

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pendidikan dan Kelembagaan Provinsi Jawa Timur (Bandiklat Prov Jatim) didirikan pada tahun 1980 di Surabaya merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi Jawa Timur di bidang pendidikan dan pelatihan bagi aparatur. Bandiklat Prov Jatim telah memperoleh akreditasi dan sertifikasi dari Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia melalui keputusan kepala LAN RI 741 A/IX/6/4/2002 dalam penyelenggaraan Diklat Prajabatan dan Diklat Kepemimpinan Tingkat IV, III dan II. Bandiklat Prov Jatim juga telah memperoleh akreditasi dan sertifikasi ISO 9001:2000 untuk sistem manajemen mutu pendidikan dan pelatihan. Visi dari Bandiklat Prov Jatim yaitu menjadi pusat keunggulan (*Center of Excellence*) dalam mewujudkan aparatur sipil negara yang memiliki kompetensi, dedikasi dan integritas yang tinggi.

Dengan berkembangnya teknologi informasi yang mendukung kegiatan dalam menyampaikan informasi. Bandiklat Prov Jatim membuat sebuah situs *website* www.bankdiklat.jatimprov.go.id yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang kegiatan dan kelembagaan diklat kepada pegawai negeri sipil (PNS). Dengan adanya *website* tersebut diharapkan dapat membantu pegawai negeri sipil (PNS) selaku konsumen dari Bandiklat Prov Jatim untuk mencari informasi mengenai jadwal kegiatan diklat ataupun informasi kelembagaan dengan mudah dan cepat. Selain itu, dengan adanya *website* tersebut juga diharapkan dapat membantu kinerja petugas Bandiklat Prov Jatim dalam

penyelenggaraan kewenangan di bidang pendidikan dan kepelatihan. Namun demikian, pihak pengelola *website* Bandiklat Prov Jatim merasa *website* yang dibangun belum bisa menarik minat pengguna *internet* untuk mengunjungi www.bandiklat.jatimprov.go.id. Hal tersebut dikarenakan total jumlah kunjungan pada *website* saat ini belum sesuai dengan jumlah kunjungan yang diharapkan oleh pengelola *website*, mengingat bahwa *website* Bandiklat Prov Jatim merupakan *website* yang ditujukan untuk kalangan PNS yang memberikan informasi mengenai jadwal kegiatan diklat ataupun informasi kelembagaan yang wajib untuk mereka konsumsi.

Menurut data yang dihimpun pada tanggal 27-01-2016 berdasarkan *Alexa Traffic Rank*, www.bandiklat.jatimprov.go.id mempunyai *global rank* 104.784 yang artinya www.bandiklat.jatimprov.go.id berada pada *ranking* ke 104.784 *ranking web* internasional yang terdaftar dalam *Alexa Traffic* dan *Traffic Rank* di Indonesia 2.094 yang artinya www.bandiklat.jatimprov.go.id berada pada *ranking* ke 2.094 *ranking web* nasional yang terdaftar dalam *Alexa Traffic*. Berdasarkan fakta tersebut Bandiklat Prov Jatim membutuhkan sebuah evaluasi terhadap kualitas *website* yang dimiliki untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* www.bandiklat.jatimprov.go.id.

Dari hal tersebut, maka perlu dilakukan sebuah evaluasi terhadap *website* www.bandiklat.jatimprov.go.id untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* www.bandiklat.jatimprov.go.id. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas *website* www.bandiklat.jatimprov.go.id terhadap kepuasan pengguna, penulis menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengujinya.

Metode Webqual merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut teori Webqual, terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari *website*, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), dimensi kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*). Penelitian sebelumnya menyarankan bahwa dimensi Webqual dapat memprediksi kepuasan pengguna dan maksud pengguna dalam menggunakan kembali *website* (Loiacono, 2002). Penelitian Tarigan (2008) mengenai *e-library* dengan metode Webqual juga menyatakan bahwa suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna apabila faktor-faktor yang terdapat pada Webqual atau kualitas *website* utamanya kualitas penggunaan memiliki kualitas yang baik.

Pertimbangan-pertimbangan seperti inilah yang mendorong penulis untuk melakukan sebuah penelitian terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna, karena sejak *website* ini diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim. Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi *website*, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas

Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Bandiklat Prov Jatim untuk meningkatkan kualitas *website*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daftar pertanyaan berdasarkan data dari kuesioner Webqual dan jurnal yang terkait.
2. Responden adalah pegawai Bandiklat Prov Jatim dan pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim.
3. Analisa pengukuran kualitas *website* dilakukan pada *website* Bandiklat Prov Jatim.
4. *Tools* yang digunakan untuk menghitung nilai dari hasil kuesioner adalah IBM SPSS versi 20.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penyusunan penelitian ini yaitu menghasilkan analisis pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada *website* Bandiklat Prov Jatim untuk meningkatkan kualitas *website*, sehingga hasil dari penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan dan perbaikan *website* Bandiklat Prov Jatim.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan bukti secara empiris tentang pengaruh Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Sebagai bahan untuk pengembangan *website* ke arah yang lebih baik sehingga kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim lebih meningkat dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, pembahasan, dan penutup.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah dan penjelasan permasalahan secara umum, perumusan masalah serta batasan masalah yang dibuat, tujuan dari pembuatan Tugas Akhir dan sistematika penulisan Tugas Akhir ini.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai teori tentang konsep metode *Webqual*, uji statistika regresi linier berganda yang digunakan untuk menunjukkan tingkat keterkaitan antara tiga dimensi kualitas *website* dengan kepuasan pelanggan, skala pengukuran yang digunakan.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisi penjelasan tentang tahap – tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian penelitian terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

