Dan bagaimana cara menganalisis faktor kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan ini tidak menyimpang dari apa yang telah dirumuskan, maka dibutuhkan batasan – batasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas website yaitu WebQual 4.0
2. Website yang dianalisis yaitu <https://site.pn-jambi.go.id/>.

3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability, Information Quality dan Service Interaction*.
4. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna website PN-Jambi dengan Jumlah 315 responden.
5. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1.500 dari 3 bulan terakhir pengguna website PN-Jambi.
6. Software yang digunakan untuk mengelola data yaitu SPSS dan Microsoft Excel.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis kualitas *website* PN-Jambi
2. Menganalisis faktor kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Dapat membantu pegawai Pengadilan Negeri Jambi dalam mengelola layanan yang terdapat dalam *website* PN-Jambi.
2. Peneliti dapat mengetahui tingkat kualitas layanan *website* PN-Jambi.
3. Pengadilan Negeri Jambi menggunakan metode *WebQual* 4.0.
4. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
5. Menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan bagi penulis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari buku, jurnal, dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan *website* Pengadilan Negeri Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENLITIAN

Pada bab ini berisikan analisis kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual 4.0*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil analisis dan memberikan rekomendasi yang akan menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk pihak pengelola *website* Pengadilan Negeri Jambi

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup dari penelitian ilmiah ini yang berisikan kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang berguna bagi pihak yang bersangkutan dalam penelitian ilmiah ini.