

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pentingnya sistem informasi upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan menggunakan elektronik seperti komputer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik [1]. Pada level institusi atau organisasi, perkembangan teknologi informasi tidak hanya berpengaruh pada bidang komunikasi namun juga pada segi pembuatan keputusan dan kecepatan dalam pengolahan data yang pada tahap selanjutnya akan berpengaruh pada pelayanan [2]. Untuk mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat serta sebagai upaya antisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi di instansi pemerintahan [3].

Sistem informasi merupakan sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan atau mendapatkan kembali, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi [4]. Selain itu sistem informasi juga membantu pimpinan untuk meneliti permasalahan, memvisualisasikan pokok-pokok yang kompleks dan menciptakan sesuatu yang baru. Dapat dikatakan sistem informasi adalah serangkaian prosedur formal di kumpulkan [5].

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi adalah unit organisasi yang berada di bawah kepala daerah yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pemerintahan di tingkat daerah. OPD ini menjadikan Parto.ID sebagai

website untuk melakukan transaksi, jadi tidak dapat dipungkiri pengaruh ingin membeli kembali begitu tinggi menyebabkan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) memiliki pengeluaran yang tinggi serta tidak dapat memanajemen dengan baik keuangan yang ada.

Fenomena pembelian yang berlebihan pada website Parto.ID di lingkungan OPD Provinsi Jambi dapat menimbulkan berbagai masalah yang signifikan. Salah satunya adalah pemborosan anggaran daerah, terutama jika pembelian tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan atau penggunaannya tidak optimal. Hal ini dapat memengaruhi alokasi dana untuk program prioritas lainnya, sehingga mengurangi efisiensi pengelolaan keuangan daerah. Selain itu, pembelian yang tidak terkontrol dapat menimbulkan kurangnya transparansi dan akuntabilitas, yang berpotensi menimbulkan kecurigaan adanya ketidakefisienan atau penyalahgunaan anggaran. Akibatnya, keseimbangan antara perencanaan dan pelaksanaan program teknis juga terganggu, serta website Parto.ID menjadi kurang optimal dalam mendukung operasional OPD.

Berdasarkan penelitian terdahulu [6] Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas kegunaan (*usability*) berada dalam kategori sangat baik dengan persentase tinggi. Variabel kualitas informasi (*information quality*) juga masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase yang hampir serupa. Kualitas interaksi (*interaction quality*) menunjukkan hasil yang sangat baik dengan persentase yang sedikit lebih rendah namun tetap tinggi. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berada dalam kategori sangat baik, mencerminkan hasil yang

memuaskan. Secara keseluruhan, semua variabel yang dianalisis menunjukkan kualitas yang sangat baik.

Sedangkan menurut [7] penelitian menunjukkan bahwa kualitas website JAKI dinilai melalui kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi. Semua indikator pengukuran telah memenuhi validitas dan reliabilitas, dengan respons positif dari pengguna pada setiap aspek. Kemudahan penggunaan memberikan pengalaman baik bagi pengguna, sementara kualitas informasi dan interaksi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua aspek berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pengguna. Website JAKI terbukti efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui fitur dan layanannya yang membantu pengguna mendapatkan informasi dengan mudah.

Selain itu menurut [8] Berdasarkan hasil analisa pengaruh kualitas website DIGI by Bank BJB terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0 dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *Usability Quality* dan *Service Interaction Quality* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction, di mana berdasarkan nilai koefisien korelasi Pearson masing-masing variabel menyatakan hubungan tersebut sangat kuat. Sementara variabel *Information Quality* tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap User Satisfaction. Secara simultan variabel *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh terhadap variabel *User Satisfaction* yang tinggi sementara sisanya di pengaruhi oleh variabel lain.

Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kepuasan pengguna terhadap website Parto.ID, khususnya di kalangan Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) di OPD Provinsi Jambi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan website, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam mendukung kinerja pemerintahan. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam menciptakan solusi yang lebih efisien dan efektif bagi pengelolaan anggaran dan kegiatan di lingkungan OPD, kemudian dituangkan ke dalam laporan tesis yang berjudul **“Analisis pengaruh kepuasan pengguna website Parto.Id Menggunakan Metode Webqual 4.0”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan masalah yang ada pada latarbelakang, didapatkan rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna website Parto.ID menggunakan metode Webqual?
2. Apakah terdapat kendala yang dialami oleh pengguna website Parto.ID di dalam melakukan transaksi belanja dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan mereka?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencakup:

1. Hasil penelitian berupa saran yang diserahkan ke Dinas Provinsi Jambi Khususnya Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) dalam bentuk laporan tugas akhir.
2. Ruang lingkup populasi hanya Organisasi Perangkat Daerah (OPD)
3. Pengolahan data menggunakan Smart PLS 4.0 (*Partial Least Squares Structural Equation Modeling*)
4. Kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan formulir Google Drive.
5. Pengumpulan kuesioner dan perhitungan hasil menggunakan metode *Webqual 4.0*

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui cara menganalisis tingkat kepuasan pengguna website Parto.ID khususnya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dialami oleh pengguna website

Parto.ID khususnya Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) dalam transaksi belanja serta menganalisis pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan kepada pengembang website dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi Khususnya Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) mengenai tingkat kepuasan pengguna serta kendala yang dihadapi dalam menggunakan website Parto.ID, sehingga dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Mendorong peningkatan standar layanan berbasis website digital di lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi Khususnya Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK) untuk memastikan kualitas dan kepuasan pengguna dalam mengakses website Parto. ID
3. Menjadikan penelitian ini sebagai referensi dalam pengembangan Website Parto.ID.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan

sistematika penulisan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis akan membahas teori-teori yang relevan yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab yang berisi deksripsi tentang Metodologi Penelitian. Dalam bab ini, berisi uraian tentang tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian.

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

Berikutnya pada bab keempat akan dijelaskan hasil analisis data yang sudah dikumpulkan melalui tool analisis data guna mendapat kepastian atas kesesuaian hipotesis yang telah diajukan sebelumnya.

## **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah kegiatan analisis selesai dilakukan dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.