

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecamatan Karangsambung merupakan sebuah instansi pemerintah yang menerapkan media sebagai media untuk memberikan informasi untuk masyarakat sekitar Kecamatan Karangsambung maupun masyarakat di luar Kecamatan Karangsambung yang ingin mengetahui informasi sekitar Kecamatan Karangsambung salah satunya berita mengenai kegiatan, mengenai desa - desa yang berada di Kecamatan Karangsambung, maupun informasi umum lainnya. Kecamatan Karangsambung mempunyai *website* media *online* yang menyajikan konten lokal dengan fokus berita kegiatan - kegiatan yang dilakukan oleh Kecamatan Karangsambung.

Diketahui beberapa masalah yang muncul berdasarkan wawancara dengan salah satu pegawainya atau pengelola sistem informasi pada *website* kecamatan, permasalahan yang ada Seperti informasi atau berita-berita yang dihasilkan oleh *website* kecamatan ini belum diperbarui secara *up to date*, jarang diakses, karena dari segi tampilan tidak *user friendly*, gangguan seperti lamanya melakukan pengaksesan *website*, dan masih adanya informasi yang belum bisa diakses pada halaman web kecamatan.

Suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang *user satisfaction* (kepuasan pengguna) agar dapat memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya. Dari hasil analisis tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk menentukan faktor-faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut dilihat dari *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

Sebagai salah satu upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat, Kecamatan Karangsambung menggunakan *website* sebagai sarana untuk mengenalkan Kecamatan Karangsambung sekaligus menyebarkan informasi mengenai kegiatan dan prestasi Kecamatan Karangsambung. *Website* bisa menjadi media yang strategis untuk menarik minat masyarakat khususnya calon mahasiswa, untuk masuk berkunjung ke Kecamatan Karangsambung. Dengan demikian, pengelola *website* Kecamatan Karangsambung perlu mengetahui apakah kualitas *website* yang dimiliki sudah bisa memenuhi kepuasan pengguna.

Untuk itu perlu dilakukan pengukuran kualitas *website* agar dapat dijadikan bahan evaluasi pihak pemerintah daerah. Pengukuran kualitas sebuah *website* memerlukan keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan sistem informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri [1]. Pengukuran kualitas *website* salah satunya dapat menggunakan metode *Webqual 4.0*.

Webqual adalah metode atau teknik untuk mengukur kualitas situs *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL oleh Zeithaml yang telah banyak digunakan sebelumnya dalam mengukur kualitas pelayanan. *Webqual* telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa kali interaksi dalam penyusunan dimensi. Persepsi pengguna terhadap sistem informasi yang baik adalah sistem dimana pengguna merasa puas dengan kualitas *website*. Dimensi *webqual 4.0* berawal dari *System Information Assessment SIA*, hal ini berarti *Webqual* memiliki landasan yang kuat seperti model kepuasan pengguna oleh Bailey.

Webqual 4.0 merupakan suatu pengukur untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen peneliti yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Overall*. Semuanya merupakan pengukuran *User Satisfaction* kepuasan pengguna terhadap kualitas dari *website* tersebut. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari *website* dan juga

memunculkan rekomendasi untuk para developer dan pengelola untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan *website sistem informasi*. Pada hasil wawancara diatas ada beberapa permasalahan yang muncul maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus *website* Kecamatan Karangsambung sebagai objek penelitian penulis.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas (*Webqual*) terhadap kepuasan pengguna secara *parsial* dan *simultan* dengan Website Kecamatan Karangsambung kabupaten Kebumen sebagai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *kuantitatif* dengan pendekatan *deskriptif*. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna yang pernah berkunjung di Kecamatan Karangsambung, total responden adalah 35 responden. Teknik analisis menggunakan *regresi linier* berganda dan uji hipotesis. Untuk proses pengolahan data menggunakan Microsoft Excel 2019 dan SPSS 20 for *window*s. Berdasarkan latar belakang tersebut, pada penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode *Webqual 4.0* pada Website Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan pada sub-bab sebelumnya maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas Website Kecamatan Karangsambung Kabupaten Kebumen terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual 4.0*
2. Apakah variabel-variabel *Webqual 4.0* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan yang digunakan dalam sebuah penelitian bertujuan agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai. Hal hal yang menjadi batasan masalah dalam perencanaan penelitian ini adalah :

1. Analisis kualitas Website Kecamatan Karangsambung Kabupaten

Kebumen.

2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Webqual 4.0* yang terdiri dari 3 kategori penilaian yaitu *Usability, Information Quality, Service Interaction* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
3. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat Website Kecamatan Karangasambung Kabupaten Kebumen.
4. Hasil jawaban kuesioner diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Pengolahan data dengan analisis regresi linier berganda (uji T & uji F), uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna *website* Kecamatan Karangasambung Kabupaten Kebumen menggunakan metode *Webqual 4.0* sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kecamatan Karangasambung Kabupaten Kebumen.

Tujuan yang akan dicapai oleh peneliti dalam penelitiannya yaitu :

1. Menghasilkan sebuah kesenjangan antara persepsi actual harapan pengguna terhadap kualitas pada *website* Kecamatan Karangasambung Kabupaten Kebumen.
2. Kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan informasi melalui konten-konten yang ada di Website (Artikel, Info Kegiatan, Berita, dan seputar Pengumuman tentang kegiatan masyarakat).
3. Rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Website Kecamatan Karangasambung Kabupaten Kebumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian bagi objek yaitu:

1. Dapat mengetahui kualitas dari *website* milik Kecamatan Karangasambung

kabupaten Kebumen serta menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis tentang menganalisis *website* menggunakan metode *webqual 4.0*.

2. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi dalam pengembangan *website* Kecamatan Karangsembung Kabupaten Kebumen agar menjadi lebih baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan ini disusun secara sistematis yang terdiri dari 5 bab, berikut uraian kelima bab tersebut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika skripsi dalam Analisis pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode *Webqual 4.0* pada Website Kecamatan Karangsembung Kabupaten Kebumen.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian yang telah dilakukan para penulis terdahulu yang mencakup kerangka pemikiran dan hipotesis serta berbagai teori-teori yang relevan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan penelitian, data yang diperlukan dalam penelitian, berbagai peralatan yang dibutuhkan, prosedur kerja dan pengumpulan data yang terdiri dari teknik pengumpulan data, metode, penentuan jumlah sampel, penyebaran kuesioner.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum *website*, hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F, dan analisis deskriptif.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah mengenai kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna juga terdapat saran yang membahas mengenai perbaikan yang perlu dilakukan terhadap *website* tersebut.

