

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat dengan beragam perangkat teknologi yang mempermudah manusia dalam mengembangkan usahanya dengan cepat dan tepat. Komputer berkembang menjadi suatu kebutuhan bagi kehidupan sehari-hari. Komputer bisa dimanfaatkan untuk segala hal termasuk mampu menyediakan media penyimpanan dan pelaporan data. Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Provinsi Sumatera Selatan merupakan Instansi/Lembaga Pemerintah Non Struktural, yang digunakan sebagai Upaya pemerintah untuk memaksimalkan pengumpulan dan pendayagunaan dana zakat, telah memiliki perangkat perundang-undangan berupa Peraturan Daerah (Perda) No. 6 Tahun 2005 tentang pengelolaan Zakat. *Website BAZNAS* dirancang sebagai media informasi dan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga masyarakat menjadi bagian penting di dalam berfungsinya *Website BAZNAS*.

Pemanfaatan *Website BAZNAS* tersebut, sesuai dengan tujuan BAZNAS. Pentingnya menganalisis tentang fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sisi masyarakat terhadap *Website BAZNAS* 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. (<http://sumsel.baznas.go.id>) Agar penerapan *Website BAZNAS* dapat berjalan dengan baik maka perlu adanya *website* yang berkualitas. Untuk menjamin *website* yang berkualitas diperlukan adanya analisis kualitas *website*. Analisis kualitas *website* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana penerimaan sebuah *website* oleh pengguna atau seberapa besar tingkat kesuksesan sebuah *website*.

Untuk melakukan analisis kualitas *website* yang menyeluruh maka perlu dibuat sebuah model penelitian yang dapat mengukur kualitas sebuah *website* sekaligus manfaat yang diperoleh (benefit) dengan adanya *website* tersebut. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas situs berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual (Zeithaml et al, 1990) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. ([www.webqual.co.uk](http://www.webqual.co.uk)) WebQual 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna.

Metode WebQual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs; kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan

interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *Website BAZNAS* Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah khususnya Provinsi Sumatera Selatan dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *Website BAZNAS* di Indonesia meningkat menjadi tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan. tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis mengangkat sebuah judul yaitu “**Analisa Kepuasan Pengguna *Website* Pada Kantor Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode WebQual 4.0**” agar dapat meningkatkan fungsi dan manfaat *Website BAZNAS* yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan zakat dan meningkatkan manfaat zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana mengukur kepuasan website pada kantor badan amil zakat nasional (baznas) provinsi sumatera selatan dengan metode webqual 4.0.

2. Untuk meningkatkan kepuasan website pada kantor badan amil zakat nasional (baznas) provinsi sumatera selatan
3. Indikator apa saja yang harus menjadi perhatian untuk diperbaiki dan indikator yang perlu di pertahankan kualitasnya.

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kepuasan pengguna website baznas yang merupakan bagian dari baznas provinsi Sumatera Selatan
2. Secara teori penelitian menggunakan tiga variabel yaitu *usabiity* (kegunaan), *information quality* (kualitas inofrmasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) dari metode webqual 4.0
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuesioner yang disebarakan dengan teknik pengambilan sampel *stratified purpose sampling*. Pengujian dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Menggunakan bantuan perangkat lunak M.s Excel 2010 dan IBM SPSS
- 25
4. Penilaian yang dilakukan responden dibagi menjadi dua perspektif penilaian, yaitu penilaian berdasarkan persepsi aktual dan harapan / tingkat kepentingan

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti memiliki tujuan seperti berikut :

1. Untuk mengeksplorasi hubungan antara *Website BAZNAS* dengan kepuasan dalam menggunakan *website* (user satisfaction) dan keinginan untuk mengunjungi (intent to use) sebuah *website* serta manfaat (net benefit) yang diperoleh dari penggunaan *website*.
2. Membuat sebuah analisa kepuasan pengguna *website* digunakan untuk meningkatkan kualitas *Website BAZNAS* dalam memaksimalkan efektivitas dan efisiensi fungsi *website* dalam meningkatkan manfaat pengelolaan zakat dan zakat untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan penanggulangan kemiskinan.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut.

1. secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website baznas yang ada dikota Palembang sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas website
2. secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya
3. secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di program studi Sistem Informasi

## **1. 6. Sistematika**

### **PenulisanBAB 1**

#### **PENDAHULUAN**

Pada bagian ini berisi latar belakang rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam penelitian ini akan menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang di teliti.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan membahas waktu dan tempat, alat dan bahan, data penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis

#### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memaparkan profil singkat website baznas yang digunakan, serta hasil yang meliputi analisis dalam penerapan metode webqual untuk menganalisis kepuasan Kualitas *Website* Pada Kantor Badan Amil Zakat Nasional (Baznas).

#### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini akan menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian