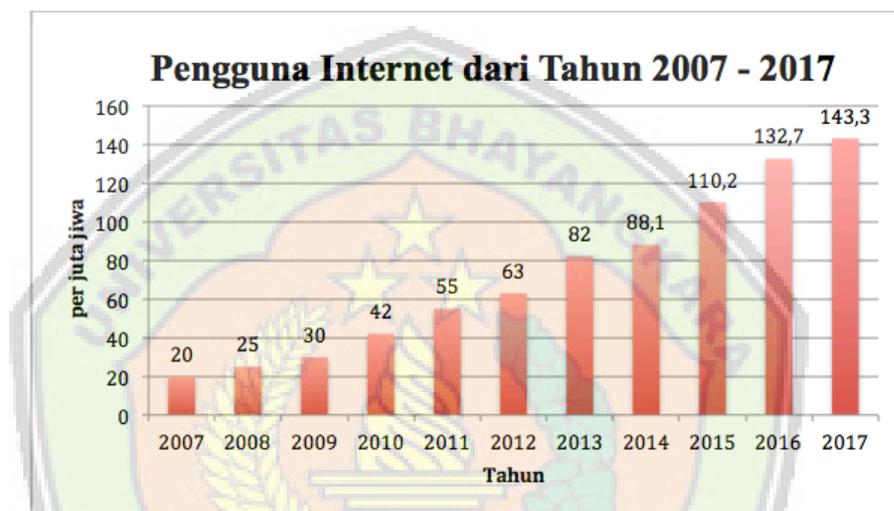


BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi terutama di Indonesia telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti aplikasi, website dan sistem informasi berbasis web yang diakses melalui media internet.



Gambar 1.1 Pengguna Internet dari Tahun 2007 - 2017
sumber : www.kominfo.go.id

Pada gambar 1.1 dapat kita lihat bahwa perkembangan pengguna internet dari tahun ke tahun memiliki peningkatan yang cukup signifikan, oleh karena itu dalam penyampaian informasi saat ini dibutuhkan sistem yang cepat dan mudah untuk diakses secara *online* dimana saja, kapan saja dan harus selalu *up to date*. Sistem informasi berperan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan suatu sumber daya yang dimiliki oleh suatu lembaga. Dengan adanya dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah website akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga berdaya saing tinggi. Karena itulah, berbagai bidang yang ada di Indonesia sekarang mulai bersaing secara online dengan memiliki website sebagai bentuk layanan atau informasi yang diberikan, salah satunya yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah Kota Bekasi.

www.bekasikota.go.id adalah alamat website yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kota Bekasi, dimana website tersebut merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah (*e-government*) untuk meningkatkan pelayanan serta hubungan kepada masyarakat dan juga hubungan dengan *stakeholder* lainnya dengan memanfaatkan teknologi digital. Dengan adanya *website* ini diharapkan mampu untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional pemerintah dan meningkatkan pelayanan secara optimal serta akses informasi secara mudah.

Namun disamping itu ada pula kendalanya yang dihadapi, misalnya dalam pelaksanaannya masih terdapat halaman yang terkadang eror atau tidak terbuka sehingga kurang maksimalnya dalam pemberian informasi yang dibutuhkan, penaruhan artikel di beberapa tampilan masih kurang tersusun rapi, keluhan dari masyarakat yang dikirimkan melalui e-mail kurang direspon atau ditanggapi, dokumentasi kegiatan pemerintah yang dilakukan di Kota Bekasi masih terbilang kurang *up to date* dapat dilihat dari data media baik berupa foto ataupun video, kendala lainnya adalah kurangnya pengenalan website ini ke masyarakat luas dapat dilihat jumlah pengunjung 6 bulan terakhir pada gambar 1.2 yang berkisar rata - rata hanya 10% dari jumlah penduduk kota bekasi yang mencapai sekitar tiga juta jiwa.



Gambar 1.2 Data Pengunjung Website bekasikota.go.id
sumber : www.smilarweb.com

Dengan demikian disimpulkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan juga fungsi dari website yang ada pada Pemerintah Daerah Kota Bekasi.

Dari permasalahan tersebut perlu dilakukan sebuah pengukuran sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan website yang ada, karena suatu sistem yang baik adalah sistem yang dievaluasi terutama berdasarkan kepuasan pengguna akhir yaitu pengguna dalam hal ini adalah masyarakat Kota Bekasi. 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. Persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Oleh karena itu diperlukan analisa tentang faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kualitas dalam penggunaannya yang berpengaruh untuk meningkatkan kualitas website tersebut. Salah satu model yang dapat digunakan untuk penelitian ini adalah WebQual 4.0 dimana metode ini merupakan suatu cara untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dari hasil pengukuran tersebut, diharapkan bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan popularitas dari website.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik untuk menjadikan sebagai tugas akhir (skripsi) dengan judul “ **PENERAPAN METODE WEBQUAL 4.0 UNTUK MENGUJI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS WEBSITE PADA PEMERINTAH DAERAH KOTA BEKASI** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi permasalahan yang ada, diantaranya :

1. Masih terdapat beberapa artikel yang kurang tersusun rapi.
2. Belum maksimalnya respon dalam menanggapi permasalahan atau kritikan yang disampaikan oleh masyarakat melalui email.
3. Kurangnya informasi dalam kegiatan yang dilakukan terlihat dari sedikitnya data dokumentasi.
4. Kurangnya pengenalan website tersebut kepada masyarakat terlihat dari jumlah pengunjung.

5. Belum maksimal dalam memberikan layanan informasi yang dibutuhkan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti perlu dibatasi. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pengujian kualitas website ini ditujukan pada situs www.bekasikota.go.id
2. Melihat sejauh mana hubungan antara kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan kepuasan pengguna
3. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu WebQual 4.0
4. Melihat sejauh mana kepuasan masyarakat Kota Bekasi terhadap layanan informasi dan konten dari website www.bekasikota.go.id

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, maka rumusan yang akan menjadi pembahasan pada penelitian ini adalah:

“ Bagaimana penerapan metode webqual 4.0 untuk menguji tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas website pada Pemerintahan Daerah Kota Bekasi? “

1.5 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui seberapa besar respon atau umpan balik masyarakat dengan adanya website yang diterapkan di Kota Bekasi.
2. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas website yang sudah diterapkan pada Pemerintah Daerah Kota Bekasi.

1.6 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian agar mendapatkan data yang akurat dalam melakukan perancangan, serta mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan penelitian, sebagai berikut:

1. Metode Studi Pusaka

Dalam metode ini penulis juga melakukan studi banding antara teori dan praktek dilingkungan objek penelitian dengan mengumpulkan dan memperoleh data dari buku-buku, literatur dipergustakaan yang berhubungan langsung dengan materi yang sedang dibahas.

2. Metode observasi

Melakukan pengamatan, pengumpulan dan pencatatan data-data secara sistematis yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk membuktikan kebenaran mengenai gejala-gejala apa saja yang diperlukan untuk sebuah desain penelitian.

3. Kuesioner

Membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh responden dalam bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan.

4. Laporan Penelitian

Melaporkan seluruh hasil penelitian secara mendetail yang akhirnya terselesaikan permasalahan yang ada dengan baik.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penyusunan skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab, Berikut penjelasan tentang masing-masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulisan tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem operasi, data, informasi, sistem informasi, desain informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang rangkaian cara atau pelaksanaan penelitian yang didasari oleh asumsi-asumsi dasar, pandangan-pandangan filosofis dan ideologis, pertanyaan dan isu-isu yang dihadapi.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Bab ini akan dijelaskan mengenai pengelompokan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang akan dianalisis menggunakan metode webqual dan melakukan pengujian hingga mendapatkan hasil berupa beberapa rekomendasi/solusi untuk memenuhi serta meningkatkan jumlah pengguna

BAB V PENUTUP

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.