

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Di era modern ini, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan manusia karena memiliki peran yang sangat besar sehingga hampir semua kegiatan dan pekerjaan manusia dapat dilakukan melaluinya. Salah satu contohnya adalah media internet, yang memiliki peran yang semakin besar karena memungkinkan hampir semua aktivitas dilakukan melalui internet. Internet merupakan salah satu media berbagi data serta informasi yang tidak terikat waktu, jarak serta tempat untuk masyarakat luas (Mardalena and Andryani, 2021; 615 ).

Salah satu dari pemanfaatan teknologi internet adalah adanya sebuah website. Website disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang (Monalisa et al. 2016 ; 183). Saat ini mayoritas instansi pemerintahan, pendidikan, perusahaan, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan website pada instansinya. Salah satu instansi yang memanfaatkan website adalah Kantor Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur.

Website Kementerian Agama merupakan layanan informasi berbasis web yang dibangun serta dikembangkan oleh Kementerian Agama, website tersebut di dalamnya berisi informasi-informasi seputar Kementerian Agama, mulai dari

informasi pegawai, informasi kegiatan Kementerian Agama hingga informasi mengenai pelayanan yang tersedia pada Kementerian Agama.

Layanan berbasis web harus didukung dengan kualitas layanan yang baik untuk pelanggan. Selain kualitas produk, kualitas layanan juga penting untuk membuat pelanggan tetap menggunakan layanan (Wijaya et al., 2021 ; 126). Lebih lanjut, kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting khususnya ketika institusi pemerintahan berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan.

Untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir dapat digunakan diantaranya dengan metode ServQual, WebQual, IPA, SUS. Pada penelitian ini menggunakan metode WebQual untuk mengukur kualitas website. Metode ini merupakan pengembangan dari ServQual Zeithaml yang banyak digunakan dalam hal pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya (Monalisa et al., 2016 ; 182). Webqual ini adalah sebuah metode yang mengukur kualitas suatu website. Penelitian ini menggunakan WebQual 4.0 yang disusun berdasarkan tiga kategori kualitas yakni kemudahan Penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) (Diana and Veronika 2018 ; 11).

Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur yang sering disebut Kemenag Tanjung Jabung Timur merupakan salah satu instansi di Tanjung Jabung Timur yang mengurus bidang agama. Instansi tersebut beralamatkan di Komplek Perkantoran

Bukit Menderang, Jalan Pangeran Diponegoro No. 15, Rano, Sabak Barat, Rano, Kec. Muara Sabak Barat, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Jambi 36764. Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur menaungi daerah kabupaten yang ada di daerah Tanjung Jabung Timur. Informasi biasanya didistribusikan ke semua lembaga yang ada di bawah naungannya, seperti Kementerian Agama daerah, KUA, Madrasah, pondok pesantren, dan masyarakat umum, sebagai lembaga pemerintahan. Dengan adanya website, semua informasi dapat dikirim dengan cepat dan tepat. Salah satu ukuran keberhasilan pengembangan sistem informasi pemerintahan adalah kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang baik didasarkan pada perspektif masyarakat dan penyedia layanan juga. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Permasalahan yang sering terjadi pada website Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur yaitu kurangnya *update* informasi-informasi mengenai tentang Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur. Pada website Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur sering terjadinya perbaikan pada website tersebut sehingga karyawan sulit untuk mengakses website untuk mendapatkan informasi-informasi yang ada di dalam website tersebut karena saat perbaikan waktunya bisa sampai satu bulan. Dari permasalahan tersebut mengakibatkan karyawan sulit untuk mendapatkan *update* informasi terbaru. Dengan adanya permasalahan tersebut perlunya dilakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap website Tanjung Jabung Timur.

Untuk mendukung website kemenag Tanjung Jabung Timur ini, perlu dilakukan pengukuran terhadap kualitas website berdasarkan persepsi pengguna website, sehingga keberhasilan layanan website Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas layanan website dari persepsi pengguna, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan layanan website dilihat dari kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna website.

Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap website Kemenag merupakan 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 penyedia layanan, tetapi juga berdasarkan pada sudut pandang atau persepsi masyarakat. Masyarakat yang menikmati layanan adalah masyarakat yang dapat menentukan kualitas layanan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan.

Diana and Veronika, (2018) dalam penelitiannya tentang analisis kualitas website provinsi Bengkulu dengan menggunakan metode webqual menghasilkan bahwa nilai *usability* sebesar 3.93, *information quality* sebesar 3.51 dan nilai *interaction quality* 3.30 dengan total akhir 4.14. Hal ini berarti secara keseluruhan provinsi Bengkulu memiliki website yang berkualitas.

Selain itu juga (Monalisa et al. 2020) dalam penelitian mengenai analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode

webqual (Studi kasus : UIN Suska Riau) menghasilkan hubungan kepuasan mahasiswa sebesar 0,354 yang berarti Kualitas layanan hanya mampu menjelaskan secara langsung terhadap Kepuasan 35,4%. Berdasarkan t hitung, variabel *usability* sebesar 0,297 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa, variabel *information quality* sebesar 1,144 dengan t tabel sebesar 1,664 tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa dan variabel *interaction quality* sebesar 3,651 dengan t tabel sebesar 1,664 memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel kepuasan. Pengaruh dominan Kualitas layanan Website terhadap kepuasan mahasiswa adalah variabel *interaction quality* yaitu 0.467.

Untuk mengetahui sejauh mana website Kementerian Agama Tanjung Jabung Timur dapat diterima oleh para pengguna akhir website, maka perlu diadakan suatu penilaian untuk mengukur website yang tersedia apakah sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik dalam arti Layanan Website yang diterima sudah memuaskan pengguna akhir. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu Layanan Website pada masyarakat.

Dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian, yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE KEMENAG TANJUNG JABUNG TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis Kualitas Layanan Website Kemenag Tanjung Jabung Timur menggunakan metode WEBQUAL?
2. Bagaimana menerapkan metode WEBQUAL pada Website Kemenag Tanjung Jabung Timur?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah Website Kemenag Tanjung Jabung Timur.
2. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna Website Kemenag Tanjung Jabung Timur.
3. Penelitian ini menggunakan metode Webqual dengan variable independen yaitu *usability*, *information quality* dan kualitas *service interaction quality* dan *user satisfaction* sebagai variable terikat.
4. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert.
5. Penelitian ini menggunakan google Fromulir untuk penyebaran kuesioner.
6. Penelitian ini menggunakan aplikasi SmartPls.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan masalah diatas dapat dirumuskan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis Kualitas Layanan Website Kemenag Tanjung Jabung Timur menggunakan metode Webqual dan variable yang berpengaruh dengan menggunakan metode Webqual.
2. Menerapkan metode Webqual untuk mengetahui Kualitas Layanan Website Kemenag Tanjung Jabung Timur dan menganalisis variable yang berpengaruh pada kualitas layanan website.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pihak Kemenag Tanjung Jabung Timur, mengetahui kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan.
2. Bagi pengguna Website Kemenag Tanjung Jabung Timur dapat mengetahui kualitas layanan Website Kemenag Tanjung Jabung Timur dalam memenuhi kepuasan pengguna.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan ini digunakan untuk menjabarkan pembahasan yang ada disetiap bab yang penulis lakukan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah yang dihadapi, perumusan masalah, batasan masalah yang ditetapkan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup dasar teori yang menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan kerangka kerja penelitian atau alur penelitian, bahan penelitian dan alat penelitian serta metode yang digunakan pada penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis kualitas layanan website Kemenag Tanjung Jabung Timur dengan variabel kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis terhadap kualitas layanan pada website Kemenag Tanjung Jabung Timur.

