

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan komputer telah membawa dunia ke era baru yaitu abad informasi penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi dibidang sistem informasi dalam mengelola informasi menjadi lebih efektif dan efisien. Dalam penggunaannya website ini dapat digunakan secara internet untuk penyimpanan informasi karena dengan adanya website MIS–Pamsimas dapat membantu pegawai mengetahui informasi terhadap layanan pamsimas.

Website MIS–Pamsimas merupakan sebagai media penyebaran informasi dan data pegawai mengenai program penyediaan air bersih yang dimanfaatkan untuk melakukan kegiatan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Pamsimas dan penelitian ini diambil di kabupaten musi banyuasin. Website ini sudah banyak digunakan oleh pegawai yang bekerja pada program Pamsimas. Untuk website sendiri belum ada yang melakukan pengujian terhadap kualitas layanan website MIS-Pamsimas. Penelitian Perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website MIS-Pamsimas. Dalam mendukung kelancaran kualitas layanan website MIS-Pamsimas, pihak pengelola website dan teknologi infomasi harus menjaga kinerja kualitas layanan website dengan memberikan jaminan kepuasan pengguna. Kualitas layanan website yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna akan menghasilkan tingkat kepuasan pengguna. Permasalahan yang ada dala penelitian ini yaitu pihak Pamsimas belum mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan website.

Oleh karena itu dibutuhkan analisis kulititas layanan website MIS-Pamsimas agar efektivitas dalam mengetahui sejauh mana kualitas kegunaan

(*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dan kualitas visual (*visual quality*) yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan untuk mengetahui hubungan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan website MIS- Pamsimas dalam mencapai suatu keberhasilan website dan juga penelitian ini diteliti agar dapat mengetahui tingkat kualitas layanan website MIS-Pamsimas berdasarkan persepsi pengguna.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas layanan dari sebuah website berdasarkan instrument – instrument penelitian yang dapat di kategorikan dalam tiga variabel yaitu : *usability quality*, *information quality* , *service interaction quality*. Penambahan variabel ditambahkan dengan visual quality agar berkaitan dengan daya tarik visual website. Kesemuanya adalah pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan website.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat diatas, maka dilakukan peneliti mengenai **“Analisis Kualitas Website MIS-Pamsimas (Studi Kasus : Program Pamsimas Musi Banyuasin) Menggunakan Webqual 4.0”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas beberapa masalah teridentifikasi. Pertama, belum dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pengguna pada kualitas website MIS-Pamsimas yang berpengaruh terhadap dimensi Webqual 4.0. Kedua, belum dilakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas layanan website MIS-Pamsimas terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan sub bab diatas, penelitian dibatasi untuk mengetahui kepuasan pengguna website MIS-Pamsimas dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan variabel *usability quality* (kualitas kegunaan),

information quality (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) dan kualitas visual.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah bagaimana kepuasan pengguna website MIS-Pamsimas ditinjau dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan variabel *usability quality*(kualitas kegunaan), *information quality*(kualitas informasi), *service interaction quality*(kualitas interaksi layanan) dan *kualitas visual*.

1.5 Tujuan Penelitian dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas website MIS-Pamsimas dari sisi *usability quality*, *information quality*, *service interaction quality* dan *visual quality*.
2. Untuk mengukur kualitas website MIS-Pamsimas yang penilaiannya berdasarkan persepsi pengguna akhir.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi kualitas layanan website MIS-Pamsimas menggunakan metode Webqual 4.0
2. Dapat memberikan solusi kepada pihak pengelola website MIS-Pamsimas agar pengguna semakin nyaman serta di jadikan sebagai tolak ukur atau rekomendasi bagi Pamsimas mengenai website yang sedang digunakan.

1.6 Metodologi Penelitian

Adapun penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mengadakan survey kepada responden yang dituju. Adapun lebih lengkap penjelasan mengenai metodologi ini ada di Bab III

1.6.1 Waktu dan tempat

Waktu penelitian ini dilaksanakan sejak desember sampai dengan juli dan tempat penelitian ini dilakukan di Pamsimas yang beralamat di Jalan terminal randik, Kecamatan Sekayu, Kabupaten Musi banyuasin, Sumatera Selatan 30711, penelitian ini untuk memperoleh data-data yang diperlukan pada pihak Pamsimas dan waktu yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan data yang diperlukan untuk dijadikan bahan penelitian.

1.6.2 Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari perangkat keras dan lunak.

- a. Perangkat Keras (Hardware)
 1. Laptop dan Flashdisk
 2. Printer
- b. Perangkat Lunak(Software)
 1. Sistem operasi microsoft windows.
 2. Software excel dan SPSS
 3. Pls atau amos

1.6.3 Bahan

Bahan – bahan yang digunakan selama melakukan penelitian yaitu data kuesioner yang di dapatkan dari penyebaran angket kepada pegawai Pamsimas Musi Banyuasin dan jurnal penelitian yang telah diteliti sebelumnya yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan website menggunakan metode webqual 4.0

Tools yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. SPSS Versi 23

SPSS merupakan perusahaan perangkat lunak multinasional yang memberikan produk statistik dan solusi layanan. Menawarkan perangkat lunak desktop terlaris didunia untuk analisis statistik mendalam dan penambangan data, SPSS juga memimpin pasar untuk pengumpulan data dan tabulasi. SPSS menyediakan analisis data besar melalui *SPSS Modeler*, *SPSS Analytic Server*, *SPSS Collaboration and Deployment Services*, dan *SPSS Analytic Catalyst* (IBM, 2014).

SPSS Analytic Server merupakan yayasan dan berfokus analitik kinerja tinggi untuk data yang disimpan dalam sistem terdistribusi berbasis *Hadoop*. *SPSS modeler* merupakan meja kerja penambangan data kinerja tinggi, memanfaatkan *SPSS Analytic Server* untuk memanfaatkan data besar dilingkungan *Hadoop*. Analisis dapat mendefinisikan analisis dimeja kerja yang akrab dan dapat diakses untuk melakukan pemodelan analisis dan penilaian volume tinggi data yang bervariasi. Layanan kalaborasi dan penerapan SPSS membantu aset analisis, mengotomatisasi proses, dan berbagi hasil secara luas dan aman secara efisien. *SPSS Analytic Catalyst* adalah otomatisasi analisis yang membuat analitik dan data lebih mudah diakses oleh pengguna. SPSS yaitu salah satu program komputer yang khusus dibuat untuk mengolah data dengan metode statistik tertentu. (Santoso, 2016:11)

2. Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) yaitu metode analisis yang powerfull karena tidak mengasumsikan data harus dalam skala pengukuran tertentu dan juga mengenai jumlah sampel relatif kecil minimal direkomendasikan berkisar dari 30 sampai 100. Pendekatan PLS adalah *distribution free* yang artinya data tidak dapat berdistribusi tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval dan rasio (Ghozali, 2011).

1.6.4 Metode penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif dan *Partial Least Square Structural Equation Model* (SEM-PLS) sebagai metode untuk pembangunan model, dihitung dengan bantuan perangkat lunak SmartPls v.3.2.8. Metode SEM-PLS mempunyai kelebihan sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengidentifikasi variabel determinan utama.

Metode SEM-PLS merupakan sebuah pendekatan pemodelan pengukuran reflektif dan formatif serta variabel laten dengan satu indikator tanpa menimbulkan masalah identifikasi (Hair et al, 2016) Metode SEM-PLS merupakan metode analisis yang memiliki banyak kemudahan dalam pengolahan karena tidak disadari banyak asumsi. Untuk mengetahui hubungan yang terdapat didalam masing-masing variabel.

1.7 Sistematika penulisan

Demi mewujudkan suatu hasil yang baik dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya memepermudah pembaca memahami dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulis laporan ini :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I berisi uraian latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini penulis akan menjelaskan teori yang berdasarkan penulisan skripsi yang berhubungan dengan pembahasan yang penulis lakukan dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerimaan teknologi serta referensi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III penulis menjelaskan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian tugas akhir menguraikan tentang metode penelitian yang akan dilakukan, seperti waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan, teknik sampling dan rancangan kuesioner .

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis membahas hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai maupun masalah-masalah yang telah ditemukan selama penelitian yang berisi tentang uraian data-data yang penulis kumpulkan seperti jumlah frekuensi sampel, dan analisa statistic menggunakan software statistik Smart pls dan analisa measurement (inner atau outer model)

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas dan saran dari pembahasan laporan skripsi