

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di masa sekarang ini teknologi berkembang sangat pesat, yang paling dirasakan yaitu pada sektor teknologi informasi, yang mana sudah menjadi kebutuhan penting bagi kita. Seperti halnya dalam dunia bisnis maupun suatu organisasi. Teknologi informasi juga bisa dikatakan sebagai media untuk melakukan komunikasi yang baik dengan menyaring data serta mengelolanya untuk dikirim atau dipublikasikan sebagai hasil akhir[1]. Salah satunya yaitu penggunaan website sebagai sarana atau media dalam mempublikasikan sebuah informasi. *Website* merupakan suatu layanan yang berisikan suatu informasi dan dapat diakses oleh siapapun (pengguna), kapanpun dan di manapun. Yang paling penting dari sebuah *website* yaitu mampu memenuhi kebutuhan dari pengguna dalam mendapatkan informasi[2].

Salah satu penggunaan *website* yaitu pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Pengertian Dinas Pendidikan sendiri yaitu suatu unsur pelaksana urusan Pemerintahan tingkat Daerah di bidang Pendidikan dan dipimpin oleh Kepala Dinas dengan kedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah[3]. Penerapan website pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro tentunya sangat penting dalam sebuah organisasi, untuk memberikan suatu informasi yang berkaitan dengan instansi terkait yaitu dalam bidang pendidikan dan dapat mudah di akses oleh pengguna atau masyarakat umum secara cepat. Namun hal tersebut terkadang menjadi kendala dari para pengguna atau pengakses, dimana kurangnya update atau lamanya update informasi menjadi kendala untuk mendapatkan informasi terbaru dan cepat bagi masyarakat yang mengakses.

Berdasarkan penjelasan di atas di perlukannya analisis atau pengukuran kualitas dari *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Karena hal tersebut sangat penting dan dapat menjadi bahan masukan serta evaluasi kedepannya oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro supaya bisa lebih baik dalam mengelola teknologi informasi yang ada. Di perlukannya metode untuk mengukur kualitas dari *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro, penulis memakai metode Webqual 4.0 dan *User Experience Questionary (UEQ)* dalam menjalankan analisis terhadap website tersebut.

Metode Webqual 4.0 adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas dari *website*. Berdasarkan konsep *Quality Function Deployment (QFD)* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen dan fokus pada “*voice of customer*”. Dalam metode Webqual

4.0 terdapat tiga variable yaitu variable kualitas informasi, variable kualitas interaksi dan variable kegunaan[4]. Penggunaan metode ini yaitu karena pada metode webqual 4.0 dipakai untuk mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan persepsi dari pengunjung atau pengguna *website* tersebut dan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang bisa dikembangkan pada *website* tersebut, sehingga bisa memberikan layanan yang baik bagi pengunjung atau pengguna[5]. Penggunaan Webqual 4.0 merupakan pengembangan dari versi sebelumnya yaitu versi 1.0 2.0 dan 3.0, dimana pada versi 1.0 terdapat kelemahan dalam hal layanan dan respon. Sedangkan pada versi 2.0 sangat menekankan kualitas interaksi, tetapi kualitas informasi dihilangkan. Selanjutnya pada versi 3.0 mengidentifikasi tiga dimensi yaitu kegunaan, kualitas dari *website*, dan kualitas interaksi pelayanan pada *website*. pada versi terbaru webqual 4.0 lebih mengutamakan penggunaan dan persepsi pengguna dari pada perancangan *website*.

Sedangkan penggunaan metode *User Experience Questionnaire* digunakan pada *Usability Testing* untuk mengukur tingkat *User Experience* dari suatu produk dengan cepat. Terdapat 6 skala pengukuran pada *User Experience Questionnaire* yaitu *Attractiveness* (Daya Tarik), *Efficiency* (Efisiensi), *Perspicuity* (Kejelasan), *Dependability* (Ketepatan), *Stimulation* (Stimulasi) dan *Novelty* (Kebaruhan)[6].

Penggabungan kedua metode tersebut webqual 4.0 dan *User Experience Questionnaire* yaitu dengan mengombinasikan kedua metode sehingga diperoleh hasil dari masing-masing metode sesuai dengan output dari kedua metode tersebut. Terdapat 5 aspek perhitungan pada webqual *index* diantaranya *Unweighted Score*, *Weighted Score*, *Max Score*, *WebQual Index* dan *Total WebQual Index* untuk kemudian diperoleh hasil dari metode webqual 4.0[7]. Sedangkan pada metode *User Experience Questionnaire* dilakukan pengolahan data menggunakan *UEQ tools* dengan tujuan untuk memperoleh *UE (User Experience)* dari *website* tersebut, dengan proses data sebagai berikut, memasukan data hasil kuisioner ke dalam *UEQ tools* kemudian melakukan transformasi data setelah itu dilakukan perhitungan rata-rata perorangan (*mean per person*) dan melakukan perhitungan rata-rata untuk setiap aspek *UEQ* kemudian barulah diperoleh hasil dari *User Experience Questionnaire*[6].

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Penerapan *website* sebagai sarana informasi dan komunikasi sudah banyak diterapkan di banyak instansi, salah satunya yaitu *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Namun penerapan tersebut dirasa kurang begitu maksimal dikarenakan kurang updatenya berita atau

informasi di dalam website Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro. Tentu hal tersebut menjadi sebuah masalah yang di rasakan pengguna, karena banyak pengguna yang kesulitan untuk mengakses informasi atau berita pada website Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro.

Selain itu, pada fitur “tanggapan anda” yang terdapat di *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro tertera 29% pengunjung merasa sangat puas, 7% pengunjung merasa puas, 0% pengunjung merasa cukup puas dan 64% pengunjung merasa tidak puas. Dari persentase tersebut bisa kita lihat bahwa kebanyakan pengunjung merasa tidak puas.

Oleh sebab itu perlu dilakukannya suatu analisis terhadap *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro, guna mengetahui faktor – faktor yang menjadi masalah dalam *website* tersebut dan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini mengusulkan metode Webqual 4.0 dan *User Experience Questionnaire* (UEQ), dimana pada kedua metode tersebut memiliki kriteria pertanyaan yang nantinya akan dikombinasikan untuk menyusun kuisioner. Dalam metode webqual 4.0 terdapat 3 aspek yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality*, sedangkan pada metode *User Experience Questionnaire* memiliki 6 aspek di dalamnya yaitu *Attractiveness*, *Efficiency*, *Perspicuity*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Terdapat 2 pertanyaan dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil dari evaluasi kualitas *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro ?
2. Apa saja yang menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan dalam meningkatkan pengalaman dari pengguna ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis terhadap *User Experience* (pengalaman pengguna) menggunakan kombinasi Webqual 4.0 dan *User Experience Questionnaire* terhadap *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro.
2. Menentukan apa saja yang perlu dilakukan perbaikan guna meningkatkan *User Experience* pada *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadikan gambaran terhadap kualitas *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro, sehingga nantinya bisa digunakan untuk bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam memperbaiki kualitas *website*.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik untuk digunakan sebagai landasan penelitian kedepannya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini meliputi beberapa point diantaranya sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website* Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro.
2. Dalam penelitian ini metode yang dipilih yaitu kuantitatif dengan teknik pengumpulan data atau survei, yaitu dengan menyebarkan kuisioner. Sedangkan dalam melakukan pengujian instrument dalam penelitian ini melakukannya dengan cara uji validitas dan reliabilitas.

1.5 Metodologi Penulisan Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, dan metodologi penulisan skripsi.

BAB II TEORI PENUNJANG

Pada bab ini berisikan mengenai tinjauan pustaka serta kerangka teori yang terkait dan juga relevan dengan tema penelitian.

BAB III. TAHAPAN PENELITIAN

Dalam bab ini membahas mengenai tahapan atau alur penelitian yang akan dilakukan, mulai dari tahapan awal sampai proses analisa.

BAB IV Hasil Penelitian & Pembahasan

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian mulai dari sampel penelitian, pengumpulan data dan analisis data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian, yang berisi tentang kesimpulan dan saran untuk pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat daftar jurnal atau referensi yang dilakukan sebagai acuan dalam penelitian