

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Seiring dengan dengan tuntutan dunia yang sudah beralih dari maha konvensional menjadi masa digital, maka perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merambah ke dunia pendidikan. Menurut Prasejo dan Riyanto dalam (Rofiyarti & Sari,2017) Proses pendidikan saat ini telah bergeser sesuai dengan perkembangan zaman dan mengalami perubahan pesat dengan memanfaatkan teknologi digital untuk kepentingan peningkatan layanan dan kualitas pendidikan baik dari segi pendidik maupun dari segi yang di didik.

Website adalah media komunikasi dalam bentuk online yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Penggunaan *website* saat ini terus berkembang, seperti dalam lingkup dunia pendidikan. Dalam perkembangan teknologi saat ini perpustakaan sering menjadi gambaran dalam sebuah kemajuan teknologi informasi pada perpustakaan, begitupun pada dinas kearsipan dan perpustakaan kota jambi.

Sehingga *website* inilah yang kini banyak dikembangkan oleh berbagai institusi pemerintahan yang menjadi sebuah sistem informasi layanan pengunjung dan dapat di akses secara online. Seiring berkembangnya teknologi. Pemerintah Kota Jambi berinovasi dan mempercepat memberikan pelayanan publik yaitu meluncurkan *website* dinas kearsipan dan perpustakaan Kota Jambi sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mencari berbagai informasi,

melalui *website* yang beralamatkan <http://dkp.jambikota.go.id/> yang mana dalam *website* tersebut. Beranda berisikan Profil, perpustakaan, Database, Berita, Kegiatan, dan Pengaduan. Kepuasan pengguna *website* merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan pada setiap pengembangan dan titik didasarkan pada sudut pandang atau persepsi pihak penyedia melainkan persepsi pengguna.

Adapun masalah yang terjadi pada *website* dinas kearsipan dan perpustakaan kota jambi berdasarkan hasil observasi yang penulis lihat langsung dari *website* tersebut. Ada masalah yang penulis temukan mengenai *website* ini terkadang masih terkendala oleh jaringan/sinyal serta isi *website* ini yang tidak dikelompokkan dan informasinya masih terbatas. Sehingga pengunjung kurang mengetahui informasi yang disediakan tentang dinas kearsipan dan perpustakaan kota jambi untuk itu perlu ditinjau langsung kepada pengguna dalam menentukan kualitas dari *website* tersebut sehingga bisa menentukan apa yang sebenarnya yang dibutuhkan atau diharapkan pengunjung dalam menggunakan *website* dinas kearsipan dan perpustakaan kota jambi untuk kualitas *website* tersebut.

Menurut “Made Adhi Widya et al.[1]. Usability merupakan seberapa mudah pengguna belajar dan menggunakan suatu produk untuk mencapai tujuan mereka dan seberapa puas mereka dengan proses-proses yang dilakukan itu”. Melalui analisa *usability* dapat membantu meningkatkan penggunaan system dari perspektif penggunaannya. Pengujian *usability* dijalankan untuk mengukur aspek-aspek usability yaitu: efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS), karena dapat digunakan untuk mengukur *usability* dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan

pengguna untuk suatu produk dan untuk mengukur aspek-aspek *usability* menurut penilaian subyektif pengguna. Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*”**.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini akan difokuskan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan 4 dimensi yang mengikuti 3 dimensi yaitu Efektifitas, Efisiensi, Kepuasan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah faktor Efektifitas, Efisiensi dan kepuasan berpengaruh dalam pengguna dan kepuasan pada *website* dinas kearsipan dan perpustakaan Kota Jambi.

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *Website* dinas kearsipan dan perpustakaan Kota Jambi.
2. Menganalisis tentang kualitas *Website* di dinas kearsipan dan perpustakaan kota jambi.

3. *System Usability Scale (SUS)* memuat variabel *usability* (kegunaan) *Efektifitas, Efisiensi dan kepuasan*.
4. Penelitian ini hanya untuk pengunjung *Website* dinas kearsipan dan perpustakaan kota jambi.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Mengetahui tingkat *Efektifitas, Efisiensi dan kepuasan website* <http://dkp.jambikota.go.id/> terhadap penggunaannya.
2. Mengetahui nilai kebergunaan (*usability*) yang dapat diterima dan di jadikan solusi bagi pengembang <http://dkp.jambikota.go.id/>

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu :

1. Membantu pihak *website* dinas kearsipan dan perpustakaan Kota Jambi dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* nya.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak *website* untuk meningkatkan kualitas layanan.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi penelitian yang berkualitas sehingga dapat menjadikan peneliti lulus dengan nilai yang memuaskan.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dengan pokok-pokok permasalahan dan metode penulisan diatas maka dibuatlah penulisan ilmiah ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas beberapa teori dan konsep umum yang akan dideskripsikan pada bab ini yang akan dideskripsikan bab ini meliputi teori dan konsep dasar tentang *website* pada umumnya, evaluasi, konsep aspek *usability* dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis dan menuangkan ide atau pendapat para pakar.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS ASPEK USBILITY

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum mengenai website dinas kearsipan dan perpustakaan Kota Jambi dan analisis kualitas *website* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*

BAB V : HASIL DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *website* dinas kearsipan dan

perpustakaan Kota Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukkan kepada pihak yang mengelolah *website*.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.