

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan Teknologi saat ini semakin pesat, ditandai dari banyaknya komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk saling tukar informasi melalui media internet. *Website* merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara, maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya yang dapat diakses melalui *Browser*. Penggunaan teknologi komputer menjadi syarat utama untuk menunjukkan kualitas bidang akademik sebuah sekolah dan menjadi modal terpenting dalam memenangkan persaingan dengan sekolah lainnya. Salah satunya dalam penerimaan peserta didik baru (PPDB) yang dilaksanakan dalam sistem online.

Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Kota Jambi pada tahun ajaran 2018-2019 merupakan penyelenggaran PPDB secara online yaitu melalui website dengan nama website SIAP PPDB dengan link <https://jambi.siap-ppdb.com> yang dimana sistem ini dirancang untuk melakukan otomatisasi seleksi penerimaan siswa baru (PSB), mulai dari proses pendaftaran, proses seleksi hingga pengumuman hasil seleksi, yang dilakukan secara online dan berbasis waktu nyata (*realtime*). Yang bertujuan secara umum adalah untuk meningkatkan mutu layanan pendidikan, menciptakan sistem penerimaan siswa baru yang terintegrasi, akurat dan transparan ,melaksanakan penerimaan siswa baru dengan lebih praktis dan

efisien, menyediakan basis data sekolah yang akurat, Memberi fasilitas akses informasi bagi masyarakat dengan cepat, mudah dan akurat. Sedangkan manfaat dan keuntungannya sendiri bagi Dinas Pendidikan dan Sekolah, Memberikan akses yang luas kepada masyarakat, Sinergitas data antara Dinas Pendidikan dan Sekolah-sekolah dalam penyelenggaraan penerimaan siswa baru tersedianya sebuah basis data terintegrasi bagi Pihak Dinas Pendidikan maupun Pihak Sekolah, Efisiensi pembiayaan, Meningkatkan reputasi sekolah, Mengurangi resiko terjadinya KKN, Meningkatkan Sumber Daya Manusia dalam penguasaan Teknologi Informasi. Sedangkan Bagi Siswa dan Orang Tua Siswa sendiri diharapkan dengan adanya sistem PPBD online dapat mempermudah untuk mengikuti pendaftaran siswa baru, Mempermudah akses informasi penerimaan siswa baru, Mendapat fasilitas dan pelayanan memuaskan dari pihak sekolah dan dinas pendidikan, Meningkatkan ketertiban kemudahan dalam proses penerimaan siswa baru.

Tetapi dengan adanya pendaftaran sekolah secara online masih banyak siswa dan orang tua mengalami kesulitan dalam penggunaan website tersebut dikarenakan tidak mengerti dan merasa sulit dengan pelaksanaan PPDB, dan pada sistem website yang dirancang tidak mudah dipelajari/ digunakan pada orang awam sehingga pengguna dalam mengakses website tidak efektif dan efisien dan pada fitur - fitur yang ada pada website kurang membantu dalam penyampaian informasi mengenai tata cara penggunaan website sehingga tingkat kualitas website tersebut tidak *user friendly*.

Berdasarkan masalah diatas maka diperlukan analisis guna mengetahui kualitas layanan website SIAP PPDB dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan website PPDB sehingga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat mengevaluasi website SIAP PPDB. Dengan begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Pada Jenjang SMA Negeri Di Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) untuk jenjang SMA Negeri di kota jambi dengan menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*?

1.3 BATASAN MASALAH

Penulis membatasi permasalahan yang ada untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar ruang lingkup masalah yang akan dijadikan panduan maupun acuan untuk penulis yaitu :

1. Penelitian difokuskan kepada pengguna yang telah menggunakan website SIAP PPDB baik siswa itu sendiri maupun orang tua yang mewakili untuk mendaftarkan.

2. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara online dalam bentuk google drive dengan pengukuran data dengan skala 1 – 4.
3. Kuesioner terdiri dari 24 pernyataan yang terdiri dari 2 faktor yaitu faktor kinerja dan Harapan yang diisi oleh 100 responden.
4. Analisis kualitas website menggunakan metode *WEBQUAL 4.0*.
5. Analisis mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan yang dapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari dan menganalisa lebih dalam dari website PPDB yang ada
2. Untuk menentukan Kualitas Layanan Website SIAP PPDB di Kota Jambi.
3. Mengukur tingkat kepuasan pengguna pada website SIAP PPDB

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah Sistem Penerimaan Peserta didik baru dengan menggunakan website SIAP PPDB Kota Jambi telah berjalan sesuai dengan harapan atau tidak.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website SIAP PPDB.

3. Untuk mengetahui apakah pengguna memahami dalam penggunaan website SIAP PPDB Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar gambaran terhadap masalah yang sedang dibahas seperti Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini di khususkan pembahasan teori – teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode -metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas layanan website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB).

BAB IV ANALISIS DATA

Berisi analisis kualitas layanan website dengan Menggunakan metode webqual 4.0

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi analisis *Importance Performacne Analysis* (IPA) dan pembahasan dari hasil analisis metode *Webqual* 4.0 dan *Importance Performacne Analysis* (IPA) yang dilakukan oleh peneliti.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap - tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.