

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan dimulainya era dimana informasi dan komunikasi bukanlah sesuatu yang sulit didapatkan. Teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjamah seluruh lapisan masyarakat, baik secara individu maupun organisasi [1], kini semua orang dapat dengan mudah mendapatkan informasi dan berkomunikasi berkat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Baik secara individu maupun dalam organisasi, teknologi ini telah merasuk ke seluruh lapisan masyarakat.

Kemajuan dalam hal teknologi informasi menunjukkan manfaat yang cukup besar dalam pelayanan untuk masyarakat. Pastinya dalam dunia yang bisa menyeluruh ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dibutuhkan dan diperpergunakan dalam semua jenis bidang [2], bahkan dalam sektor bisnis kemajuan teknologi informasi memungkinkan proses manajemen yang lebih efisien, peningkatan produktivitas, dan kemampuan untuk mencapai pasar global secara lebih luas.

Adanya teknologi informasi dan komunikasi seperti *website* diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, lengkap, relevan, serta mempermudah komunikasi. Keterlibatan masyarakat dalam pemanfaatan *website*, sangat menentukan akan kesuksesan sebuah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang diproduksinya [3] keterlibatan masyarakat dalam

menggunakan *website* dapat membantu meningkatkan kualitas informasi dan layanan yang disediakan. Melalui interaksi aktif dan umpan balik yang diberikan, *website* dapat menjadi lebih akurat, lengkap, dan relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Website merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, dan animasi sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi [4], *website* juga memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi secara fleksibel dan mudah, tanpa batasan waktu dan tempat. Penggunaan teknologi informasi merupakan sebuah investasi yang pada sebagian besar memakan biaya tinggi, evaluasi dibutuhkan untuk mengetahui keberhasilan dari suatu teknologi informasi [5], dengan melakukan evaluasi, kita dapat mengetahui apakah teknologi informasi tersebut memberikan manfaat dan hasil yang diharapkan.

Berbagai inovasi yang bermunculan di setiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan, sehingga tujuan yang diharapkan tercapai dengan baik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu terwujudnya tata kelola *good government* [6], dengan adanya inovasi-inovasi di setiap instansi pemerintahan, tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif.

Hal tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh instansi pendidikan untuk membuat *website* untuk digunakan meningkatkan mutu pendidikan, mengingat saat ini hampir semua kalangan masyarakat sudah menggunakan fasilitas teknologi

informasi untuk komunikasi [7]. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah MTS Negeri 6 Batang Hari.

MTS Negeri 6 Batang Hari merupakan Madrasah Tsanawiyah yang terletak di Jl. Kramat Johor, Desa Rambutan Masam, Kec. Muara Tembesi, Kab. Batang Hari, Jambi. Saat ini *website* tersebut menjadi salah satu media penyampaian informasi ke masyarakat tentang beranda sekolah, profil sekolah, data siswa, guru, agenda sekolah, berita sekolah, pengumuman sekolah dan informasi lainnya yang dapat diakses melalui *website* <http://mtsn6batanghari.mdrsh.id> [8].

Namun masih terdapat beberapa permasalahan yang sebaiknya menjadi evaluasi saat menggunakan *website* penting dilakukan untuk mengetahui kesuksesan dan kedepannya juga dapat meningkatkan kinerja dari penggunaannya, penilaiannya perangkat lunak penting dilakukan, untuk memperoleh kualitas dari sebuah perangkat lunak dapat dan juga meningkatkan kinerja dari penggunaannya. Selain mengevaluasi, permasalahan yang ada pada *website* MTS Negeri 6 Batang Hari yaitu beberapa informasi yang disediakan kurang *up to date* seperti bagian data siswa yang tidak ada serta data prestasi siswa yang belum diinput. Ketika sebuah sistem informasi masih memiliki masalah atau kekurangan terkait penggunaan *website*, hal itu pasti mempengaruhi kesuksesan dari *website* itu sendiri.

Kesuksesan penerapan sistem informasi merupakan salah satu harapan dari organisasi dengan harapan agar proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi tersebut menjadi efektif dan efisien. Namun pada penggunaannya, sistem informasi selalu saja ada permasalahan, baik permasalahan yang timbul dari *user* maupun dari sistem. Maka dari itu untuk mengetahui apakah sistem informasi yang diterapkan

telah sukses atau belum perlu dilakukan tahapan evaluasi atau pengukuran [9], evaluasi ini membantu mengidentifikasi masalah, menentukan langkah perbaikan, dan meningkatkan kualitas sistem informasi agar dapat berfungsi dengan lebih baik dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Agar mengetahui bagaimana kesuksesan *website* tersebut perlu dilakukan analisis terhadap kesuksesan *website* menggunakan metode DeLone & McLean karena metode ini dapat mengevaluasi sistem yang diterapkan dalam suatu perusahaan, dari evaluasi tersebut dapat menemukan bagian-bagian mana dari sistem perusahaan yang perlu diperbaiki, perlu ditingkatkan atau perlu dipertahankan [10], hal ini membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat untuk meningkatkan kualitas *website* dan mencapai kesuksesan yang diharapkan.

Maka pada penelitian ini akan menggunakan metode Delone & McLean sebagai model untuk mengukur kesuksesan *website* MTS Negeri 6 Batanghari, Variabel metode Delone & Mclean terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) [11].

Dengan demikian, peneliti tertarik meneliti kualitas *website* pada *website* MTS Negeri 6 Batang Hari dengan menggunakan metode Delone & McLean yang memiliki 18 indikator sebagai metode untuk perbaikan kualitas dan atribut apa saja yang bukan menjadi prioritas perbaikan kualitas. Maka peneliti mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir dengan judul penelitian “**Analisis**

Kesuksesan *Website* MTS Negeri 6 Batanghari menggunakan Metode Delone & Mclean”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis tingkat kesuksesan *website* MTS Negeri 6 Batanghari menggunakan metode Delone & Mclean?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan metode DeLone dan McLean dengan variabel bebas *information system, information quality, service quality* serta variabel terikat *use, user satisfaction* dan *net benefit*.
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google Form*.
3. Skala yang digunakan pada penelitian ini adalah skala *likert*.
4. Software pengolahan data yang digunakan yaitu *Smart-PLS*.
5. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh pengguna ketika menggunakan *website* MTS Negeri 6 Batanghari.
2. Untuk menganalisis tingkat kesuksesan *website* MTS Negeri 6 Batanghari menggunakan metode Delone & Mclean.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan *hardskill* penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.
2. Sebagai masukan bagi pihak pengelola *website* sehingga dapat membantu dalam perbaikan dan pengembangan *website* MTS Negeri 6 Batanghari.
3. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penyusunan laporan penelitian, peneliti memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah. Sistematika penelitian ini meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti mendeskripsikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang menjadi acuan dalam melakukan proses analisis data dan berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah penelitian yang telah dirumuskan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian serta metode-metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, variabel serta indikator- indikator penelitian dan hipotesis.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasanan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran yang diberikan peneliti berdasarkan proses pengembangan penelitian.

