

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi menjadi cepat sekali berdampak untuk layanan perubahan kedua organisasi dan perusahaan. Teknologi informasi juga telah melahirkan produk atau layanan seperti aplikasi, website. Sekarang layanan informasi untuk pengguna dapat dilaksanakan dalam online, sehingga hal ini dapat memberikan manfaat bagi pengguna yang menggunakan layanan tersebut. Dalam peran situs yang sudah menjadi bagian terpenting dalam sebuah perusahaan-perusahaan ataupun organisasi untuk mendapatkan tingkat kepuasan pengguna sehingga diperoleh umpan balik.

Karena itulah Setda kabupaten Ogan Ilir memilih layanan *website* tersebut guna mempermudah dan memberikan informasi kepada masyarakat, pengelola, dan pegawai setda dll. Sehingga dapat mendapatkan informasi.

Sekretaris Daerah mempunyai tugas membantu Bupati dalam penyusunan kebijakan dan pengkoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas Perangkat Daerah serta pelayanan administratif dan juga mengimplementasikan dan memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi.

Selain itu kualitas pelayanan terhadap masyarakat melalui penerapan *E-Government* yang diberikan oleh Pemerintah menjadi lebih baik, kemudian kualitas layanan (*Service Quality*) itu sendiri dapat didefinisikan dengan dengan seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima, atau kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan pada saat berinteraksi langsung dengan pelanggan (Mirnasari, 2021). Hal tersebut sesuai dengan (Tjiptono, 2022) dimana kualitas layanan

bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu kinerja pelayanan dan pelayanan yang diharapkan pelanggan (Mirnasari, 2020).

Sejauh ini masalah yang ada di *website Setda Ogan Ilir* yaitu belum banyaknya berita terupdate dan juga kadang sering eror kemudian sangat sedikit masyarakat yang mengerti cara menilai atau mengevaluasi kualitas dari suatu *website*, evaluasi pada *website* pemerintahan sangat perlu dilakukan guna untuk mengetahui sejauh mana kualitas informasi yang disampaikan, selain itu evaluasi merupakan salah satu upaya untuk melakukan pengembangan dan perbaikan kualitas layanan (Inne Larasati, 2012; Arif Masthori, 2021).

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna hanya dapat terbentuk apabila pengguna merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Untuk mendukung perbaikan terus-menerus dari *website* sekda ogan ilir perlu dilakukan Analisis Kualitas *website* setda ogan ilir menggunakan Webqual. Webqual adalah metode yang mengukur kualitas dari *website*. Penelitian peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 didasarkan dalam tiga bidang (dimensi) kemudahan pengguna, kualitas informasi dan kualitas interaksi, sehingga penelitian ini menghasilkan data yang benar, dan *website* ogan ilir pun dapat memberikan hasil yang diinginkan setiap *client* (pegawai, masyarakat umum dll).

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KAB. OGAN ILIR DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN END-USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana status kepuasan pengguna terkait kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan format yang disediakan terhadap website <https://setda.oganilir.go.id/page/jenis-layanan?>
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap kualitas <https://setda.oganilir.go.id/page/jenis-layanan?>

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini dibatasi hanya untuk menganalisis website Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

Ruang lingkup dan batasan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas website <https://setda.oganilir.go.id/page/jenis-layanan> yang merupakan bagian situs milik Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir dengan batasan Bagian Organisasi Setda dan Bagian Umum Setda.
2. *Website* yang di analisis yaitu Bagian Umum , Bagian Perenvanaan dan keuangan, Bagian Pengadaan Barang dan Jasa.

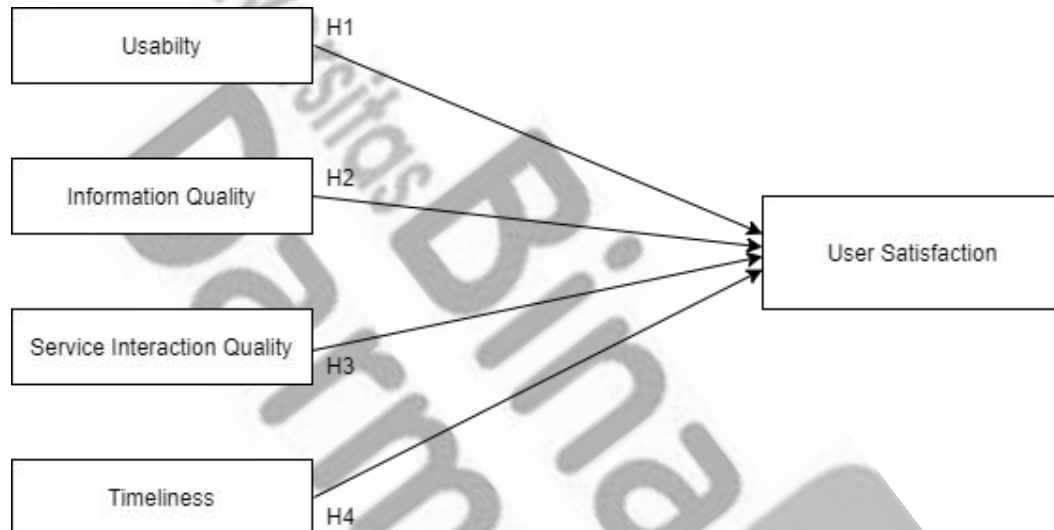
## 1.4 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat di simpulkan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Informasi yang dihasilkan pada *website* belum diperbaharui secara tepat waktu (*up to date*).
2. Belum pernah dilakukan pengukuran kualitas *website* berita *online* dengan menggunakan 3 (tiga) variabel pada metode WebQual 4.0 dengan

penambahan 1 (satu) variabel *Timeliness* dari metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

### 1.5 Hipotesis Penelitian



**Gambar 1.1 Model Penelitian**

Penelitian ini melakukan pengukuran pengaruh hubungan antara kebergunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*), dan *Timeliness*. Gambar 1.1 merupakan kerangka pemikiran peneliti untuk mengajukan hipotesa, ada 4 (empat) hipotesa yang akan diuji, yaitu :

H1 : *Usability* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*

H2 : *Information Quality* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*

H3 : *Service Intercation Quality* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *usersatisfaction*

H4 : *Timeliness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*

### 1.6. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berikut merupakan tujuan dan manfaat yang ada pada penelitian, yaitu:

### 1.6.1 Tujuan Penelitian

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian berikutnya.

### 1.6.2 Manfaat Penelitian

Praktis yang diperoleh dari penelitian ini antara lain :

- a) Bagi pengguna (user) web atau masyarakat untuk menentukan website yang baik sebagai rujukan dalam memperoleh informasi.
- b) Bagi pengelola website sebagai masukan sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan web.
- c) Bagi instansi terkait, secara umum hasil penelitian ini sebagai referensi, masukan dan evaluasi mengenai website yang baik dan bermanfaat.

Bagi peneliti untuk memperdalam teori – teori yang telah didapat dibangku perkuliahan dan menambah wawasan tentang pengaruh kualitas web terhadap kepuasan pengguna.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan pembahasan akan terbagi menjadi lima bab, yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini peneliti menjelaskan teori yang terkait dengan pembahasan mengenai analisis kualitas *website*. Meliputi teori konsep sistem informasi, definisi analisis kualitas *website*, internet, *website*, kualitas *website*, pengukurankualitas *website*, *Webqual*, *End User Computing Satisfaction* ,dan lain lain.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang prosedur, populasi dan sampel, instrument penelitian. Pengumpulan dan pemrosesan data, serta analisis data.

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

Bab ini menjelaskan hasil dari perancangan sistem kedalam sistem atau program, yang kemudian akan dilakukan pengujian terhadap aplikasi yang telah dibangun serta pembahasan dari hasil keseluruhan dari penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat mengenai dikemukakan kesimpulan dan saran berdasarkan dari hasil penelitian yang telah di lakukan.