BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merupakan era baru dimana dunia seperti tanpa batas. Era ini memaksa setiap negara untuk memiliki keunggulannya masing-masing agar dapat bertahan pada ketatnya persaingan. Sumber daya manusia menjadi salah satu aspek yang harus ditekankan untuk memiliki kompetensi berdaya jual tinggi, terutama pada bidang keahlian kerja. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, menyebabkan besarnya kebutuhan akan sumber daya manusia yang terampil dalam bidang keahliannya. Dibutuhkan tenaga ahli dengan kualitas tinggi, baik dari segi intelektual maupun moral. Untuk pembangunan yang lebih lanjut, tentunya masalah pendidikan dan pengajaran tidak dapat diabaikan lagi karena rencana pembangunan negara ini tidak dapat dilaksanakan tanpa rakyat yang berpendidikan.

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII yang beralamat di jalan Soekarno Hatta No.869, Talang Klp., Kec. Alang-Alang Lebar, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30153 merupakan intansi pemerintah dibawah kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) yang bergerak pada bidang pengelolaan sumber daya air di wilayah sungai yang meliputi perencanaan, pelaksanaan konstruksi, operasi dan pemeliharaan dalam rangka konservasi, pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air pada sungai, danau, waduk, bendungan, irigasi, air tanah, air baku, rawa, tambak serta pantai. Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII memiliki beberapa bidang salah satunya bidang Sistem Informasi Sumber Daya Air (SISDA) yang berperan sebagai hubungan masyarakat untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan masyarakt, menjaga reputasi, citra, serta komunikasi yang saling menguntungkan. SISDA berperan sebagai media

komunikasi menyediakan informasi terkini mengenai perkembangan perusahaan dengan menggunakan media cetak ataupun elektronik.

Kegiatan yang dilakukan oleh bidang SISDA demi mempertahankan eksistensi perusahaan ialah dengan adanya tata kelola berita, kegiatan yang rutin dilakukan yaitu memperbaharui berita di situs web perusahaan. SISDA juga menerbitkan majalah perusahaan setiap tiga bulan sekali yang dikenal dengan sebutan majalah Bidar, selain itu ada pula buku profil perusahaan yang didalamnya memuat informasi mengenai perusahaan, kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, serta berbagai informasi menarik lainnya. Sesuai dengan isi dari wawancara dengan salah satu bidang bagian kabag humas BBWS Sumatera VIII bahwasanya belum ada peneliti yang mengamati mengenai pelayanan informasi terhadap para penggunanya. Sehingga hal tersebut membuat peneliti ingin mengetahui seberapa besar manfaat dari keberada *Website* tersebut di perusahaan BBWS Sumatera VIII.

Berdasarkan uraian diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk menulis laporan akhir dibidang pemasaran dan mengangkat judul **"Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap *website* Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII".**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan informasi pengguna *Website* BBWS Sumatera VIII?
b. Bagaimana analisis kepuasan pengguna *Website* tersebut?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya sebatas mengenai Analisis Tingkat Kepuasan masyarakat mengenai Kuliatas Pelayanan Informasi *Website* BBWS Sumatera VIII.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

a. Untuk mengetahui Tingkat kepuasan masyarakat mengenai penggunaan informasi *Website*
b. Untuk menganalisa kepuasan pengguna *Website*.

1.4.2 Manfaat

1. Bagi Penulis

a. Terpenuhinya salah satu persyaratan akademik yang ada dalam kurikulum program pendidikan studi DIII Administrasi Bisnis guna melengkapi kompetensi yang diperoleh selama perkuliahan.
b. Dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama di perkuliahan dalam situasi dan kondisi yang sebenar-benarnya serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai teori pemasaran tentang kepuasan masyarakat.

1.4.3 Bagi Persahaan

Tulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan bahan pertimbangan perusahaan dalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi yang diberikan.

1.5 Metodelogi penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pengguna *Website* BBWS Suamatera VIII.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), berdasarkan cara memperoleh data dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Data Primer

Data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan dilah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. Dalam penelitian ini, data primer didapat dengan cara datang langsung ke tempat penelitian untuk mengamati pelayanan yang diberikan di kantor BBWS Sumatera VIII. Serta peneliti juga mengelolah data yang didapat dari kuesioner yang disebarkan kepada para pegawai atau pun masyarakat sebagai pencari informasi di BBWS Sumatera VIII.

b. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Yang biasanya sudah dalam bentuk publikasi.Dalam laporan ini, data sekunder yang peneliti peroleh berupa sejarah perusahaan, struktur, visi dan misi perusahaan BBWS Sumatera VIII.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan karyawan dan masyarakat BBWS Sumatera VIII seperti menanyakan kepasan masyarakat atau karyawan terhadap informasi yang diberikan melalui media Majalah & *Website*. Serta menanyakan mengenai gambaran umum instansi atau perusahaan kepada pegawai.

b. Kuesioner

Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada masyarakat atau pegawai BBWS Sumatera VIII.Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari pegawai yang digunakan untuk mencari informasi melalui media majalah & *Website*.Daftar pertanyaan disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi kualitas pelayalan yang diperoleh.

c. Studi Pustaka

Pohan dalam Prastowo (2012:8) menyatakan bahwa metode studi kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi ilmiah berupa teori-teori, metode atau pendekatan yang pernah berkembang dantelah didokumentasikan dalam bentuk buku, jurnal naskah, catatan, rekaman sejarah, dokumen-dokumen dan lain-lain yang terdapat di perpustakaan. Metode ini digunakan oleh peneliti untuk melengkapi data-data yang belum diperoleh yang ada hubungannya dengan yang terkait. Dalam penelitian ini mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi di BBWS Sumatera VIII.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:90), populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas khusus dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka data yang diambil untuk dijadikan populasi yaitu melalui data instragram

dimana memiliki followers berjumlah 1032. karena dari media tersebut dapat mengetahui berapa besar para pengunjung yang telah membuka *Website* di BBWS Sumatera VIII.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:91) Sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Peneliti menggunakan rumus dari slovin menurut Umar (2013:78) untuk menghitung sampel yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\ (e)^2}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

$$n = \frac{1032}{1 + 1032\ (0{,}1)^2} = \frac{1032}{1 + 10{,}32} = \quad n = \frac{1032}{11{,}32} = \ 91{,}16$$

Jadi, peneliti menggunakan sample sebanyak 100 responden.

1.5.5 Analisis Data

a. Metode Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka) yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic Sugiyono (2017:8).Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala social Riduwan

(2010:38).Di dalam Likert terdapat 5 alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan dan pernyataan yang ada untuk tiap variabelnya. Yang telah di skala kan dengan skor 1-5. Berikut ini adalah tingkat table skala Liker tang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.5.5

Skala Pengukuran

Jawaban	**Skor**
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Untuk mengelolah data kuantitatif, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban. Menurut Yusi dan Idris (2010:79), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$\text{IS} = \frac{Total\ Skor\ Penelitian}{Skor\ Ideal} \text{x } 100\%$$

Keterangan:

IS : Interprestasi Skor

TSP : Jawaban reponden x Bobot Nilai (1-5)

Skala Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterprestasikan berdasarkan kriteria interprestasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut.

Tabel 1.5.6

Interprestasikan Skor/Angka

Skor/Angka	Interprestasi
0% - 20 %	Sangat Rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat Tinggi

Tabel diatas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapatkan dari perhitungan persentase jawaban setiap kualitas pelayanan yang diteliti.

b. Metode Kualitatif

Data Kualitatif yaitu data yang tidak dapat diukur dalam skala numeric Yusi dan Idris (2010:102). Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kepuasan karyawan terhadap layanan informasi di BBWS Sumatera VIII yang didapat dari hasil responden yang ada di dalam kuesioner.