

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi dan teknologi berkembang sangat pesat sesuai dengan kemajuan zaman, semua bidang kehidupan dituntut untuk serba digital. Dalam hal ini sumber daya manusia diminta untuk ahli dan berbasis teknologi karena semua pekerjaan manusia akan dipermudah dengan menggunakan alat elektronik, tidak menutup kemungkinan pendigitalan pada sektor pemerintahan. Pemanfaatan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi telah lama membuat para ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada negara-negara maju serta negara-negara berkembang dengan tujuan untuk mempermudah serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan (Puguh Prasetya Utomo, Krisnawan, 2013). Telah banyak penerapan untuk pendigitalan pada pemerintahan di Indonesia baik pada pemerintahan pusat maupun daerah. Hal ini ditujukan agar mempermudah dan mempercepat pelayanan bagi masyarakat.

Salah satu indikator suksesnya suatu sistem informasi menurut DeLone dan McLean (1992) adalah kepuasan pemakai. Menurut Davis (1989) kepuasan pemakai berkaitan dengan respon penerima terhadap penggunaan output sistem informasi. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan kepuasan pemakai sebagai sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Kustono (2000) sebagaimana dikutip Perdanawati (2014) menjelaskan kepuasan pemakai mengungkapkan adanya kesesuaian antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh. Suatu sistem yang baik bukan hanya dilihat dari

kecanggihannya tetapi juga dilihat dari penerimaan dan pemahaman pengguna yang merasa puas dengan sistem informasi yang dihasilkan. Tingkat kepuasan ini pada akhirnya mengarah pada peningkatan efisiensi dan efektivitas kerja penggunaan sistem informasi yang diimplementasikan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena pada penelitian ini diperlukan analisis data. Tujuan penelitian ini ialah untuk menguji kualitas *website* pada kualitas sistem menggunakan model Web-Qual 4.0. Referensi penelitian yang dirujuk ada 3 yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hasanov dan Khalid (2015) dengan judul penelitian *The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A WebQual Model Approach*, penelitian yang dilakukan oleh Lathiras et al (2011) dengan judul penelitian *Assesing The Impact of Website Quality on User Satisfaction: A Study of Webqual and Net Promoter Socre in Hotels* dan penelitian yang dilakukan oleh Josua Tarigan (2008) dengan judul *penelitian User Satisfaction Using Webqual Instrument” A Research on Stock Exchange of Thailand (SET)*. Ketiga penelitian ini menggunakan model Web-Qual 4.0. Dari model Web-Qual 4.0 ada 3 faktor utama yang mempengaruhi kualitas *website* e-commerce antara lain: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), serta kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah faktor *usability*, kualitas informasi (*information quality*) yang diberikan dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQual 4.0.

Saat ini Pemerintah Kabupaten Banyuasin menerapkan Sistem *website* yang sudah digunakan sampai saat ini . salah satu perangkat lunak yang digunakan untuk menyajikan informasi. Dengan penggunaan perangkat lunak seperti ini diharapkan mengupdate setiap informasi dapat dikelola dengan baik dan informasi yang diperlukan dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Tujuan penerapan sistem tersebut adalah untuk

membantu proses informasi akademik di pemerintah kabupaten banyuasin dan memudahkan pengguna dalam mengakses.

Permasalahan yang terjadi dalam penggunaan *website* pemerintah kabupaten banyuasin tentang kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem yaitu kurang update-nya di karenakan wartawan tidak mendapatkan informasi. Untuk mendapatkan informasi wartawan mencari informasi di setiap kegiatan dan di upload di *website* Pemkab banyuasin. Kalau tidak ada berita atau kegiatan wartawan hanya copy paste dari *website* Pemkab banyuasin. sistem tentang informasi atau pemberitahuan yang telah di keluarkan oleh pihak Pemkab banyuasin.

Permasalahan yang telah dijelaskan diatas dapat menghambat proses informasi yang diberikan kepada pengguna, sehingga pengguna akan merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang telah diberikan. Dengan demikian kita perlu menganalisis sejauh mana kualitas *website* yang diberikan kepada pengguna. Dalam menganalisis suatu sistem banyak metode yang dapat digunakan salah satunya yaitu metode *service quality* atau yang sering dikenal dengan *servqual*. Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan dan dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manager dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas sistem. Dengan metode *servqual* ini kita dapat mengukur sejauh mana kualitas sistem Pemkab banyuasin sehingga mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam implementasi sistem informasi. Untuk mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan harapan pengguna maka perlu dilakukan analisis kualitas sistem informasi yang telah diterapkan pada Pemerintah Kabupaten Banyuasin.

Dalam mengevaluasi kepuasan pengguna adalah untuk mengetahui sejauh mana pencapaian inovasi – inovasi pemerintah daerah di Kabupaten Banyuasin dalam mengadopsi prinsip dalam melaksanakan beberapa informasi program yang dilaksanakan sesuai dengan

perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai salah satu inovasi khususnya pada Kepuasan pengguna, maka pada laporanl Tesis ini peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Analisis Kualitas Sistem Dan Kepuasan Pengguna Situs Banyuasinkab.go.id Menggunakan Metode Webqual**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Mengidentifikasi dalam mengukur atau menilai apakah suatu kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah sesuai dengan perencanaan atau tujuan yang ingin dicapai.
2. Mengevaluasikan kualitas sistem dan kepuasan pengguna dalam melaksanakan tujuan yang ingin dicapai.

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembahasan lebih terarah dan apa yang diharapkan maka penulis membatasi masalah sebagai berikut : “Evaluasi dan identifikasi kebijakan dan kepuasan pengguna untuk kebutuhan masyarakat”.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi sebagai berikut ini

1. Apakah kemudahan penggunaan sudah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs Banyuasinkab.go.id?
2. Apakah kualitas informasi sudah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs Banyuasinkab.go.id?
3. Apakah kualitas interaksi sudah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna situs Banyuasinkab.go.id?

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengukur pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan

pengguna situs Banyuasinkab.go.id

2. Mengukur pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna situs Banyuasinkab.go.id
3. Mengukur pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna situs Banyuasinkab.go.id

### **1.5.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dari “Evaluasi *webqual* 4.0 Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Banyuasin Menggunakan *webqual* 4.0” ini adalah :

1. Meningkatkan kualitas sistem pemerintah daerah Kabupaten Banyuasin untuk memberikan kepuasan pengguna publik secara terbuka menggunakan *webqual* 4.0 dan memperluas partisipasi masyarakat.
2. Menghasilkan peningkatan kualitas sistem yang lebih baik untuk pengguna pemerintah Kabupaten Banyuasin dengan menggunakan *webqual* 4.0.

### **1.6 Ruang Lingkup Penelitian**

1. Pembuatan diruang lingkup masyarakat dan pemerintah
2. Mengevaluasi sistem *webqual* 4.0 untuk kebutuhan masyarakat pada kebijakan Pemerintah Kabupaten Banyuasin.

### **1.7 Susunan dan Struktur Penelitian**

Susunan dan struktur tesis dijabarkan di bawah ini sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat peneliti, ruang lingkup peneliti, serta susunan & struktur tesis.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang tinjauan umum, kajian pustaka, penelitian terdahulu & kerangka konseptual penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini pembahasan terdiri dari desain dan jadwal penelitian, metode penelitian yang digunakan serta metode pengumpulan data.

### **BAB IV Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pada bab ini membahas tentang objek dari penelitian, visi dan misi objek penelitian, serta gambaran umum informasi penelitian.

### **BAB V Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini membahas semua hasil dan pembahasan dari pengumpulan data penelitian.

### **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.

### **Lampiran**

