

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kegiatan penyebaran informasi. Teknologi informasi sendiri merupakan teknologi yang dapat digunakan untuk mengolah data, yang di dalamnya terdapat sistem kerja baik dalam hal memproses, mendapatkan, menyusun, memanipulasi, serta menyimpan data dengan berbagai cara, dimana berguna untuk menghasilkan informasi yang lebih berkualitas dalam arti informasi yang diberikan relevan dan tepat waktu.

Teknologi khususnya dalam dunia pendidikan sangat membantu baik untuk calon peserta didik maupun guru. Penggunaan teknologi komputer menjadi syarat utama untuk menunjukkan kualitas di bidang akademik sebuah sekolah dan menjadi modal terpenting dalam memenangkan persaingan dengan sekolah lainnya. Salah satu daya saing sekolah dengan sekolah lainnya adalah penyediaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) dengan lebih banyak alternatif. Dengan peran teknologi komputer hal tersebut menjadi sangat realistis untuk diimplementasikan, yaitu dengan menyediakan fasilitas PPDB berbasis web agar data peserta didik baru tersebut dapat diolah secara terkomputerisasi.

SMAN 2 Bungo memanfaatkan website ini sebagai sumber informasi bagi masyarakat umum dan bagi calon peserta didik yang ingin melanjutkan pendidikan ke SMAN 2 Bungo. Informasi yang dapat dilihat di website SMAN 2 Bungo antara lain kontak sekolah, ketentuan seleksi, jalur zonasi SMAN 2 Bungo

dan lain-lain.

SMAN 2 Bungo menggunakan PPDB online sebagai salah satu media untuk menyaring peserta didik baru yang akan mendaftar ke SMAN 2 Bungo.

Sistem PPDB Online ini dirancang sedemikian rupa dengan tujuan memberikan kemudahan bagi calon siswa yang mendaftarkan diri serta memberikan jaminan proses yang adil, transparansi dan akuntabel bagi masyarakat luas. Dengan adanya PPDB Online memberikan kemudahan bagi orang tua dan calon peserta didik baru dalam mengetahui informasi mengenai pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru, melakukan pendaftaran serta melakukan pemantauan hasil seleksi karena dapat dengan mudah diakses melalui gadget atau perangkat lain yang terkoneksi dengan internet.

Dari hasil observasi dan wawancara kepada karyawan sekolah ternyata masih banyak permasalahan yang dialami ketika menggunakan website PPDB online antara lain masih sulitnya digunakan oleh sebagian pengguna karena terlalu banyaknya menu yang tersedia didalam website tersebut, sering mengalami server down saat masuk kedalam website, informasi yang diberikan didalam website tersebut kurang dapat dipahami oleh pengguna, informasi yang kurang lengkap sehingga menyebabkan salah input data, informasi yang dihasilkan dari proses PPDB online sering kali mengalami kesalahan. Begitu pula dengan pengguna website PPDB online masih merasakan kesulitan dalam memahami informasi yang diberikan melalui website dengan banyaknya menu yang tersedia, dan sering terjadi kesalahan input data, serta website yang terkadang mengalami gangguan.

Berdasarkan masalah diatas maka diperlukan analisis guna mengetahui kualitas layanan website PPDB SMAN 2 Bungo dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website PPDB sehingga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat mengevaluasi website PPDB SMAN 2 Bungo dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS), Metode ini menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna dengan menganalisa sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Dengan begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Website PPDB SMAN 2 Bungo Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisis Kualitas Layanan Website PPDB SMAN 2 Bungo Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Penerapan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)?”

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Penulis membatasi permasalahan yang ada untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah yang akan dijadikan panduan maupun acuan untuk penulis yaitu :

1. Penelitian difokuskan kepada pengguna yang telah menggunakan website PPDB SMAN 2 Bungo baik siswa itu sendiri maupun orang tua yang mewakili untuk mendaftarkan.

2. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara online dalam bentuk google form dengan pengukuran data skala 1 – 5. Dengan menggunakan total 100 responden
3. Analisis kualitas website menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)
4. Tools yang di gunakan untuk mengelola data statistik adalah SmartPLS
5. Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah kelengkapan informasi (content), keakuratan informasi (accuracy), penyajian informasi (format), kemudahan pengguna (ease of use) dan ketepatan waktu pengguna (timeliness). Dan kepuasan pengguna akhir (end-user satisfaction) sebagai variabel terikat.
6. analisis data dilakukan ketika sumber data (berasal dari kuisisioner) sudah cukup. Selanjutnya proses yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pengelompokan data, tabulasi data sesuai variabel, menghitung jawaban untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan yang dapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari dan menganalisa lebih dalam dari website PPDB SMAN 2 Bungo yang ada
2. Untuk menentukan Kualitas Layanan Website PPDB SMAN 2 Bungo.
3. Mengukur tingkat kepuasan pengguna pada website PPDB SMAN 2 Bungo

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah Sistem Penerimaan Peserta didik baru dengan menggunakan website PPDB SMAN 2 Bungo telah berjalan sesuai dengan harapan atau tidak.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website PPDB SMAN 2 Bungo.
3. Untuk mengetahui apakah pengguna memahami dalam penggunaan website PPDB SMAN 2 Bungo

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini di khususkan pembahasn teori- teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website PPDB SMAN 2 Bungo.

**BAB IV : ANALISIS**

Berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS).

**BAB V : HASIL ANALISIS**

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website PPDB SMAN 2 Bungo sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab penutup ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.