

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kegiatan penyebaran informasi. Dengan teknologi informasi segala bentuk sistem kerja dapat diproses dengan berbagai cara, yang mana akan menghasilkan informasi yang berkualitas serta relevan dan tepat waktu.

Teknologi khususnya dalam dunia pendidikan sangat membantu baik untuk peserta didik maupun guru. Pemanfaatan teknologi informasi dalam dunia pendidikan membantu guru dalam proses belajar mengajar, dari sisi internet mempermudah peserta didik untuk mencari bahan untuk mengerjakan tugas dan mencari materi belajar. Namun dalam penggunaan teknologi informasi maupun sistem informasi disekolah, tidak hanya sebatas membantu dalam proses belajar mengajar, dapat juga berupa *website* sekolah yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada peserta didik dan masyarakat umum[1].

MTSN 1 Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. KH. Hasan Anang No.59, Olak Kemang, Kec. Danau teluk, Kota Jambi juga memanfaatkan media *website* sebagai sarana untuk memberikan informasi yang dapat diakses oleh siswa, guru, staff, Para alumni, serta masyarakat. Website MTSN 1 kota jambi adalah salah satu *website* yang menyediakan berbagai informasi serta pelayanan yang bergerak dibidang pendidikan melalui perangkat *mobile*. Berdasarkan data satatistik dalam *website* MTSN I Kota Jambi menunjukkan jumlah pengunjung yang mengakses

*website* pada tahun 2023 sebanyak 24.051 pengunjung. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* MTSN 1 Kota Jambi diantaranya menu beranda yang memuat berita-berita mengenai kegiatan yang ada di MTSN Kota Jambi, menu profil, menu manajemen, menu informasi publik, menu forum, menu kesiswaan, menu akademik, menu PPDB online dan menu PTSP online.

Permasalahan yang terdapat dalam *website* MTSN 1 Kota Jambi yaitu, ada beberapa informasi yang tidak tersedia di menu yang ada dalam *website*. Seperti pada menu manajemen, menu informasi publik, menu akademik yang mana sub menu didalamnya masih kosong dan tidak diperbarui, beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Maka dari itu perlu untuk dilakukan analisis pada *website* MTSN 1 Kota Jambi.

Beberapa metode yang bisa digunakan untuk menganalisis *website* berdasarkan kepuasan pengguna yaitu metode *System Usability Scale* (SUS), metode DeLon and McLean, metode *ServQual*, dan metode *WebQual*.

Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah cara untuk melakukan pengujian *usabilitas* sebuah aplikasi. SUS dikembangkan sebagai sebuah pengukuran *usability* yang “*quick and dirty*”[2]. Adapun manfaat dari metode SUS ini seperti skala yang digunakan dalam SUS sangat mudah untuk diberikan kepada pengguna, dapat digunakan pada sampel kecil dengan hasil yang dapat diandalkan, serta dapat secara efektif membedakan antara sistem yang dapat digunakan dan tidak dapat digunakan. Pertimbangan kekurangan dalam menggunakan SUS yaitu sistem penilaian agak rumit, untuk menafsirkan hasil

penelitian adalah dengan “menormalkan” skor untuk menghasilkan peringkat persentil, serta SUS tidak bersifat diagnosis[3].

Metode DeLone and McLean merupakan salah satu metode yang paling banyak digunakan untuk mengukur pemanfaatan kesuksesan sistem informasi, dengan metode ini dapat mengumpulkan faktor-faktor kesuksesan sistem informasi dan membangun taksonomi secara komperhensif untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem informasi[4]. Selain itu meskipun metode DeLone and McLean mencoba mengukur berbagai aspek kualitas sistem informasi, namun tidak semua aspek kualitas dapat dimodelkan dengan baik, dan beberapa aspek mungkin diabaikan atau tidak terwakili[5].

Metode *ServQual* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima/dirasakan oleh para pengguna jasa[6]. Metode *Servqual* memiliki kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada setiap atribut pelayanan, namun metode ini memiliki kekurangan yaitu penilaiannya secara subyektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada gap yang memiliki nilai tertinggi saja[7].

Sedangkan metode *WebQual* adalah salah satu alat untuk menilai kegunaan (manfaat) informasi, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan dari halaman web pada internet[8]. *WebQual* 4.0 merupakan pengembangan dari *WebQual* versi sebelumnya (versi 1.0, versi 2.0, versi 3.0), untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan kedalam variabel kualitas kegunaan (*usability quality*),

kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kualitas layanan (*service quality*)[9]. Metode *WebQual* akan menghasilkan nilai kualitas situs web dan diharapkan hasil pengukuran tersebut dapat mendukung perencanaan strategi berikutnya yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas situs web[8]

Pada dasarnya tercapainya kualitas *website* yang baik akan mendorong terciptanya kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat muncul apabila pengguna merasa puas atas pelayanan yang diterima[10]. Kualitas *webiste* yang baik tentu dapat terwujud dengan menampilkan *website* yang sesuai dengan kriteria pada metode *webqual* 4.0 sebagai alat ukur supaya tercapainya kepuasan pengguna[11].

Berdasarkan penjabaran yang telah uraikan, penulis memilih menggunakan metode *WebQual* dikarenakan lebih tepat digunakan dalam menganalisis kualitas suatu *website*. Maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MTSN 1 KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

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

1. Bagaimana pengaruh kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagaimana pengaruh variabel kualitas kegunaan (*usability quality*),

kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

### 1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas serta untuk menghindari pembahasan yang luas pada penelitian ini. Maka penulis mengambil batasan masalah yang menjadi patokan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek yang dianalisis adalah *Website* ( <https://mtsn1kotajambi.mdrsh.id/> )
2. Variabel dalam metode *WebQual* 4.0 yang digunakan yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).
3. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin
4. Responden pada penelitian ini adalah para siswa, guru, staff, alumni, wali siswa dan masyarakat yang pernah mengakses *website* MTSN 1 Kota Jambi
5. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui *google form*
6. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu *SmartPLS* 4.0 dan *Microsoft excel* 2013

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *webqual* 4.0
2. Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kualitas layanan *website* MTSN 1 Kota Jambi

### **1.4.2 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Memberikan informasi mengenai kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *webqual* 4.0
2. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan laporan penelitian ini disajikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika

penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini memuat penjelasan mengenai konsep-konsep serta teori-teori yang dapat mendukung dalam penyusunan laporan penelitian, yang bersumber dari *internet*, *e-book* dan *journal*.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan proses-proses penelitian yang dilakukan, metode yang digunakan untuk menganalisis dan *tools* (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis seperti *software* maupun *hardware*, serta menguraikan teknik pengambilan sampel penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil perhitungan analisis kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* MTSN 1 Kota Jambi.