

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi komputer dan internet saat ini sangat pesat, yang mana terlihat dari munculnya berbagai layanan internet. Dengan adanya internet telah membuat segala informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Banyak juga institusi yang menggunakan teknologi komputer dan internet untuk menjalankan proses bisnis. salah satu media internet tersebut adalah *website*.

Website merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat, dimana saja dan kapan saja. Setiap instansi pemerintahan daerah atau kabupaten telah memiliki suatu media penyampaian informasi secara luas [1].

Salah satu penerapan *website* yaitu pada Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi (PUPR). Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi (PUPR) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah yang bertugas melaksanakan penyelenggaraan pembangunan, pemeliharaan infrastruktur pada permukiman, melaksanakan evaluasi dan menyusun laporan, melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh kepala bidang perumahan rakyat dan kawasan permukiman. Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi telah memiliki *website* resmi yang beralamat di <https://pupr.jambiprov.go.id/>.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 04 Agustus 2023, terdapat beberapa permasalahan yang muncul pada *webite* Dinas Pekerjaan Umum

dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi yaitu sub menu tupoksi, sub menu cipta karya, sub menu bina kontruksi dan pengendalian, sub menu tata ruang dan pertanian, sub menu bina marga, dan menu informasi publik belum ada datanya, menu pencarian pada website tidak berfungsi, dan informasi yang disediakan belum lengkap.

Kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi, akan semakin banyak pengguna yang mengakses. Agar mengetahui bagaimana kualitas *website* tersebut maka perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan *website* dengan menggunakan salah satu metode yaitu WebQual 4.0 [2].

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan maka penulis bermaksud menganalisis kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi 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 Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi menggunakan metode WebQual 4.0?
2. Bagaimana hubungan antara variabel bebas yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality* terhadap variabel terikat yaitu *user satisfaction*?

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 Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi yang berdomain di <https://pupr.jambiprov.go.id/>.
2. Metode Pengambilan data menggunakan kuesioner kepada pengguna *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi, yaitu seluruh karyawan, staff Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi dan masyarakat Kota Jambi yang mengakses dan pernah menggunakan *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis tingkat kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi menggunakan metode WebQual 4.0.

4. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Usability Quality, Information Quality, Interaction Quality, usersatisfaction*.
5. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner ini adalah SMARTPLS.

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 Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

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

1. Bagi pihak Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan penilaian dan masukan terhadap peningkatan Kualitas *Website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi.
2. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini berguna untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan serta wawasan yang

lebih luas tentang *Website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi.

3. Bagi peneliti selanjutnya adalah sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut pada materi lain 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 kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi 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 *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi, pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kualitas *website* Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Provinsi Jambi 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.