

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Sekarang ini berbagai macam aktivitas manusia hampir tidak lepas dari teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, perusahaan, organisasi, Lembaga pendidikan, dan sebagainya. Entah disadari atau tidak system informasi telah banyak mempermudah kegiatan manusia tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet salah satunya *website*.

*Website* merupakan salah satu media informasi berbasis internet yang digunakan oleh perusahaan, pemerintahan dan lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi, sekolah maupun lembaga non formal lainnya sebagai sarana utama dalam menyebarkan informasi. Hampir seluruh sekolah menggunakan *website* sebagai sarana utama dalam menyebarkan informasi [1]. Salah satu lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah MAN 2 Kota Jambi dengan *website* yang alamat <https://man2kotajambi.mdrsh.id/>

Sebelum menjadi MAN 2 Kota Jambi, MAN ini bernama PGA 4 yang berdiri pada tahun 1959/1960 mulai didirikan yang berlokasi dipakuan baru dipimpin oleh H. Nurdin Yusuf yang merupakan masa periode pertama hingga tahun 1965. Madrasah Aliyah Negeri Jambi selanjutnya mengalami perubahan

diawal kepemimpinan Dr.Arfaq Hap. Dan mulai tahun ajaran 1998/1999 MAN Jambi mengalami perubahan status menjadi MAN MODEL JAMBI. MAN Model Jambi selanjutnya berubah menjadi MAN 2 KOTA JAMBI berubah berdasarkan P.Ma No681 tahun 2016. Perubahan nama diresmikan pada tanggal 28 april 2018 oleh kakanwil prov. Jambi bapak H. Muhammad pada masa kepemimpinan H. Ambok pera aprizal MA.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti pada website MAN 2 Kota Jambi dan wawancara singkat yang penulis tanyakan kepada siswa – siswi MAN 2 Kota jambi dapat disimpulkan bahwa dijumpai masalah yaitu beberapa fitur tidak bisa dibuka dan menu kurikulum tidak *update*, data prestasi yang diraih tidak *update*, data alumni tidak *update* dan tidak tersedia sejarah MAN 2 Kota Jambi pada *website*.

Berdasarkan permasalahan diatas, perlu dilakukan analisis untuk mengetahui bagaimana pandangan pengguna terhadap kualitas *website* MAN 2 Kota Jambi apakah sudah memenuhi kebutuhan pengguna selama menggunakan *website*. Peneliti memutuskan untuk melakukan analisis kualitas *website* pada MAN 2 Kota Jambi dengan metode webqual 4.0. Metode webqual merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir [2]. WebQual 4.0 digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*), dan Kepuasan pengguna. Variable yang digunakan pada webqual 4.0 tersebut dapat

memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kualitas suatu *website*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MAN 2 KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0 ?.
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* MAN 2 Kota Jambi ?.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna website <https://man2kotajambi.mdrsh.id/>
2. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu metode *webqual 4.0*.
3. Responden dari penelitian ini adalah staff, siswa aktif, calon siswa baru, dan alumni yang pernah mengakses *website* MAN 2 Kota Jambi dengan jumlah maksimal 300 responden.

4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, *google form*.
5. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 25.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0 .
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* MAN 2 Kota Jambi.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pengguna *website*, untuk mengetahui presentase kualitas terhadap *website* <https://man2kotajambi.mdrsh.id/>, sehingga dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, sebagai referensi mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas *website* di MAN 2 Kota Jambi.
3. Diharapkan bagi penulis, menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai *website* terhadap suatu organisasi menggunakan metode webqual.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir maka perlu ditetapkan sistematika penulisan, Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang digunakan seperti pengertian pengertian analisis, kualitas, *website*, *webqual* untuk mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, Teknik pengumpulan data, Teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual* pada beberapa dimensi yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini berisi model konseptual, analisis data statistic deskripif, pengujian-pengujian dan uji hipotesis.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.