

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Perkembangan ilmu teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan sangat pesat, dalam hal ini penyampaian informasi memiliki peran yang sangat penting bagi semua kalangan masyarakat. Hal ini sangat berkaitan dengan kegiatan manusia yang membutuhkan informasi-informasi penting secara *up to date*, *real time*, praktis dan mudah. Semua aspek kehidupan manusia telah dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah mendukung kinerja pada perusahaan, instansi pendidikan maupun dalam instansi pemerintahan, oleh karena itu dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sangat diharapkan dapat membantu dan memudahkan manusia untuk mendapatkan informasi secara cepat dan praktis tanpa harus mengunjungi tempat tertentu untuk mengetahui informasi yang dicari.

*Website* merupakan kumpulan dari halaman-halaman yang berhubungan dengan file-file lain yang saling terkait [JHO04]. Kabupaten Garut memanfaatkan penggunaan *website* sebagai media penyampaian informasi agar informasi dapat tersampaikan dengan cepat, mudah, dan menyesuaikan dengan kemajuan teknologi. Pemerintahan Kabupaten Garut memiliki *website* dengan alamat [www.garutkab.go.id](http://www.garutkab.go.id) yang berisi informasi-informasi tentang Kabupaten Garut. Sebuah *Website* informasi terutama *website* pemerintahan yang penggunaannya sangat banyak tentunya harus mempunyai ukuran kualitas yang baik, baik dalam kegunaannya (penyampaian informasi), kualitas informasinya, dan kualitas interaksinya kepada masyarakat.

Pengukuran kualitas *website* perlu dilakukan karena dampak yang sangat terasa pada perubahan layanan organisasi ataupun perusahaan. Saat ini layanan kepada pengguna juga dapat dilakukan secara *online*, contohnya adalah perusahaan-perusahaan yang menjual barang atau jasanya melalui *website* perusahaannya. Sedangkan organisasi nirlaba termasuk instansi pemerintah dapat memberikan layanan seperti informasi kepada masyarakat ataupun pengurusan perizinan secara *online*. Dalam hal ini peranan *website* pemerintah sudah menjadi bagian yang penting dari suatu organisasi. Berdampak sedemikian besar untuk masyarakat atau pengguna informasinya maka masyarakat atau pengguna harus ikut serta memberi masukan, saran atau segala bentuk cara penyampaian pendapat mereka. Pengukuran *website* ini dapat memberi andil untuk meminta pendapat dari sudut pandang pengguna tentang *website* Pemerintahan Kabupaten Garut. Pengukuran kualitas *website* Pemerintah Daerah (Pemda) juga didasari oleh instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 yang menjelaskan bahwa untuk mencapai tata kelola teknologi informasi pemerintahan atau *E-Government* yang baik, perlu adanya evaluasi yang kontinu. [PPI03]

Implementasi dari peraturan tersebut telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Garut dengan membuat *website* Pemerintah Kabupaten yaitu [www.garutkab.go.id](http://www.garutkab.go.id), namun tingkat kualitas *website* tersebut belum pernah diukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan kebijakan tersebut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dilihat dari uraian latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kualitas *website* Pemerintahan Kabupaten Garut belum pernah diukur sebelumnya
2. Sejauh mana kualitas layanan dari *website* dapat diterima oleh pengguna?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Dilihat dari uraian latar belakang, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui standar tingkat kualitas layanan *website* Pemerintahan Kabupaten Garut
2. Memberikan saran dan menentukan aspek yang mempengaruhi untuk meningkatkan kualitas *website* Kabupaten Pemerintahan Garut.

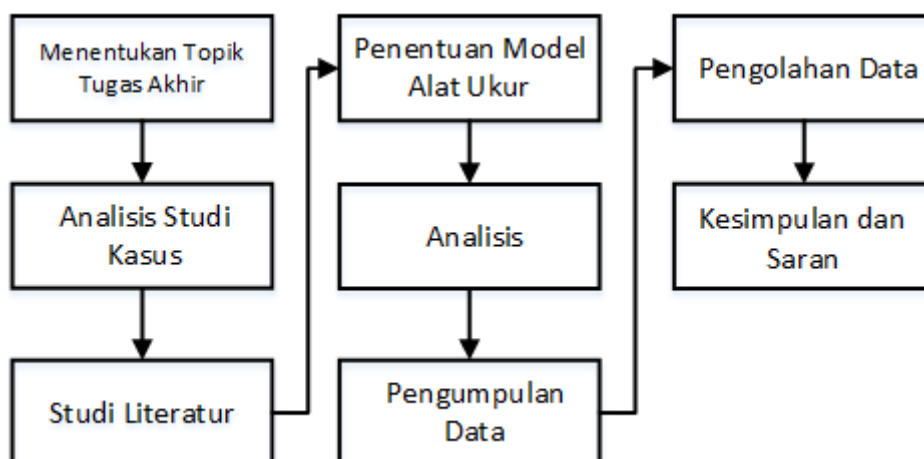
## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Adapun lingkup untuk tugas akhir ini, antara lain :

1. Penelitian tugas akhir ini menggunakan metode *Webqual 4.0*
2. Mengukur bagaimana kualitas layanan *website* Pemerintahan Kabupaten Garut
3. Media penelitian adalah *website* Kabupaten Garut dengan alamat *website* [www.garutkab.go.id](http://www.garutkab.go.id).

## 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Langkah – langkah yang dijadikan sebagai pedoman untuk menyelesaikan tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 1.1 yang terdapat pada halaman 1-3.



Gambar 1.1. Metodologi Tugas Akhir

Langkah - langkah penyelesaian tugas akhir secara rinci pada Gambar 1.1 adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Topik Tugas Akhir  
Menentukan Topik Tugas Akhir untuk awal pembuatan tugas akhir
2. Analisa Studi Kasus  
Analisis untuk menentukan suatu kasus yang akan dijadikan bahan penelitian.
3. Studi Literatur  
Dasar-dasar teori yang akan digunakan pada penelitian
4. Penentuan Model Alat Ukur  
Menentukan Model Alat Ukur untuk studi kasus dari topik yang sudah ditetapkan
5. Analisis  
Menganalisis system yang sedang berjalan
6. Pengumpulan Data  
Mengumpulkan seluruh data yang dibutuhkan untuk penelitian dengan membuat kuesioner
7. Pengolahan Data  
Mengolah Data hasil kuesioner penelitian
8. Kesimpulan dan Saran  
Menyimpulkan tugas akhir yang telah dibuat, serta memberikan usulan untuk pengembangan selanjutnya.

#### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Laporan tugas akhir ini disusun kedalam beberapa bab dan sub bab. Adapun pembagian sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

##### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, serta teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat.

##### **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai Rancangan penelitian, kerangka pemikiran dan keterkaitan antara topik yang diambil dengan metodologi yang digunakan.

##### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi pembahasan mengenai jumlah populasi dan sampel, desain kuesioner, hasil uji validitas dan reabilitas instrumen, statistik deskriptif dan hasil uji hipotesis.

##### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan penulis beserta saran untuk perusahaan maupun penelitian selanjutnya.

