

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dunia teknologi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dari berbagai media. Baik itu media cetak maupun media digital. Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut terutama pada bidang informatika baik itu *software* maupun *hardware* ikut menunjang dan membantu dalam pengolahan pemberian informasi yang cepat, tepat, dan akurat bagi para pengguna informasi. Dalam suatu perusahaan pengguna teknologi informasi yang optimal akan membantu efektifitas kerja dalam pengolahan data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Website atau *World Wide Web* (WWW) menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan informasi secara lengkap dalam berbagai bidang kehidupan yang dapat diakses tanpa batasan[1]. Website adalah suatu halaman yang menampilkan konten, gambar, video, dan lain-lain yang hanya dapat diakses ketika menggunakan internet [2]. Website sendiri berisikan perpaduan antara teks, suara, hypermedia dan grafis. Website dapat digunakan melakukan hubungan dengan sumbernya dalam jarak jauh dan menggunakan antar muka grafis untuk pengguna supaya penampilannya menarik [3]. Website sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Hal inilah yang menjadikan website sebagai media yang dapat dikembangkan oleh individu, organisasi, atau pihak lain untuk memenuhi kebutuhan, salah satunya

dalam bidang pendidikan akademik, seperti yang diimplementasikan pada sistem informasi SMK Negeri 2 Merangin.

SMK Negeri 2 Merangin merupakan sekolah menengah kejuruan yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dan didukung dengan berdirinya beberapa jurusan sehingga mampu dan siap bersaing dengan SMK lain dalam hal memberikan pelayanan kepada siswa melalui internet yaitu website, hal ini dibuktikan dengan adanya website SMK Negeri 2 Merangin dengan alamat website <https://smkn2merangin.sch.id/>.

SMK Negeri 2 Merangin menekankan pada pemberdayaan media informasi melalui internet untuk mendukung produktivitas penyebaran informasi tentang sekolah yang dapat diakses publik oleh pihak internet maupun masyarakat luas. Namun menurut pengamatan penulis website SMK Negeri 2 Merangin masih memiliki banyak kekurangan yaitu penerimaan siswa baru yang harus tetap mengumpulkan berkas kepada panitia secara langsung setelah melakukan pendaftaran online terlebih dahulu sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, kemudian berita seputar sekolah yang kurang *up to date* dan hanya beberapa termuat di berita utama halaman depan website.

Di zaman modern sekarang ini, kepuasan pengguna suatu website atau sistem informasi sangatlah diperlukan untuk meningkatkan mutu dan kualitas dari website atau sistem informasi tersebut. Kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi

merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan [4].

Beberapa model dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, salah satunya adalah dengan menggunakan metode *servqual*. Model *Servqual* (singkatan dari *service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al (1985) adalah merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah Gap Analysis Model yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Model ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Performance*) meningkat lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya [5].

Dari permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan pengguna pada website SMK Negeri 2 Merangin, dalam menganalisis layanan sebuah sistem informasi ada beberapa metode yang dapat digunakan seperti E-*servqual*, *servqual*, *webqual 4.0* dan *importance performance analysis* (IPA). Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *servqual*.

Untuk itulah penulis tertarik untuk melakukan sebuah analisa terhadap tingkat kepuasan pengguna website SMK Negeri 2 Merangin tersebut dengan metode *servqual* untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa, siswi dan guru dalam menggunakan website tersebut. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan website pada siswa dan citra sekolah melalui website.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **ANALISIS KEPUASAN PADA PENGGUNA WEBSITE DENGAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus : Website SMK Negeri 2 Merangin).**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap website SMK Negeri 2 Merangin berdasarkan hasil analisis menggunakan *Servqual* ?.
2. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna website SMK Negeri 2 Merangin berdasarkan lima variabel yang diukur servqual (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) terhadap variabel Kepuasan Pengguna ?.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah yaitu:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan lima variabel (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*)
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap website SMK Negeri 2 Merangin.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

4. Responden dari penelitian ini adalah siswa, siswi dan guru dari SMK Negeri 2 Merangin.
5. Kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir Google Drive dan pengukuran berupa angka skala likert 1-5.
6. Pengolahan data menggunakan SPSS 2.5.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode servqual.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari website SMK Negeri 2 Merangin yang diukur oleh Servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa dan siswi dalam menggunakan website SMK Negeri 2 Merangin.
2. Memberikan informasi kepada pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis website SMK Negeri 2 Merangin dengan metode Servqual.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, perancangan kuesioner, variable serta indikator.

BAB V : HASIL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dianalisis berdasarkan metodologi penelitian. Hasil penelitian kemudian dibahas berdasarkan teori.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan yang diambil dari hasil analisis serta saran-saran yang mencakup keseluruhan dari hasil penelitian.