

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dewasa ini telah menunjukkan kemajuan yang pesat. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Hal itu terjadi, karena kemajuan teknologi berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Teknologi juga mempermudah masyarakat dalam mengerjakan berbagai macam aktivitas sehari-hari sehingga terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam bekerja yang akan mengakibatkan produktivitas pada masyarakat yang semakin meningkat (Ngafifi, 2014). Kemajuan teknologi perlu dioptimalkan juga penggunaannya untuk tata kelola desa salah satunya melalui Sistem Informasi Desa (SID). Sistem Informasi Desa (SID) dapat membantu desa mengelola data dan informasi termasuk menyimpan dan mengkonsolidasikan data kependudukan, data kemiskinan, data potensi desa, data informasi publik desa, dan data lainnya. Selain untuk pengelolaan, platform juga dibutuhkan desa untuk menyajikan data-data tersebut dengan baik dan sistematis sehingga dapat dengan mudah digunakan untuk mendukung pengelolaan sumber daya desa termasuk merencanakan dan menyusun anggaran pembangunan desa (Budiman, 2021).

Pengembangan Sistem Informasi Desa (SID) sudah mulai banyak dilakukan oleh pemerintah desa yang ada di Indonesia, salah satunya adalah Desa/Kalurahan Palbapang, Kapanewon Bantul, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sistem Informasi Desa (SID) ini merupakan website hasil kerjasama pemerintahan Kapanewon Bantul yang kemudian dikembangkan oleh *Combine Recource Institution*(CRI) untuk masing-masing Kalurahan yang ada di Kapanewon bantul, dengan menyesuaikan konteks, tujuan, mekanisme, dan situasi di setiap Kalurahan. Yang dilengkapi dengan ketersediaan informasi dan data desa yang mudah diakses ini, sehingga dapat meningkatkan potensi masyarakat untuk bisa berpartisipasi pada pembangunan desa. Masyarakat atau warga akan mengetahui apa saja kegiatan yang sedang direncanakan dan berjalan, sehingga bisa turut mengawal aktivitas tersebut atau bisa juga dengan memberi saran, masukan dan usul terkait pembangunan desa (Simpeldesa, 2020).

Dalam studi pendahuluan dengan melakukan wawancara kepada masyarakat Kalurahan Palbapang dan pengelola *website* yaitu Bapak Efi Ariyanta, ditemukan permasalahan pada *website* Sistem Informasi Desa/ Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul. Contohnya seperti, fitur agenda tidak berfungsi sehingga pengguna tidak dapat mengetahui kegiatan yang akan diadakan melalui *website*. Kemudian fitur kalender juga tidak berfungsi. Dengan adanya permasalahan tersebut, pengguna cenderung merasa kualitas *website* belum sesuai dengan apa yang mereka harapkan dan memunculkan rasa ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Padahal, kepuasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu sistem (Subiyakto, 2016).

Sebuah website mempunyai peranan penting dalam menyampaikan informasi, akan tetapi sebuah website juga dapat berperan sebagai tolak ukur untuk mengetahui tingkat kualitas website yang baik bagi penggunanya. Sebuah website bisa dikatakan baik apabila website memiliki kualitas layanan yang baik (Santoso & Muhammad, 2015). Menurut Barnes dan Vidgen (2002) kualitas website mempunyai tiga komponen tolok ukur yaitu variabel kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dimana 3 komponen tersebut merupakan indikator yang ada dalam metode Webqual. Metode Webqual merupakan salah satu metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna (Candra, 2012). Untuk mengukur kualitas sebuah website terdapat beberapa metode yang dapat digunakan yaitu *Servqual*, *Webqual*, *PIECES*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Namun pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode *Webqual 4.0*. Karena, variabel yang digunakan tidak terlalu banyak, sehingga item pertanyaan nantinya tidak terlalu banyak (Karina & Yudi, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, dilakukan penelitian terkait kualitas *Website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul, dengan judul “**Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka indetifikasi masalah penelitian ini, yaitu :

1. Fitur agenda dan fitur kalender tidak berfungsi, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul.
2. Kualitas *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewo Bantul belum diketahui/belum pernah diukur.

1.3 Ruang Lingkup

1. Penelitian ini menggunakan metode *webqual* 4.0 dengan 3 (tiga) variabel yaitu, variabel kualitas kegunaan(*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*).
2. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul.
3. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Pemilihan metode ini dikarenakan pengumpulan data lebih mudah, murah dan cepat.
4. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan survey dalam bentuk kuesioner secara tidak langsung (online), dengan 17 pertanyaan dari 23 pertanyaan standar metode *webqual* 4.0.
5. Kuesioner dibagikan kepada pengguna *website* Sistem Informasi

Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada bagian latar belakang, penelitian ini dilakukan dalam tujuan untuk:

1. Mendapatkan nilai/tingkat kualitas *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.
2. Menyusun rekomendasi untuk pengembangan *website* Sistem Informasi Desa/Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi sebagai arsip dokumen yang bermanfaat seabailandasan untuk penelitian selanjutnya.

2 Secara Praktis

Hasil Penelitian ini dapat menjadi gambaran mengenai kualitas *website* Sistem Informasi Desa/ Kalurahan Palbapang Kapanewon Bantul, sebagai bahan referensi dalam meningkatkan Kualitas *website*.

3 Secara metodologi

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.