

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELANGKANG

Di Indonesia krisis ekonomi tidak dapat menghalangi pengaruh dari globalisasi teknologi dunia, sebab dengan penerapan IT maka semakin besar peluang masyarakat untuk mengakses komputer dan jaringan Internet beserta kandungan informasi yang ada di dalamnya. Walaupun belum mampu melayani seluruh rakyat Indonesia, tetapi persentase masyarakat yang akan terlayani akan jauh lebih besar dari keadaan sekarang ini sebab di prediksi oleh para ahli bahwa IT akan memiliki potensi yang besar di Indonesia.

Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format *Hyper Text Markup Language* (HTML), yang bisa diakses melalui HTTP, HTTPS adalah suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para user atau pemakai melalui web browser [1].

Salah satu contoh penerapan sistem informasi dalam kantor dinas Pendidikan yaitu pada Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci yang terletak di kompleks perkantoran pemerintah Kabupaten Kerinci Bukit Tengah, Siulak. salah satu layanan teknologi informasi yang ada di kantor Dinas Pendidikan Kerinci yaitu *website* resmi Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci yang beralamat pada <https://disdik.kerincikab.go.id/>.

Pada *website* <https://disdik.kerincikab.go.id/> Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci menyediakan beberapa menu yaitu beranda, profil, standar pelayanan,

informasi, bidang pembinaan, layanan dan lain sebagainya. Dengan *website* tersebut terdapat informasi terbaru seputar Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci. Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 01 Agustus 2023 terdapat permasalahan lain pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci yaitu *website* sering tidak bisa di akses (*Access Denied*), komunikasi melalui kanal *website* yang kurang tanggap, dan juga susah dalam hal menghubungi pihak *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci melalui *website*, dan juga semenjak layanan *website* dipublikasikan kepada masyarakat, pihak pengelola belum pernah mengadakan evaluasi terkait kualitas *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci, sehingga belum bisa menentukan seberapa jauh layanan *website* tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya dan seberapa jauh informasi pada *website* memberi kepuasan terhadap pengguna. Setelah melakukan pengamatan awal, penulis melakukan wawancara pada 14 Oktober 2023 terhadap pengelola *website*, berdasarkan wawancara tersebut dapat diketahui bahwa *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci belum pernah melakukan analisis dan evaluasi terhadap kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna.

Penulis melakukan analisis pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci untuk mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *webqual 4.0* yang terdiri dari 4 variabel yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam laporan tugas akhir yang berjudul : **“Analisis Kualitas Website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah di atas yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kualitas website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci dengan menggunakan metode webqual 4.0 ?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan pada Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* Dinas Pendidikan kabupaten kerinci yang beralamat di <https://disdik.kerincikab.go.id/>.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Kuesioner dibuat dan disebar melalui *google form* dengan menggunakan *skala likert* dengan nilai jawaban 1-5.
5. Hasil data kuesioner yang telah disebar akan diolah dan dianalisis menggunakan *Smart Partial Least Square (Smartpls)* dengan analisis data *Structural Equation Modelling (SEM)*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Menganalisis kualitas website dinas pendidikan kabupaten kerinci dengan menggunakan metode webqual 4.0.

2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan Kualitas website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas tentang website Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut terutama untuk menganalisis suatu website.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci menggunakan metode webqual 4.0.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci, pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Kerinci menggunakan metode webqual 4.0.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.

