

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin meningkat hingga penggunaannya menjadi sangat dibutuhkan. Teknologi informasi sendiri merupakan teknologi yang dapat digunakan untuk mengubah, menyimpan, memproses, serta memperoleh informasi secara aman. Contoh teknologi-teknologi tersebut seperti penggunaan aplikasi, *website*, dan teknologi canggih lainnya untuk memudahkan pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi telah mengubah pola dan cara manusia dalam melakukan berbagai aktivitas di tiap bidang kehidupan termasuk pada bidang pendidikan. Salah satunya yaitu penggunaan *website* pada instansi pendidikan untuk membantu guru, siswa/i maupun masyarakat umum serta calon peserta didik dalam mengakses informasi dan kegiatan akademik instansi pendidikan tersebut. *Website* merupakan situs sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat [1]. Salah satu instansi pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media kegiatan akademik yaitu Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Kota Jambi.

MAN 3 Kota Jambi merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang sebelumnya dikelola oleh Swasta yaitu Yayasan Dharma Wanita dengan nama “Madrasah Aliyah Swasta Dharma Wanita Kantor Kementerian Agama Kota Jambi”. Pada tahun 2009 madrasah ini mengalami perkembangan hingga beralih status menjadi madrasah negeri yang secara otomatis menjadi milik penuh

pemerintah serta mengubah pola manajemen di madrasah tersebut. Maka dari itu, tidak dapat dipungkiri bahwa MAN 3 Kota Jambi memanfaatkan *website* dalam membantu kegiatan akademiknya. Salah satu *website* yang digunakan MAN 3 Kota Jambi yaitu *website* Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). *Website* tersebut dapat diakses pada laman <http://man3jambi.com/ppdb>.

Website PPDB MAN 3 Kota Jambi menyediakan berbagai macam layanan dan informasi seperti Pendaftaran PPDB, Pemantauan Hasil Seleksi, Jadwal Pelaksanaan PPDB, Berkas Pendaftaran, Alur Pendaftaran PPDB, Informasi Pelaksanaan Tes PPDB, dan Pertanyaan-pertanyaan seputar PPDB. Dengan adanya layanan dan informasi tersebut pengguna dimudahkan dalam mengetahui informasi-informasi yang berkaitan dengan PPDB sekolah secara cepat dan mudah.

MAN 3 Kota Jambi saat ini memiliki siswa/i berjumlah 596 orang yang mana terdapat tiga penjuruan pada madrasah ini yaitu Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS), Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan Ilmu Pengetahuan Keagamaan (IPK). Untuk kelas satu terdapat 6 rombel dengan jumlah siswa sebanyak 216 orang, kelas dua terdapat 6 rombel dengan jumlah siswa sebanyak 205 orang dan kelas tiga terdapat 5 rombel dengan jumlah siswa sebanyak 103 orang.

Berdasarkan hasil wawancara awal terhadap beberapa siswa/i MAN 3 Kota Jambi tentang bagaimana kegunaan, informasi, interaksi, serta kendala yang mereka rasakan pada saat penggunaan *website* PPDB. Bahwa beberapa dari mereka mengalami permasalahan dan kendala yang terjadi ketika penggunaan *website* PPDB seperti informasi yang kurang dipahami, respon yang di berikan lambat serta

seringnya mengalami server down saat masuk kedalam *website* tersebut. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa ada permasalahan pada penggunaan *website* dimana permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Maka dari itu, diperlukannya penelitian ini untuk mengambil studi kasus *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi agar mengetahui bagaimana kualitas *website* terhadap kepuasan penggunanya.

Dalam melakukan analisis pengukuran kualitas *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi, maka penelitian ini mengambil metode *Webqual 4.0*. *Webqual 4.0* merupakan salah satu metode atau teknik dalam mengukur kualitas *website* berdasarkan sudut pandang pengguna akhir. Dalam metode ini membutuhkan tiga variabel dalam mengukur kualitas sebuah *website* antara lain Kualitas Kegunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE PPDB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA MAN 3 KOTA JAMBI”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis menetapkan batasan terhadap permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan pada *website* <http://man3jambi.com/ppdb> untuk menganalisis kualitas *website*.
- 2) Penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0*.
- 3) Analisis data menggunakan IBM SPSS Statistic 26.
- 4) Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan *Proportionate Stratified Random Sampling*.
- 5) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah siswa/i MAN 3 Kota Jambi.
- 6) Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner yang dibuat melalui *Google Form*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas *website* PPDB terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0* pada MAN 3 Kota Jambi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang didapat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak Sekolah, diharapkan dapat membantu pihak pengembang *website* PPDB dalam mengetahui kualitas dan layanan yang diberikan untuk dijadikan evaluasi kedepannya.
2. Bagi Pembaca, diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.
3. Bagi Penulis, dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya untuk penelitian yang dilakukan saat ini.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

Untuk memberikan gambaran mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang uraian konsep-konsep teoritis yang digunakan untuk menjadi acuan dalam menganalisis dan juga digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, mencakup metode dan tahapan yang digunakan.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis yang berupa gambaran umum mengenai *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi, analisis variabel penelitian, konseptual model, dan analisis terhadap pengembangan kuesioner yang dibuat menggunakan metode *Webqual 4.0*.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai analisis yang berupa gambaran umum mengenai *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi dan hasil analisis serta pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kualitas layanan *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran bagi pengembangan *website* PPDB MAN 3 Kota Jambi kedepannya.