

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kabupaten Bantul adalah salah satu kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang dibagi menjadi desa pedesaan (*rural area*) sebanyak 41 desa dan desa perkotaan (*urban area*) sebanyak 34 desa. Salah satu desa yang berada di wilayah paling timur adalah desa Srimulyo yang secara administratif terletak pada wilayah Kecamatan/Kapanewon Piyungan. Luas desa Srimulyo adalah 1.462,33 hektar yang terbagi menjadi 22 padukuhan. Desa srimulyo ini juga disebut sebagai Kalurahan Srimulyo yang dimana merupakan lembaga pemerintahan terbawah di negara Indonesia. Kalurahan Srimulyo merupakan pemerintahan desa yang beralamat di Jl. Jogja - Wonosari Km 12,5 Payak Tengah, Srimulyo, Piyungan, Payak Wetan, Srimulyo, Kec. Piyungan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55792 (Wulandari *et al.*, 2022).

Dalam Warjiyono & Hellyana (2018), Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014, menyatakan bahwa :

Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi Desa. Pemerintah Daerah berkewajiban mengembangkan sistem informasi desa. Pemerintah khususnya pemerintah daerah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memproses, mendistribusikan informasi dan layanan publik.

Dalam (Enga *et al.*, 2022), Gulo dkk (2017) menyatakan bahwa perkembangan teknologi yang semakin maju dan modern membuat informasi memegang peranan

penting dalam segala bidang kehidupan. Dengan adanya teknologi, informasi dapat tersebar dengan cepat dan luas. Oleh karena itu teknologi web banyak digunakan seperti di instansi pemerintahan dan perusahaan lainnya.

Teknologi dan informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap pelaku bisnis, dunia pendidikan, dan pemerintahan (Warjiyono dan Hellyana, 2018). Untuk mendorong terwujudnya pelayanan informasi kepada masyarakat umum diperlukan transformasi digital yang diwujudkan dalam penyediaan situs web (*website*). Di era zaman sekarang *website* sangat berguna karena sangat penting untuk kemajuan pelayanan informasi bagi masyarakat dan menjadi kebutuhan untuk mempublikasikan secara online mengenai perkembangan potensi desa yang transparan kepada masyarakat (Aripin *et al.*, 2022).

Dalam Warjiyono dan Hellyana (2018), Mulyawaty (2016) menyatakan bahwa *website* dimanfaatkan untuk mengelola, mengatur, mengontrol, dan mengawasi agar masyarakat bisa mengakses informasi terbaru kapan saja dan dimana saja berada. Maka website Kalurahan Srimulyo digunakan untuk media pemberian informasi kepada masyarakat.

Dalam (Alifiarga 2019), Al Baiti, Suprpto, & Rochmadi (2017) berpendapat bahwa *website* merupakan bagian utama dalam perkembangan teknologi informasi untuk memberikan informasi layanan untuk masyarakat, sehingga kualitas *website* Kalurahan Srimulyo harus berfungsi dengan baik, berkualitas, serta berdampak positif pada saat akses yang lebih cepat dan efisien.

Dalam (Nugroho *et al.*, 2019), Arifin dkk (2015) berpendapat bahwa evaluasi *website* diperlukan dikarenakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu pelayanan. Prasianto & Hartono (2022) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan hal yang penilaiannya berdasarkan selera seseorang, sehingga untuk mengetahui kepuasan pengguna akan terlihat di hasil data yang diteliti.

Menurut Kuart, Hasiolan, & Warso (2014) dalam (Ihsan *et al.*, 2019), metode *Webqual* merupakan metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan pengguna. Seiring perkembangan zaman metode *webqual* ada penyempurnaan. Metode tersebut adalah *Webqual 4.0* yang sering digunakan dalam pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna. Maka metode yang sesuai untuk mengukur kualitas *website* dan kepuasan pengguna terhadap *website* Kalurahan Srimulyo adalah *Webqual 4.0*.

Menurut Ghafiki & Setyorini (2017) dalam (Ihsan *et al.*, 2019) dimensi atau sub variabel dari *Webqual 4.0* adalah sebagai berikut :

1. *Usability*

Mengacu kepada desain *website* yaitu tampilan *website*, gambar tampilan *website*, beserta halaman *website* yang sesuai.

2. *Information Quality*

Mencakup kualitas konten *website* yaitu jumlah akurasi konteks, format, serta kualitas informasi yang disampaikan sesuai, *update*, dan bermutu.

3. *Service Interaction Quality*

Mengenai kualitas layanan interaksi yang ditampilkan dalam *website* yaitu keamanan informasi kemudian komunikasi yang aman terhadap pelayanan.

Untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat lebih mudah menggunakan *website*. Maka *website* Kalurahan Srimulyo dibuat agar informasi yang terupdate langsung tersampaikan dan dapat diakses melalui ponsel. Informasi yang berupa teks, gambar, maupun berita bisa diakses kapanpun pengguna berada dan oleh siapa saja yang mengaksesnya. Namun *website* terkadang memiliki kekurangan saat diaksesnya, kekurangan tersebut menjadikan pengguna kurang puas.

Berdasarkan latar belakang di atas judul yang sesuai dengan penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas *Website* Kalurahan Srimulyo Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”. Alamat *website* Kalurahan Srimulyo bisa diakses melalui <https://srimulyo-bantul.desa.id/>. Objek penelitian yang dilakukan adalah *website* Kalurahan Srimulyo. Respondennya adalah pengguna *website* Kalurahan Srimulyo. Kemudian untuk pengolahan data menggunakan *software* SPSS dan menerapkan metode *Webqual 4.0*. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi Kalurahan Srimulyo dan memenuhi kepuasan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas *website* Kalurahan Srimulyo terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Obyek penelitian ini adalah *website* Kalurahan Srimulyo <https://srimulyo-bantul.desa.id/>.
2. Metode yang digunakan untuk penelitian adalah *Webqual 4.0*.
3. Model yang digunakan adalah untuk melakukan penelitian kualitas *website* Kalurahan Srimulyo terhadap kepuasan pengguna.
4. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan disebar menggunakan google form.
5. Responden dari penelitian ini adalah Karang Taruna Desa Srimulyo pengguna *website* Kalurahan Srimulyo, dengan jumlah responden dan sampel ditentukan menggunakan rumus *slovin*.
6. Pengolahan data menggunakan *software* SPSS.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Tujuan umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* Kalurahan Srimulyo terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*.

2. Tujuan khusus

Untuk bahan evaluasi *website* kepada pihak Kalurahan Srimulyo agar memenuhi kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memberikan wawasan dan sebagai bahan evaluasi kepada pihak Kalurahan Srimulyo untuk pengembangan kualitas *website*.
2. Memberikan ilmu pengetahuan kepada pembaca mengenai pengaruh kualitas *website* Kalurahan Srimulyo terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual 4.0*.
3. Dapat digunakan sebagai referensi dalam kepustakaan jurnal sistem informasi.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari :

1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

2. Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori

Dalam bab ini menjelaskan tinjauan pustaka sekaligus perbandingan penelitian terdahulu. Selanjutnya menjelaskan dasar teori yang terkait dengan landasan pelaksanaan penelitian yang meliputi teori kualitas *website*, gambaran umum *website* Kalurahan Srimulyo, kepuasan pengguna, metode *webqual 4.0*, kuesioner, *google form*, *software spss*, *skala likert*, populasi, sampel, dan teknik sampling, hipotesis,

pengembangan indikator, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan regresi linier berganda.

3. Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini memaparkan metode penelitian mencakup penjelasan tentang bahan, peralatan, prosedur kerja dan pengumpulan data, serta analisis dan perancangan kuesioners.

4. Bab IV Implementasi dan Pembahasan

Dalam bab ini menjelaskan analisis data dan hasil dari penelitian. Dalam analisis data yang dilakukan menggunakan metode *webqual 4.0* dan diolah menggunakan *software SPSS*.

5. Bab V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil pelaksanaan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, kemudian saran untuk perkembangan website dan saran untuk penelitian di masa yang akan datang.