

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencairan informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi yang lebih efisien. Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu penggunaan dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sukmawati[1]

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah website. Website merupakan salah satu media penting yang telah banyak digunakan oleh perusahaan atau organisasi sebagai sarana untuk melakukan aktivitas pengolahan data sehingga menghasilkan informasi secara menyeluruh. Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pemerintah, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Salah satu contoh pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah MTS NEGERI 4 TANJUNG JABUNG TIMUR dengan website yang beralamat <http://mtsn4tanjabtimur.mdrsh.id>

MTS NEGERI 4 TANJUNG JABUNG TIMUR memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk website yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa, guru, dan masyarakat. Dalam website MTSN 4 TANJUNG

JABUNG TIMUR juga terdapat berbagai link web diantaranya adalah profil, siswa, guru, informasi, galeri dan kontak. Tapi website tersebut masih jauh dari kata sempurna seperti kurang updatenya data siswa, data alumni belum di input, data organisasi tidak update, dan data karya siswa belum diinput.

Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode *Webqual*. *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Muhlis zuliestiana[2] *website quality* adalah sebuah instrumen yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas website MTS NEGERI 4 TANJUNG JABUNG TIMUR telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MTS NEGERI 4 TANJUNG JABUNG TIMUR MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana cara menganalisis kualitas website MTSN 4 berdasarkan dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna?”

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu *WebQual* 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis MTSN 4 Tanjung Jabung Timur
3. Responden pada penelitian ini adalah staff, siswa, dan para alumni yang mengakses *Website* MTSN 4 Tanjung Jabung Timur
4. Analisis pengolahan data menggunakan SPSS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dari tujuan ini memiliki tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* MTS NEGERI 4 Tanjung Jabung Timur terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Webqual* 4.0
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* MTS NEGERI 4 Tanjung Jabung Timur berdasarkan tiga variable yang diukur oleh *WebQual* 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website* portal berita MTSN 4 Tanjung Jabung Timur.
2. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen MTS NEGERI 4 TANJUNG JABUNG TIMUR yang mengelola website MTSN 4 demi keberhasilan implementasi layanan website untuk memenuhi kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULIS

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan alat bantu yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada website MTS NEGERI 4 TANJUNG JABUNG TIMUR.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem website dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna website.