

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini sangat berkembang pesat membuat masyarakat mulai menyadari akan pentingnya teknologi informasi dalam kehidupan sehari – hari .Hal ini ditandai dengan penggunaan teknologi informasi di segala bidang, contohnya bidang pendidikan. Saat ini hampir semua sekolah menggunakan platform teknologi untuk mempermudah guru , murid , dan masyarakat dalam mengakses berbagai hal seperti info akademik dan non-akademik , data sekolah dan berbagai sarana lainnya. Apalagi disaat masa pandemi saat ini teknologi informasi melalui internet lah yang sangat berperan penting bagi semua kalangan guru , murid , dan masyarakat. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali kita jumpai yaitu website. Website adalah beberapa kumpulan halaman yang dipakai untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau bahkan penggabungan dari semuanya.[1] Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pendidikan dan salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai sarana informasi yaitu Al-azhar jambi dengan website nya yang beralamat alazharjambi.com .

Al-azhar jambi memiliki layanan informasi dan berita melalui website yang dibuat khusus oleh pihak pengelolah di sekolah dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi guru , siswa dan masyarakat, melihat dari berbagai macam fitur yang ada di dalam website tersebut terdapat beberapa masalah seperti kurang lengkapnya infromasi dan berita , kendala seperti lama saat membuka portal website tersebut.

Maka dari itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode *WebQual*. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas website AL-AZHAR JAMBI telah memenuhi kepuasan pengguna, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE AL-AZHAR JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas , maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

Bagaimana pengaruh kualitas layanan website al-azhar.com terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual ?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan rumusan masalah diatas , maka batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Metode yang di gunakan yaitu webqual 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan , dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna
2. Website yang di analisis yaitu www.alazharjambi.com
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner
4. Respoden pada penelitian ini adalah staff , guru , murid dan alumni yang pernah mengakses website ini
5. Software yang digunakan mengolah data yaitu SPSS V.26 dan microsoft Excel 2016

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Dari penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas , maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website : www.alazharjambi.com .

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berikut manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak al-azhar jambi , untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap website www.alzharjambi.com , sehingga dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan akurat.
2. Bagi peneliti , penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan analisis peneliti mengenai evaluasi kualitas sebuah website.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengulas tentang latar belakang masalah , rumusan masalah , batasan masalah , tujuan penelitian , manfaat penelitian dan yang terakhir sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan teori – teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep website , dan webqual

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian , metode pengumpulan sampel , skala likert dan alat bantu penelitian

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang model konseptual , variabel penelitian dan beberapa indikator yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian , pengembangan model penelitian , hipotesis penelitian , profil responden , analisis data atau pengolahan data hasil kuisisioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan serta saran – saran yang disampaikan mengenai hasil penelitian ini.