

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Website PPDB merupakan sistem informasi yang dirancang oleh Kementerian Pendidikan untuk melakukan seleksi penerimaan peserta didik baru untuk sekolah negeri. SMA N 2 Kota Jambi beralamat di Jl. Pangeran Antasari, Talang Banjar, Kec. Jambi Tim., Kota Jambi, Jambi 36121, juga menggunakan *website* (<https://jambi.siap-ppdb.com/#/>) yang dirancang oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jambi sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang *PPDB online*. SMA N 2 Kota Jambi salah satu sekolah di Kota Jambi yang menggunakan *website* PPDB, Sebagai media pendaftaran peserta didik baru, *Website PPDB online* ini digunakan dan dimanfaatkan oleh calon peserta didik pihak sekolah dan dinas pendidikan sebagai acuan dalam kapasitas dan jumlah calon peserta didik baru.

PPDB Online berbasis Web hadir secara *real time* yang bersifat terbuka dan proses penerimaan siswa baru mulai dari data pendaftaran, proses perangkingan urutan penerimaan siswa setiap waktu [1] Sistem *PPDB Online* ini dirancang dengan tujuan memberikan kemudahan bagi calon siswa yang mendaftarkan diri serta memberikan jaminan proses yang adil, transparansi, dan akuntabel bagi masyarakat luas [2]

Berdasarkan keterangan di atas maka kualitas website PPDB *online* Provinsi Jambi (<https://jambi.siap-ppdb.com/#/>) ini perlu diukur kualitasnya dengan melakukan penganalisaan dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0

Analisis adalah suatu proses kerja dari rangkaian tahapan pekerjaan sebelum riset, didokumentasikan dengan tahapan pembuatan laporan [3] Kualitas diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan [4].

Dengan penggunaan *website* PPDB *Online* Provinsi Jambi (<https://jambi.siap-ppdb.com/#/>) sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang *PPDB online* jenjang sekolah SD, SMP, SMA dan SMK di wilayah Dinas Pendidikan Provinsi Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* memberikan kemudahan bagi calon peserta didik baru. *Website* PPDB *Online* Provinsi Jambi ini juga memberikan fasilitas atau pilihan bagi calon siswa yang ingin melakukan pendaftaran di SMA N 2 Kota Jambi dalam mengetahui informasi mengenai pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru, dengan memiliki beberapa jalur pendaftaran yang dapat dipilih sesuai kebutuhan oleh calon pendaftar dengan daya tampung yang menyesuaikan dengan kuota sekolah, serta siswa dapat melakukan pemantauan hasil seleksi karena dapat dengan mudah diakses melalui gadget atau perangkat lain yang terkoneksi dengan *internet*.

Metode *webqual* adalah metode yang tepat dalam mengukur kualitas sebuah *website* [5]. kan tetapi masih banyak permasalahan yang di alami ketika

menggunakan *website* PPDB *online* antara lain masih sulit nya digunakan oleh sebagian pengguna karena seringnya mengalami *server down* saat masuk kedalam *website* tersebut, informasi yang berisi di dalam *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 [6]. PPDB *online* ini juga diterapkan di seluruh sekolah negeri di Kota Jambi salah satunya di SMAN 2 Kota Jambi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk pengukuran kualitas *website*. *WebQual* merupakan salah satu dari banyak berbagai metode mengukur kualitas sistem *website* karena *WebQual* melakukan teknik mengukur berdasarkan pendapat pengguna *website*. *WebQual* merupakan suatu metode yang telah dilakukan perkembangan dari metode *ServQual* yang sudah banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa [7]. Dengan menganalisis kualitas layanan *website* ini diharapkan dapat mengukur tingkat layanan dalam *website* tersebut. Metode pengumpulan data yang dipergunakan yaitu dengan penyebaran kuisioner terhadap pengguna *website* PPDB *Online* Provinsi Jambi Pada SMA Negeri 2 Kota Jambi yaitu siswa-siswi kelas X(sepuluh) yang telah menggunakan fasilitas *website*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Analisis Pengaruh Kualitas Web PPDB Online Terhadap Kepuasan Pengguna Pada SMA N 2 Kota Jambi Dengan Penerapan Metode Webqual 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti dapat merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :“Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari website PPDB *Online* pada SMA N 2 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual* 4.0”?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penyusunan penelitian ini dapat terarah maka diperlukan batasan masalah dalam pembahasan ini, yaitu sebagai berikut :

1. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna *website* PPDB yaitu Siswa Siswi kelas X di SMA N 2 Kota Jambi dengan jumlah responden minimal 100 responden
2. Penelitian ini menggunakan metode *Webqual* 4.0 sebagai teori dalam menyelesaikan masalah penelitian dan variabel yang digunakan hanya ada empat variabel yang terdiri dari satu variabel dependen (Y) dan tiga variabel independent (X).
3. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
4. Website yg dianalisis yaitu (<https://jambi.siap-ppdb.com/#/>)
5. Menggunakan metode SEM data statistic dan tools SPLS (Smart PLS).
6. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu :

1. Menganalisis pengaruh kualitas *website* PPDB *Online* Provinsi Jambi
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* PPDB *Online* Provinsi Jambi

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pada *website* PPDB *online* Provinsi Jambi
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis website PPDB Online Provinsi Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas website PPDB Online Provinsi Jambi. Kesimpulan