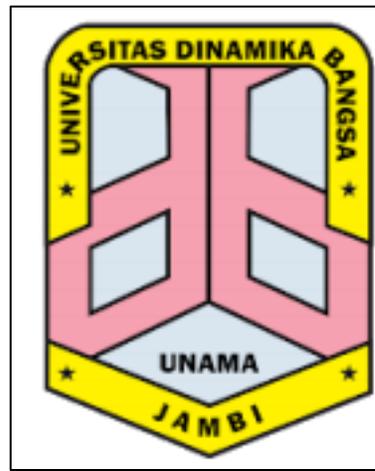


**ANALISIS KUALITAS WEBSITE KECAMATAN PASAR KOTA
JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Farah Fadhila

8040190299

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS KUALITAS WEBSITE KECAMATAN
PASAR KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

1. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

2. Peneliti

- a. Nama Lengkap : Farah Fadhila
- b. NIM : 8040190299
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Tungkal, 10 April 2001
- e. Alamat : Jl. Jend Sudirman gang. Papadaan
- f. No. Telepon : 085266330674
- g. Email : fadilafarah326@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NIM :8040190299
NAMA :Farah Fadhila
PRODI : Sistem Informasi
JUDUL : “ANALISIS KUALITAS WEBSITE KECAMATAN PASAR
KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL
4.0”

1. Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak*)

2. Alasan Penolakan Proposal Skripsi :

- Proyek Skripsi tidak relevan dengan Program Studi
- Pernah ada topik sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
- _____

3. Catatan Perbaikan :

Mengetahui,

Ketua TIM Skripsi

Program Studi Sistem Informasi

*)Coret yang tidak perlu

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia saat ini. Dalam berbagai bidang, teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari [1]

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemui dan digunakan yaitu website. Website adalah lokasi di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, entertainment, atau transaksi [2]

Saat ini mayoritas instansi pemerintahan, pendidikan, perusahaan, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan website pada instansinya. Salah satu instansi yang memanfaatkan website adalah Kecamatan Pasar Kota Jambi. Website tersebut beralamatkan di <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>. Website Kecamatan Pasar Kota Jambi berisikan informasi diantaranya menu beranda, menu profil yang terdiri dari sambutan camat pasar Jambi, visi dan misi, struktur organisasi, selayang pandang, peta dan batas wilayah, prestasi kecamatan, moto pelayanan, program unggulan, monografi, menu kelurahan, menu bank data, menu pojok pkk, menu berita, menu produk hukum. Sebagai media informasi Kecamatan Pasar Kota Jambi, website harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Permasalahan yang ada di website Kecamatan Pasar Kota Jambi yaitu tidak semua informasi tersedia. Seperti pada menu profil yang terdiri dari sambutan camat pasar Jambi, visi dan misi, struktur organisasi, selayang pandang, peta dan batas

wilayah, prestasi kecamatan, moto pelayanan, program unggulan, monografi, menu kelurahan, menu bank data, menu pojok pkk, menu berita, menu produk hukum berisi sub - sub menu yang masih kosong. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas website yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Maka dari itu perlu untuk dilakukan pengevaluasian pada website Kecamatan Pasar Kota Jambi.

Dalam melakukan evaluasi terhadap website Kecamatan Pasar Kota Jambi, diperlukan timbal balik dari pengguna. Dalam menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna maka diperlukanlah WebQual 4.0 dalam mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Berdasarkan fenomena dan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Kualitas Website Kecamatan Pasar Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari website Kecamatan Pasar Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0?

3. BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai kualitas layanan website Kecamatan Pasar Kota Jambi maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu WebQual 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis yaitu <https://kecpasarjambi.jambikota.go.id>.
3. Responden pada penelitian ini adalah staff, masyarakat Kecamatan Pasar Kota Jambi yang pernah mengakses website Kecamatan Pasar Kota Jambi, dengan jumlah maksimal 100 responden.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.22 dan Microsoft Excel 2010.

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari website Kecamatan Pasar Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari website Kecamatan Pasar Kota Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas website portal profilKecamatan Pasar Kota Jambi.
2. Memberikan gambaran kualitas website Kecamatan Pasar Kota Jambi berdasarkan metode webqual 4.0.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

5. LANDASAN TEORI

5.1 Webqual 4.0

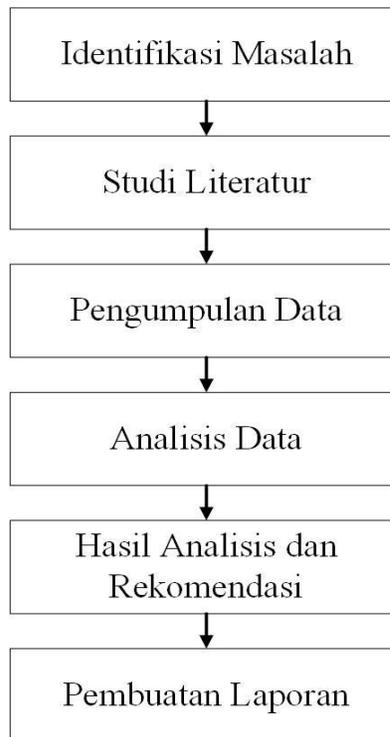
WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998, yaitu WebQual versi 1.0. Pada WebQual versi 1.0 ditekankan pada kualitas informasi sebuah website. WebQual versi 2.0 merupakan perbaikan dari WebQual versi 1.0, dimana pada versi 2.0 ditambahkan aspek kualitas interaksi pengguna dalam pengukuran kualitas website dengan mengadopsi SERVQUAL dan IS SERVQUAL. WebQual versi 3.0, kualitas sebuah website dibagi menjadi 3 area, yaitu, kualitas site (*site quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan interaksi pengguna (*service interaction quality*). Pada WebQual versi 4.0, aspek kualitas site (*site quality*) digantikan dengan *usability*. Perubahan aspek tersebut dikarenakan *usability* menekankan sisi persepsi pengguna, bukan dari sisi pengembang. Pada WebQual versi 4.0, dimensi *usability* mengacu pada literatur interaksi manusia dan komputer (*human computer interaction*) dan *Web usability* [3]

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas tahapan-tahapannya.

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 6.1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

6.1.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahapan ini.

6.1.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori yang sudah dipahami menjadi bahan referensi sebagai pedoman dalam penyusunan dan penyelesaian masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya.

6.1.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang diisi oleh sampel dari populasi yang telah. Peneliti menggunakan instrumen penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dengan menguji validitas dan reliabilitasnya.

6.1.4 Analisis Data

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan dan Data Sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal dan data-data penelitian terdahulu).

6.1.5 Hasil Analisis dan Rekomendasi

6.1.6 Pembuatan Laporan

Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan kemudian memberikan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.

6.2 Alat Bantu Dalam Penelitian

Untuk membantu dalam proses analisis sistem dan teknologi informasi, maka diperlukan alat bantu baik berupa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*). Adapun alat bantu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perangkat keras (*hardware*) yang terdiri dari:
 - a. Laptop Acer Aspire 4749Z
 - b. Processor Intel Celeron Dual-core (2 Core™) 1.80 GHz
 - c. RAM, 2 GB DDR SDRAM
 - d. dan beberapa perangkat keras lainnya
2. Perangkat lunak (*software*) yang terdiri dari:
 - a. Sistem Operasi *Windows 10 Home* 64-bit
 - b. *Microsoft Office*2010
 - c. IBM SPSS *Statistics* versi 22
 - d. *Google chrome* dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. S. Santoso and M. F. Anwar, “Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Situs Kaskus,” *Natl. Conf. Inf. Technol. Tech. Eng.*, no. September, pp. 1–8, 2015
- [2] Fathur Rohman and Didik Kurniawan, “Pengukuran Kualitas Website Badan Nasional penanggulangan Bencana Menggunakan Metode Webqual 4.0,” *Ilmu Pengetah. dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 31–38, 2017
- [3] Aryadita, H., Widyastuti, D. A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Studia Informatika: Jurnal Sistem Informasi*, 10(1).