

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berbasis internet pada saat ini telah memberikan manfaat kepada masyarakat, perusahaan, instansi pemerintah maupun swasta. Layanan teknologi internet memudahkan seseorang untuk mengakses suatu informasi dengan cepat karena dapat diakses oleh pengguna kapan saja dan dimana saja secara online.

Salah satu media Teknologi Informasi dan Komunikasi yang berbasis internet adalah Website, yang digunakan untuk menampilkan konten informasi dengan cepat, terukur, murah dan pasti beragam. Selanjutnya, sebuah situs web untuk sebuah institusi adalah refleksi atau wajah dari sebuah institusi di dunia maya. Peran situs web telah menjadi penting dari sebuah organisasi dan dapat menyediakan keunggulan kompetitif bagi organisasi seperti bisa memberikan layanan kepada pengguna atau pelanggan via online [1].

Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. LKPP dibentuk berdasarkan Perpres Nomor 106 Tahun 2007 yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengembangan dan perumusan kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah, dan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya LKPP dikoordinasikan oleh Menteri Negara Perencanaan Pembangunan Nasional. Sistem pengadaan secara elektronik (SPSE) yang terdapat di website LPSE merupakan aplikasi E-Procurement yang dikembangkan oleh Direktorat Pengembangan Sistem Pengadaan Secara Elektronik LKPP untuk digunakan oleh LPSE di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) [2].

Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) adalah unit kerja yang dibentuk di seluruh Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) berdasarkan Peraturan lembaga kebijakan pengadaan barang/jasa pemerintah Nomor 9 Tahun 2015 yang dalam salah satu tugasnya adalah memfasilitasi K/L/D/I dalam melaksanakan pengadaan barang/jasa pemerintah sesuai dengan amanat diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2010 Pasal 131 ayat (1)

Kerja Perangkat Daerah/Institusi Lainnya (K/L/D/I) wajib melaksanakan pengadaan barang/jasa secara elektronik untuk sebagian/seluruh paket-paket pekerjaan pada Tahun Anggaran 2011. Ketentuan teknis operasionalnya diatur oleh Peraturan Kepala LKPP Nomor 2 Tahun 2010 dan Perubahan Peraturan Kepala LKPP Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Layanan Pengadaan Secara Elektronik.

Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pemerintah Kabupaten Simalungun telah dibentuk sejak bulan Juni Tahun 2013 yang telah menerapkan teknologi informasi berupa sistem pengadaan secara elektronik yang terdapat di website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun untuk kegiatan pengadaan barang dan jasa pemerintah dimana jumlah pengguna atau pengunjung website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun terdapat sebanyak 751.301 sesuai yang tertera pada alamat website : <http://lpse.simalungunkab.go.id/eproc/> yang diakses pada tanggal 20 Maret 2018.

Saat ini pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun yang sebagai Non Penyedia yaitu pegawai di 20 Satuan Kerja Perangkat Daerah/Dinas Kabupaten Simalungun yang terdiri dari 42 orang. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun yang terdiri dari 1 orang dari tiap-tiap 12 SKPD/Dinas dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas terhadap website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun.

Layanan sebuah website dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga dapat diperoleh umpan balik. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun harus diukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna akhir. karena pengguna akhir adalah orang yang menerima hasil Layanan Website maka pengguna akhir lah yang dapat menentukan bagaimana kualitas Layanan Website yang diterima [3].

WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website yang dikembangkan sejak tahun 1998 oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa[4]. WebQual berdasarkan pada konsep Quality Function

Deployment (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam

suatu pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, WebQual disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu website [5].

WebQual telah mengalami beberapa penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah WebQual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasarkan kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepantasan informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website [6].

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dalam menguji kualitas website dengan menggunakan model WebQual 4.0, antara lain sebagai berikut Himawat Aryadita, Dyah Ayu Widyastuti, Niken Hendrakusuma Wardani (2017) pada website E-COMMERCE (Tokopedia, Bukalapak, dan Lazada), dalam penelitian tersebut website Bukalapak yang paling baik yang memiliki nilai WQI (WebQual Index) yang paling tinggi dibandingkan website yang lain. Kategori Usability memiliki penilaian tingkat kepentingan tertinggi sehingga menjadi faktor yang sangat penting terhadap kepuasan pelanggan. Hasil rata-rata responden merasa “Agak Puas” dari segi fasilitas, tampilan, informasi dan isi terhadap ketiga website [7]. Rola Hengki (2014) pada website Dino Tour Travel Management, dalam penelitian tersebut kegunaan, kualitas informasi dan kualitas memiliki nilai yang baik sehingga dapat diketahui dari ketiga dimensi WebQual 4.0 tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [8]. Khana Wijaya (2017) pada website STIE Prabumulih, dalam penelitian tersebut kualitas informasinya cukup baik, dan kualitas interaksi layanan cukup baik, dan penggunaannya cukup baik. Dari hasil ketiga dimensi webqual tersebut website STIE Prabumulih dalam kategori cukup baik [6]. Diana, Nuri David Maria Veronika (2018)

pada website Provinsi Bengkulu, dalam penelitian tersebut kegunaan dan kualitas

informasi yang ditampilkan berkualitas sedangkan kualitas interaksi layanan yang diberikan cukup [9]. Shantika Martha, Ilhamsyah (2015) pada website Studio Data Unviversitas Tanjungpura, dalam penelitian tersebut kegunaan, kualitas informasi dan kualitas memiliki nilai yang cukup baik, maka kualitas website Studio Data Unviversitas Tanjungpura dapat dikatakan sudah cukup bagus [10].

Berdasarkan uraian diatas dan beberapa hasil penelitian berbeda yang menguji ulang model Webqual 4.0 diatas, peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dalam mengukur kualitas website dengan menggunakan model webqual 4.0 yang terdiri dari variabel Kegunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi Layanan. Dengan judul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE LAYANAN PENGADAAN SECARA ELETRONIK DENGAN MENGGUNAKAN MODEL WEBQUAL 4.0 PADA PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut

1. Seberapa tinggi penilaian pada kegunaan website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun?
2. Seberapa tinggi penilaian pada kualitas informasi website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun?
3. Seberapa tinggi penilaian pada Kualitas Interaksi Layanan website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintah Kabupaten Simalungun?

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Responden merupakan pengguna website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Kabupaten Simalungun sebagai Non-Penyedia yaitu Pegawai di 20 Satuan Kerja Perangkat Daerah/Dinas Kabupaten Simalungun yang terdiri dari 42 orang
2. Penelitian ini menggunakan model WebQual 4.0, dengan menggunakan 3 variabel yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan
3. Tools yang digunakan untuk menganalisis hasil dari kuesioner adalah SPSS versi 22 dan Microsoft Excel 2013

1.4. Tujuan dan Manfaat

A. Tujuan

1. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian pada kegunaan website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintahan Kabupaten Simalungun
2. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian pada kualitas informasi website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintahan Kabupaten Simalungun
3. Untuk mengukur seberapa tinggi penilaian pada kualitas interaksi layanan website Layanan Pengadaan Secara Elektronik Pemerintahan Kabupaten Simalungun

B. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi suatu informasi mengenai kualitas website LPSE Pemerintah Kabupaten Simalungun.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian terkait mengenai kualitas website dengan menggunakan model WebQual 4.0

UNIVERSITAS
MIKROSKIL