

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hukum adalah semua aturan tidakan dan tingkah laku yang ditetapkan oleh seorang penguasa yang mengendalikan hukum tersebut, dan memiliki sifat mengekang dan sah, serta hukum harus dipatuhi dan dituruti oleh seluruh masyarakat dengan adanya konsekuensi didalamnya (Dr. Yati Nurhayati, S.H., 2020). Kedudukan tertinggi yang ada pengadilan hukum adalah mahkamah agung, dimana memiliki wewenang sebagai penguji peraturan perundang-undangan serta membentuk mahkamah konstitusi. Dalam dunia hukum juga ada sebuah profesi penting yaitu advokat atau pengacara yang memiliki tugas sebagai pendamping dalam menjalani peradilan pada kasus hukum, dan juga sebagai konsultan hukum. Seorang advokat biasanya memiliki kantor atau tempat untuk pekerjaannya yang disebut firma hukum. Firma hukum firman arif,S.H.I,MH merupakan kantor advokat yang terletak dikota pariaman. Sama seperti kantor advokat lainnya firma hukum ini melayani berbagai perkara mulai dari pidana maupun perdata, pendamping hukum, konsultasi hukum, serta jasa advokat/pengacara.

Saat ini teknologi juga berpengaruh pada dunia hukum, karena mahkamah agung telah mengeluarkan sebuah website Bernama E-Court pada tahun 2018 yang mana website ini dijadikan sebagai perantara layanan bagi masyarakat yang ingin mendaftarkan perkara secara online tanpa harus mengunjungi pengadilan terlebih dahulu. Website ini hanya dapat diakses oleh pengguna yang terdaftar,

biasanya yang menggunakan website ini adalah advokat yang akan membantu dalam pendaftaran perkara klien. Website ini memiliki beberapa fitur layanan seperti *e-Filing* (Pendaftaran perkara secara online), *e-Skum* (Taksiran Panjar Biaya), *e-Payment* (Pembayaran panjar biaya perkara secara online), Mendapatkan Nomor Perkara, *e-Summons* (Pemanggilan pihak secara online), *e-Ligition* (Persidangan secara online), *e-Salinan* (Salinan putusan secara elektronik), *e-Sign* (Tanda tangan elektronik) (Azzahiroh et al., 2020).

Website E-Court ini memiliki kelebihan dan kekurangannya, diantara kelebihannya adalah sebagai berikut dapat membantu pihak firma hukum dalam menginputkan perkara dimana saja tanpa harus datang secara langsung ke pengadilan, karna dengan adanya website E-Court ini dapat mempermudah segala proses kegiatan hukum menjadi lebih praktis dan cepat. Dibalik kelebihannya, tentu saja website ini memiliki kekurangannya juga, diantaranya website E-Court terkadang sering log out sendiri, entah itu karena kendala jaringan atau servernya yang bermasalah, hal ini menyebabkan proses input data perkara menjadi terganggu, kekurangan lainnya yaitu, dalam website tersebut belum ada koneksi notifikasi pada email ataupun pada halaman awal website, sehingga user tidak langsung mengetahui bagaimana perkembangan dari perkara yang sudah didaftarkan, cara mengetahui perkembangan perkara tersebut yaitu mencari dengan manual sehingga itu cukup memakan banyak waktu.

Pada website ini masalah yang dihadapi oleh user adalah server yang sering logout sendiri yang belum diketahui penyebabnya yang membuat sering terkendala dalam proses input perkara, yang mana jika tiba-tiba logout sendiri maka penginputan perkara harus diulang Kembali dikarenakan data tersebut

belum disimpan. Masalah lainnya yaitu tidak adanya notifikasi pada website ataupun yang dikirimkan ke email yang terdaftar, jadi hal ini menyebabkan banyak waktu yang terbuang hanya untuk mencari dan melakukan pengecekan perkembangan kasus secara manual pada website.

Dalam hal ini perlu dilakukan evaluasi pada website tersebut dengan menggunakan metode WebQual, dimana metode ini lebih memfokuskan kepada pendapat dan keluhan yang dialami oleh pengguna website tersebut, sehingga evaluasi yang dilakukan tepat pada sasaran. Metode WebQual memiliki tiga variabel, diantaranya variabel kualitas informasi, variabel kualitas interaksi dan variabel kegunaan. WebQual 4.0 merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu website. Pendekatan ini dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasarkan konsep Quality Function Deployment (QFD) yang berfokus pada "*voice of customer*" (V. J. Caiozzo, et al., 2019). Pada penelitian kali ini menerapkan metode WebQual karena mengukur kualitas sebuah website berdasarkan pendapat dan keluhan yang dialami oleh pengguna atau klien, yang tujuannya agar dapat mengetahui apa saja masalah yang dialami saat menggunakan website sehingga kedepannya dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada pengguna.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang evaluasi pada website E-Court dengan judul **"Mengevaluasi Kualitas Layanan Website E-Court Pada Firma Hukum Firman Arif,S.H.I,MH Dengan Menggunakan Metode WebQual"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu :

- a. Bagaimana cara melakukan evaluasi kualitas dan layanan system dengan menggunakan metode WebQual?
- b. Apakah dengan melakukan evaluasi kualitas system dengan metode WebQual ini dapat menunjang kualitas dan kinerja system?
- c. Apa saja kekurangan yang terdapat didalam system yang selama ini dikeluhkan oleh pengguna?
- d. Bagaimana melalui hasil penelitian ini dapat dengan tepat meningkatkan kualitas layanan pada website E-Court?
- e. Bagaimana melalui hasil penelitian ini dapat menyalurkan keluhan pengguna website E-Court?

1.3 Hipotesa

Hipotesa adalah dugaan sementara atau kemungkinan yang bersifat sementara yang mana akan dilakukan penelitian untuk membuktikan hasil yang diperoleh dengan permasalahan yang ada.

Dari penjabaran masalah diatas dapat disimpulkan yaitu ::

- a. Diharapkan dengan adanya evaluasi system menggunakan metode webqual ini dapat membantu meningkatkan kinerja system agar lebih baik kedepannya

- b. Diharapkan dengan adanya evaluasi system ini dapat menampung dan memberikan solusi atas permasalahan yang dialami oleh pengguna Ketika menggunakan system tersebut
- c. Diharapkan dengan evaluasi ini dapat memberikan informasi bahwa system memerlukan perbaikan maupun peningkatan kinerja atau tidak
- d. Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini dapat dengan tepat meningkatkan kualitas layanan website E-Court
- e. Diharapkan melalui hasil penelitian ini dapat menyalurkan setiap keluhan yang dialami pengguna Ketika menggunakan website E-Court

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat diurutkan secara sistematis maka penulis memberikan Batasan masalah guna sebagai pengarah dalam penelitian agar tetap sesuai dengan perencanaan awal Ketika akan melakukan penelitian dan Batasan masalahnya yaitu penelitian ini hanya untuk mengukur kualitas layanan pada website E-Court saja dan hanya menerapkan satu metode saja yaitu metode WebQual.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengukur kualitas layanan pada website E-Court dengan menerapkan metode WebQual
- b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja dan kualitas layanan pada website E-Court

- c. Untuk dijadikan sebagai acuan apakah website tersebut memerlukan perbaikan terhadap layanannya atau tidak

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah pengetahuan dan ilmu mengenai perkembangan website yang ada pada badan hukum
 - b. Dapat mengetahui berbagai hal tentang pengacara yang ada di Firma Hukum Firman Arif,S.H.I, MH
 - c. Dapat mengetahui bagaimana pola kegiatan dan pekerjaan serta tugas yang dilakukan pada di Firma Hukum Firman Arif,S.H.I, MH
2. Bagi Firma Hukum Firman Arif,S.H.I,MH
 - a. Membantu firma hukum untuk melakukan evaluasi website dan juga mengetahui hal apasaja yang perlu diperbaiki pada website tersebut
 - b. Dapat membantu jika akan dilakukan perbaikan pada website sehingga data yang sudah ada bisa dijadikan sebagai acuan dalam melakukan perbaikannya.
3. Bagi Program Studi
 - a. Dapat dijadikan sumber informasi tambahan yang akurat dalam evaluasi system untuk dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya

- b. Dapat digunakan sebagai tambahan informasi pada website badan hukum.

1.7 Gambaran Umum

1.7.1 Profile Kantor

Firma Hukum Firman Arif,S.H.I,MH berdiri pada tanggal 30 Juli 2021 di Kota Pariaman, yang mana kantor ini didirikan oleh dua orang yaitu Firman Arif yang berprofesi sebagai dosen dan Afif Nasef yang berprofesi sebagai mahasiswa. Awal berdirinya firma hukum ini memiliki maksud dan tujuan untuk berusaha dalam bidang aktivitas hukum.

Dalam pendirian kantor ini dana yang dikeluarkan sebanyak Rp. 10.000.000 yang mana dana tersebut dibagi rata sebanyak 50%. Dalam kantor ini terdapat anggota aktif dan pasif, yang mana anggota aktifnya adalah Firman Arif dan anggota pasifnya adalah Afif Nasef. Dalam firma hukum ini dipimpin oleh Firman Arif, beliau bertanggung jawab dan berhak serta berkuasa dalam mewakili anggotanya dimanapun juga, baik didalam ataupun diluar pengadilan. Firma hukum ini melaksanakan tugasnya berdomisili hukum yang umum dan tetap dikantor panitera pengadilan negeri kelas I B Pariaman.

1.7.2 Struktur Organisasi Firma Hukum Firman Arif,S.H.I,MH



Source : Firma Hukum Firman Arif,S.H.I,MH

Gambar 1.1 Struktur Organisasi

1.7.3 Tugas dan Wewenang

Pembagian tugas dan wewenang pada Firma Hukum Firman Arif,S.H.I,MH diantaranya sebagai berikut :

1. Anggota Aktif

Bertanggung jawab untuk mengurus dan mengelola kantor dan berhak dan berkuasa mewakili anggota dimanapun juga, baik didalam maupun diluar pengadilan, dalam melakukan pekerjaan anggota aktif diperbolehkan untuk melakukan sesuatu yang berhubungan dengan tidakan pengurusan tanpa harus meminta izin pada anggota pasif terlebih dahulu dan berhak mengangkat seseorang tau beberapa orang kuasa yang dianggap perlu dengan melampirkan surat kuasa

2. Anggota Pasif

Anggota pasif dapat ikut serta dalam mengelola kantor jika ingin dan memiliki waktu luang, karna merupakan anggota pasif jadi tidak terlalu dibebankan dengan tanggung jawab yang besar

3. Staf

Mengelola segala bentuk kegiatan yang ada dikantor dan membantu anggota aktif dalam melakukan segala aktifitas dan kegiatannya .