BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Kebutuhan teknologi terus meningkat seiring makin berkembangnya proses bisnis. Dengan teknologi maka proses bisnis semakin efektif dan efisien guna menunjang pelayanan terhadap masyarakat. Teknologi merupakan hal yang tidak dapat dihindari, hanya masalah waktu dalam memanfaatkan teknologi informasi. Teknologi menjadi jawaban dari berbagai permasalahan terutama dalam hal pelayanan terhadap masyarakat oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sehingga hal ini merupakan sebuah keharusan dan menjadi salah satu tolok ukur kemajuan sebuah PDAM.

Selain teknologi, informasi merupakan kebutuhan dasar bagi suatu perusahaan. Sifat informasi haruslah berkualitas. Menurut Jogiyanto dalam bukunya yang berjudul *Analisa dan Desain* bahwa kualitas sebuah informasi sangat bergantung pada 3 (tiga) hal yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan. Akurat berarti informasi yang diberikan harus bebas dari kesalahan dan jelas tujuannya. Tepat waktu artinya informasi yang berkaitan tidak boleh terlambat, sehingga informasi yang disampaikan tidak usang. Relevan berarti informasi yang diberikan harus sesuai kebutuhan pengguna (*user*).

Dalam penerapan teknologi khususnya layanan dapat dilakukan secara online melalui internet. Internet adalah sebuah sistem informasi global yang terhubung secara logika oleh address yang unik secara global yang berbasis pada Internet Protocol (IP), mendukung komunikasi dengan menggunakan TCP/IP, menyediakan, menggunakan, dan membuatnya bisa diakses baik secara umum maupun khusus (Greenlaw & Hep, 2001). Sumber lain mendefinisikan internet sebagai sebuah jaringan besar yang menghubungkan jaringan komputer baik dari organisasi bisnis, organisasi pemerintahan, dan sekolah-sekolah dari seluruh dunia secara langsung dan cepat (Turban, Rainer, & Potter, 2005).

Teknologi informasi yang telah diterapkan harus dilakukan suatu proses pengukuran. Proses tersebut dinamakan evaluasi. Menurut Provus (1973), definisi evaluasi ada 3 (tiga) yaitu menyetujui berdasarkan standar, menentukan adanya kesenjangan antara kinerja aspek-aspek program dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, dan menggunakan informasi kesenjangan yang ditemukan sebagai bahan untuk menindaklanjuti program tersebut.

Bidang TI (Teknologi Informasi) tersebut semakin dimanfaatkan terutama pihak instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah karena dapat memudahkan pengguna khususnya masyarakat dalam menerapkan baik layanan publik maupun informasi secara online. Tujuan penggunaan teknologi tersebut agar dapat menghubungkan masyarakat dengan pemerintah melalui dunia maya dimanapun dan kapanpun. Dalam penerapan TI khususnya layanan website diperlukan suatu analisis agar menghasilkan suatu nilai kualitas dari layanan tersebut.

PDAM Surya Sembada Surabaya adalah salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum yang berada di Kota Surabaya. Mereka menggunakan teknologi *website* untuk menunjang pelayanan yang berkaitan dengan air terhadap pelanggan. Menurut riwayat informasi *website*, *website* PDAM Surya Sembada Surabaya telah beroperasi mulai awal bulan pada tahun 2012. Adapun kriteria *website* yang baik menurut Suyanto (2009) berjumlah 9 (Sembilan) yaitu, *usability*, struktur, desain visual, konten, *compatibility*, *loading time*, *functionally*, *accessibility*, dan *interactivity*. Peneliti ingin mengetahui apakah *website pdam-sby.go.id* telah memenuhi kriteria *website* yang baik dengan jumlah pengunjung yang mencapai lebih dari 1.000.000 (satu juta). Selain itu, hasil wawancara dengan pihak *Web Administrator* menyatakan bahwa *website* PDAM Surya Sembada Surabaya belum pernah dilakukan evaluasi sehingga pihak PDAM Surya Sembada belum mengetahui pelayanan informasi yang diberikan apakah sesuai dengan harapan pelanggan. Pihak *web administrator* mengharapkan bahwa pelayanan yang dilakukan sesuai dengan misi PDAM Surya Sembada Surabaya nomor 2 yaitu “Memberi pelayanan prima bagi pelanggan dan berkelanjutan bagi pemangku kepentingan”. Pelayanan yang dimaksud adalah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan terutama dalam hal air. Selain itu untuk memenuhi harapan pelanggan, maka pihak PDAM Surya Sembada Surabaya harus memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan melalui umpan balik sehingga memberikan pengaruh terhadap peningkatan mutu pelayanan PDAM Surya Sembada Surabaya. Hal ini telah dijelaskan oleh pihak *web administrator* PDAM Surya Sembada Surabaya. Oleh karena itu, diperlukan suatu proses evaluasi pada *website* PDAM Surya Sembada Surabaya yang bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas *website* terhadap pelayanan kepada pelanggan dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya.

Dalam menanggapi hal tersebut, maka diperlukan suatu metode untuk membandingkan antara standar dengan pencapaian program yang telah dibangun yaitu metode pengukuran. Dalam metode tersebut terdapat 2 (dua) yang digunakan yaitu *WebQual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *WebQual 4.0* merupakan metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pemilihan metode ini disebabkan karena merupakan metode umum yang digunakan untuk menganalisis program terutama *website*. Alasan lain penggunaan metode ini adalah karena PDAM Surya Sembada Surabaya telah menggunakan *website* sebagai pelayanan informasi secara *online* sehingga dapat memberikan umpan balik dari permasalahan yang ada kepada pengembang sistem. Pada metode ini terdapat 3 (tiga) area penelitian yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction* (Bardness & Vidgen 2002).

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode pengukuran tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja pihak lain. Pemilihan metode ini didasarkan pada pemahaman kepada pelanggan terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan

instansi tersebut. Metode ini menganalisis atribut-atribut yang ada pada metode *WebQual* 4.0. Atribut tersebut merupakan bagian dari tingkatan evaluasi pada metode ini yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Proses evaluasi yang dilakukan peneliti terdiri dari 2 (dua) tahap yaitu tahap pengumpulan data dan analisis data. Tahap pengumpulan data berdasarkan pada elemen-elemen yang ada pada tiga area penelitian dalam metode *WebQual* 4.0 sedangkan tahap analisis data menggunakan metode analisis statistik data yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). Kemudian hasil *output*-nya berupa temuan kelemahan pada program yang akan ditindaklanjuti sehingga memberikan solusi untuk melakukan perbaikan kelemahan pada program.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang didapat pada Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana nilai kualitas dimensi *Usability* pada website PDAM Surya Sembada Surabaya?
2. Bagaimana nilai kualitas dimensi *Information Quality* pada website PDAM Surya Sembada Surabaya?
3. Bagaimana nilai kualitas dimensi *Service Interaction* pada website PDAM Surya Sembada Surabaya?
4. Bagaimana hasil pemetaan tingkat kepuasan *user* atau pengguna pada website PDAM Surya Sembada Surabaya?

1.3 Tujuan

Tujuan umum dari penelitian ini adalah melihat kualitas website Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya. Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan khusus penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan nilai kualitas dimensi *Usability* pada website PDAM Surya Sembada Surabaya.
2. Mendeskripsikan nilai kualitas dimensi *Information Quality* pada website PDAM Surya Sembada Surabaya.
3. Mendeskripsikan nilai kualitas dimensi *Service Interaction* pada website PDAM Surya Sembada Surabaya.
4. Mendeskripsikan hasil pemetaan kepuasan *user* atau pengguna terhadap kualitas website PDAM Surya Sembada Surabaya.

1.4 Manfaat

Manfaat penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Organisasi

Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi berdasarkan pencapaian program yang kurang memenuhi standar pada website PDAM Surya Sembada Surabaya.

2. Keilmuan

Manfaat dalam penelitian ini adalah dapat mempelajari mengenai metode *WebQual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk evaluasi kualitas *website*.

3. Penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi atau kajian ilmiah untuk peneliti selanjutnya dalam menggunakan metode *WebQual* dan IPA.

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Objek penelitian ini dilakukan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Ruang lingkup hanya dibatasi pada analisis website (<http://pdam-sby.go.id/>) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Analisis perspektif yang digunakan menggunakan metode *WebQual* 4.0.
4. Instrumen penelitian dalam bentuk kuesioner dengan skala *likert* sesuai kriteria tingkatan pada metode pengukuran *Importance Performance Analysis* (IPA).
5. Sasaran kuesioner adalah *user* (pengguna) yang pernah mengakses *website* PDAM Surya Sembada Surabaya.
6. Teknik analisis statistik yang digunakan adalah statistik deskriptif dari *WebQual* 4.0 yang kemudian dilanjutkan dengan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Sistematika pembahasan

1. Bab 1 Pendahuluan

Bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta batasan masalah dalam penulisan penelitian.

2. Bab 2 Landasan Kepustakaan

Bab ini mendeskripsikan tentang teori-teori yang menjadi landasan dalam penulisan penelitian.

3. Bab 3 Metodologi

Bab ini mendeskripsikan tentang penjelasan langkah-langkah metode yang digunakan dan alasan penulis menggunakan metode tersebut.

4. Bab 4 Hasil

Bab ini mendeskripsikan hasil laporan dari pelaksanaan metode yang digunakan dan menyajikan data sebagai pendukung hasil tersebut.

5. Bab 5 Pembahasan

Bab ini mendeskripsikan tentang pemikiran baru dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai penunjang untuk pengembangan ilmu.

6. Bab 6 Penutup

Bab ini mendeskripsikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian ini yang disajikan secara terpisah.