

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi informasi yang telah tersedia saat ini. Informasi adalah hal yang sangat berharga di era globalisasi. Sejak hadirnya internet, informasi tidak lagi dibatasi. Internet merupakan gudang informasi yang menyediakan informasi apa saja. *Website* merupakan salah satu sumber daya dalam internet yang banyak digunakan oleh kalangan masyarakat.

Balai latihan kerja (BLK) Kabupaten Sragen merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Tenaga Kerja yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional Dinas Tenaga Kerja di bidang pelatihan kerja berbasis kompetensi di Kabupaten Sragen.

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen (Disnaker Kabupaten Sragen) sudah memiliki *website*, dengan alamat <http://disnaker.sragenkab.go.id>. Populasi pengunjung setiap harinya mencapai 5-10 *user* yang telah mengunjungi *Webstite* Disnaker Kabupaten Sragen. Terdapat 8 sub menu pada *website* Disnaker Kabupaten Sragen di antaranya tentang kami, sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (SAKIP), pelayanan, peraturan, pelatihan, galeri, informasi lowongan kerja, dan kontak kami. Menu tentang kami menampilkan sebuah sejarah singkat, visi dan misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi. Menu pelayanan berisi keterangan pelatihan dan produktivitas tenaga kerja, penempatan tenaga kerja dan perluasan kerja, hubungan *industrial*, syarat kerja, dan unit pelaksana teknis Dinas (UPTD). Menu peraturan menampilkan keterangan peraturan regulasi tentang ketenagakerjaan. Menu pelatihan berisi informasi kegiatan pelatihan ketenagakerjaan dalam rangka penyiapan sumber daya manusia (SDM). Sedangkan menu galeri tidak menampilkan gambar apapun. Adapun menu yang

terakhir yaitu kontak kami menunjukkan alamat Disnaker Kabupaten Sragen, email Disnaker Kabupaten Sragen dan telepon kantor Disnaker Kabupaten Sragen. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan dengan mengakses *website* Disnaker Kabupaten Sragen melalui alamat <http://disnaker.sragenkab.go.id>, pada tanggal 12 November 2020 ditemukan beberapa berita yang belum di-*update* seperti pada menu galeri yang tidak menampilkan gambar kegiatan yang meliputi pelatihan tenaga kerja Disnaker Kabupaten Sragen. Menu kontak kami juga tidak menampilkan alamat dan no telepon. Selain itu *website* Disnaker Kabupaten Sragen sendiri tidak menampilkan sebuah informasi seputar lowongan pekerjaan sehingga masyarakat tidak dapat mengakses secara luas mengenai informasi lowongan kerja yang dibutuhkan. Adapun dalam keamanan masih menggunakan *http*, dimana *http* adalah data yang dikirim oleh *browser* ke *server* tidak dienkripsi sehingga dapat mengakibatkan adanya celah keamanan yang dapat di salahgunakan oleh orang lain.

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini akan mengevaluasi kualitas *website* Disnaker Kabupaten Sragen dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penilaian kualitas tersebut akan diidentifikasi dari dimensi dan aspek-aspek dalam setiap variabelnya. Pada penilaian kualitas ada beberapa variabel yang akan di ukur yaitu *usability*, *information*, *service interaction*, *overall impression*, *importance*, dan *performance website*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Mengevaluasi *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen berdasarkan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Obyek Penelitian adalah *website* Disnaker Kabupaten Sragen dengan alamat <http://disnaker.sragenkab.go.id>.
2. Perlu adanya batasan waktu untuk melakukan analisis pada obyek penelitian *website* Disnaker Kabupaten Sragen. Perhitungan kualitas *website* disnaker dilakukan terhadap konten website pada rentang waktu tanggal 12 November 2020 – 7 Februari 2021.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang hasil penelitian ini akan memberi masukan dalam proses peningkatan kualitas *website* Disnaker Kabupaten Sragen.

1.4.2 Manfaat

A. Mahasiswa

- a) Mahasiswa dapat menerapkan ilmu-ilmu yang sudah didapat dari bangku kuliah.
- b) Mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar melakukan evaluasi antar muka *website*

B. Dinas Tenaga Kerja

Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen mendapatkan informasi terkait kualitas *website* yang dapat dijadikan masukan dalam peningkatan kualitas *website*.

1.5 Metode Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan dalam mendapatkan data-data yang diperlukan dalam pembahasan penelitian ini adalah:

- A. Metode Observasi

Dilakukan pengamatan langsung pada *website* Disnaker Kabupaten Sragen.

B. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pengguna untuk mengetahui tentang *website* Disnaker Kabupaten Sragen.

C. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data responden dengan menggunakan instrumen kuisisioner. Kuisisioner diberikan kepada partisipan uji dengan menggunakan variabel *usability, information quality, service interaction quality, overall impression* kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

D. Metode Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan pada tahap pengumpulan data akan diolah menggunakan *SPSS 24* untuk mengetahui nilai persamaan regresi linier berganda dan hasil uji T dan uji F terkait variabel-variabel yang digunakan dan pengaruh nya terhadap kualitas *website*.

E. Metode Penyajian Data

Hasil pengolahan data akan disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan pemahaman interpretasi pembaca.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini digunakan untuk mempermudah dalam mengetahui dan memahami isi atau uraian dari tiap-tiap bab penulisan. Sistematika penulisan ini terbagi dalam lima bab pembahasan yang dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan pengukuran kualitas *website* dan beberapa penelitian yang sejenis atau yang sudah dilakukan sebelumnya serta kerangka pemikiran.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metodologi penelitian yang dilakukan antara lain penentuan populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan teknik penyajian data

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran atas hasil dari penelitian terutama yang berkaitan dengan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran atas hasil dari penelitian terutama yang berkaitan dengan *website* Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sragen.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN