

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari sebuah perusahaan dalam hal pelayanan kepada penggunanya. Saat ini sebagian besar kantor pemerintah, instruksi, organisasi, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan *website* untuk lembaga atau instansi.

Sistem Layanan Administrasi Birokrasi Terintegrasi (SADASBOR) merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur kinerja pegawai berdasarkan analisis pekerjaan dan analisis beban kerja, serta digunakan juga sebagai dasar untuk menghitung prestasi kerja. Selain itu, e-kinerja juga menjadi alat untuk menghitung tunjangan kinerja pegawai. Sedangkan e-absensi merupakan alat berbasis teknologi yang sudah otomatis mengatur dan memasukkan semua data pegawai, sehingga informasi absensi dan kepulungan dapat otomatis masuk.

SADASBOR sebagai sistem informasi yang digunakan oleh para pegawai di pemerintahan Kab. Tasikmalaya sebagai penunjang utama dalam aktivitas pengukuran kinerja para pegawai harus mampu menjadi *website* yang mudah digunakan dan memiliki nilai reputasi yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa pegawai pengguna *website* menyatakan bahwa ada beberapa keluhan terkait dari kinerja *website* SADASBOR yang digunakan saat ini di antaranya interaksi dengan *website* yang kurang jelas dan tidak dimengerti, desain *website* kurang menarik, informasi yang dimuat pada *website* tidak sesuai format, tidak relevan dan tidak *up to date*.

Dalam hal ini peneliti akan melakukan studi evaluasi yang melibatkan pengguna *website* untuk mengukur situs tersebut. Pengukuran kualitas dapat

dilihat dari segi kepuasan agar dapat memanfaatkan *website* dengan sebaik-baiknya.

Pengukuran kualitas situs web dibutuhkan untuk menentukan sejauh mana kepuasan pengguna tingkat dan untuk mendapatkan umpan balik. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode *Webqual* 4.0, digunakannya metode ini karena *Webqual* 4.0 merupakan suatu metode yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes & Vidgen, 2000). *Webqual* 4.0 memiliki ukuran tiga dimensi yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan, dalam studi ini, kami hanya fokus pada tiga dimensi atau faktor (Napitupulu, 2017).

c (Hendradi dkk., 2017) melakukan analisis Pengaruh Kualitas *Website* Pt Go-Jek Indonesia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual* mengenai kualitas *website* diukur dengan menggunakan metode *webqual*. *Webqual* yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mitra atau driver PT Go-Jek Indonesia. Artinya setiap peningkatan kualitas interaksi pada *website*, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan nilai regresi sebesar 0.809. (Winarto dkk., 2019) melakukan analisis pada aplikasi web eRapor SMK negeri 1 Pacitan dengan menggunakan *Webqual* 4.0 dan PLS-SEM didapatkan 8 indikator yang perlu diperbaiki.

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dari hasil survei kuesioner berdasarkan desain instrumen metode *Webqual* 4.0. Alasan memilih *Webqual* 4.0 adalah karena metode ini didasarkan pada persepsi akhir pengguna dan lebih memfokuskan energi pada hasil kualitas situs web. Kemudian menggunakan teknologi uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji dan menganalisis data angket. Selain itu, proses pengujian hipotesis klasik digunakan untuk menganalisis hasil data kuesioner. Dalam penelitian ini digunakan uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas sebagai dasar pemikiran untuk memasukkan persamaan regresi linier berganda. Pada persamaan regresi linier berganda dilakukan uji-t dan uji-f untuk sampai pada hipotesis yang di ajukan.

Oleh karena itu, penerapan metode ini dalam penelitian ini akan mengklasifikasikan atau menentukan atribut mana yang terbaik, dan prioritas tertinggi adalah evaluasi atau perbaikan *website* di masa mendatang. Berdasarkan hal tersebut maka dibuat penelitian dengan judul ” **ANALISIS KUALITAS WEBSITE (SADASBOR) DI PEMERINTAHAN KAB.TASIKMALAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan pendahuluan sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian sebagai:

1. Bagaimana melakukan analisis pengukuran kualitas layanan *website* SADASBOR?
2. Rekomendasi apa saja yang menjadi acuan untuk diperbaiki berdasarkan analisis pengukuran kualitas layanan *website* SADASBOR?

1.3 Batasan penelitian

Adapun batasan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website* SADASBOR di pemerintahan kab. Tasikmalaya.
2. Secara teori penelitian ini menggunakan tiga variable yaitu usability (kegunaan), information quality (kualitas informasi), dan service interaction quality (kualitas layanan interaksi).
3. Pada penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuisisioner yang disebarkan dengan teknik pengambilan sampel Simple Random Sampling.
4. Pengolahan data menggunakan software SPSS 23.0.
5. Sample responden pada penelitian ini yaitu pengguna *website* SADASBOR di pemerintahan kab. Tasikmalaya.

1.4 Tujuan penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui analisis kualitas layanan *website* SADASBOR di pemerintahan kab. Tasikmalaya dengan penerapan metode *webqual 4.0*.
2. Menentukan rekomendasi berupa indikator apa saja yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki berdasarkan analisis pengukuran kualitas layanan *website* SADASBOR

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu menjadi gambaran dari di pemerintahan kab. Tasikmalaya untuk selalu update dalam hal perbaikan *website* yang akan menjadikan kualitas *website* tersebut menjadi lebih baik
2. Mengetahui penilaian pengguna terhadap sistem informasi
3. Mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan matakuliah Sistem Informasi dan Tata Kelola Audit.
4. Secara Teoritis, hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu untuk menjadi inovasi dari penelitian sebelumnya dan menjadi landasan pada penelitian selanjutnya.

1.6 Metodologi Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat metodologi penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah pada *website* di Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya dengan cara melakukan peninjauan terhadap latar belakang dari

penelitian ini beserta masalah-masalah yang terdapat di lapangan yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini.

2. Studi Literatur

Studi literatur dicari dalam beberapa penelitian yang bertautan dengan referensi penelitian untuk memperkuat argumen yang ada. Selain itu didapatkan dari internet serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Penyusunan Kuisisioner serta Menentukan jumlah populasi dan sampel

Setelah itu memformulasikan instrumen berbentuk kuisisioner sebagai media eksplorasi data penelitian. Penyusunan instrumen berdasarkan *webqual* 4.0 yang memiliki 3 variabel dengan 22 indikator pernyataan dan 1 variabel lain diantaranya yaitu kepuasan pengguna dengan 5 indikator pernyataan. Tahapan selanjutnya menentukan jumlah dari populasi dan sampel yang akan digunakan untuk media penelitian.

4. Melakukan penyebaran kuisisioner

Penyebaran kuisisioner kepada responden dari kuisisioner yang telah dibuat. Tahapan selanjutnya adalah dilakukannya rekapan data yang didapat dari jawaban responden dalam bentuk tabel dan diagram.

5. Pengujian data

Setelah itu dilakukan uji data yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

6. Analisis data

Pemeriksaan data tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dari data yang diperoleh, dari responden sebelum dilakukannya analisis data. Saat data usai terpenuhi tingkat kelayakan, setelah melakukan analisis data secara deskriptif dan dilakukan pemeriksaan hipotesis melalui uji T dan uji F.

7. Penarikan hasil dan kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari pengujian *website* SADASBOR dan memutuskan hasil rekomendasi perbaikan *website* SADASBOR.

1.7 Sistematika penulisan

Sistematika Penulisan yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang garis besar penelitian terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang dasar dasar teori yang berhubungan dengan penelitian analisis kualitas *website* , pengukuran kualitas *website*, metode pengukur kualitas *website* dan referensi penelitian yang terkait dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI

Pada bab ini diuraikan metode proses pelaksanaan penelitian, mencakup penjelasan-penjelasan tentang prosedur, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, pemrosesan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan setiap proses dari dimulainya penelitian hingga selesai. Pembahasan Bab ini juga menjelaskan implementasi metode yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil pembahasan masalah pada penelitian dan saran yang perlu diperhatikan berdasarkan kekurangan yang ada dalam penelitian.