

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Suatu proses sistematis yang dilakukan untuk memahami dan mengevaluasi informasi atau data dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam atau menghasilkan temuan yang bermanfaat yaitu Analisis. Pentingnya menganalisis merupakan alasan penelitian ini dilakukan karena analisis merupakan komponen penting dalam berbagai bidang dan disiplin ilmu yang kuat untuk mengambil keputusan dan solusi yang efektif dalam berbagai konteks permasalahan. *Website* adalah media yang menyediakan *tools hypertext* untuk menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan data multimedia lainnya[1].

Webqual adalah singkatan dari “website quality” sebuah metode penilaian kualitas situs web yang digunakan untuk mengukur berbagai aspek kualitas sebuah situs web, penggunaan webqual akan bervariasi ada beberapa alasan mengapa seseorang atau sebuah instansi yaitu peningkatan kualitas, pemahaman pengguna, meningkatkan kepuasan pengguna.

Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur merupakan sebuah lembaga instansi pemerintahan yang berada di daerah, mempunyai fungsi melaksanakan Terwujudnya Jambi Tuntas melalui penyelenggaraan sistem transportasi yang andal dalam rangka menunjang perekonomian daerah dan

memiliki daya saing dalam satu kesatuan sistem transportasi nasional.

Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur memiliki *website* dengan alamat (<https://dishub.tanjabtimkab.go.id/>). Sebuah portal informasi dan berita yang memuat informasi mengenai agenda kegiatan, fitur pengaduan Masyarakat, e-Polling, berita umum, berita perhubungan, galeri foto dan video, dan fitur lainnya seperti pengumuman yang dapat membantu kegiatan pemerintah dan Masyarakat kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Berdasarkan wawancara awal yang penulis lakukan pada 07 Agustus 2023, terdapat beberapa permasalahan yang muncul pada *webite* Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur yaitu tidak adanya data sejarah mengenai Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur, fitur pengaduan masyarakat *error*, belum adanya data fitur *survey online*, informasi yang disediakan belum lengkap.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan maka penulis bermaksud menganalisis kualitas website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 4 variabel, yaitu Kegunaan (*Usability*), kualitas interaksi (*interaciton Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*). Maka dengan ini penulis mengangkat penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah, yaitu :

Bagaimana menganalisis kualitas website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur menggunakan metode WebQual 4.0 variable bebas yaitu *usability*, *informa quality*, *interaction quality* terhadap variable terikat yaitu *user statisfaction*?

1.3 BATASAN MASALAH

Dibuatnya batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini:

1. Objek dalam penelitian adalah website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur yang berdomain di <https://dishub.tanjabtinkab.go.id/>.
2. Metode Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna Website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis tingkat kualitas website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur menggunakan metode WebQual 4.0.
4. Variable yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, *Usersatisfaction*.
5. Tools yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner ini adalah SPSS VERSI 25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk menganalisis kualitas *website* Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur menggunakan metode *WebQual 4.0*.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian kepuasan pengguna terhadap tampilan dan isi berita *website* Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan Kualitas Website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur.
2. Diharapkan berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang lebih luas tentang Website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Agar memudahkan dalam memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini memaparkan definisi mengenai teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh penulis yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini memaparkan penjelasan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas website Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis kualitas *website* Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Dalam bab hasil analisis dan rekomendasi ini memaparkan hasil dari analisis yang dilakukan serta rekomendasi untuk *website* Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website* pada Dinas Perhubungan Tanjung Jabung Timur.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab penutup ini memaparkan kesimpulan dan saran terkait hasil yang diperoleh dari tahap-tahap analisis sebagai masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.

