BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada saat ini perkembangan teknologi sudah semakin canggih, salah satunya perkembangan internet di Indonesia. Internet merupakan media informasi yang tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat saat ini. Berdasarkan Laporan *We Are Social* menunjukkan bahwa penggunaan internet melalui *mobile* atau ponsel seluler di Indonesia mencapai 98,3% per Januari 2023. Sedangkan penggunaan internet lewat komputer di Indonesia hanya 60,7%. Hal itu membuat penggunaan internet lewat komputer seperti di laptop, desktop, atau tablet di Indonesia lebih rendah ketimbang lewat ponsel[1].

Dalam membuat sebuah *website* yang aman, informatif, dan menarik sekaligus, dibutuhkan keterampilan khusus. Hal ini tentunya juga tidak terlepas dari kebutuhan akan infrastruktur dengan fitur-fitur keamanan dalam pembuatan *website* itu sendiri. Karena *website* sekolah merupakan sarana penting untuk menginformasikan secara cepat, akurat, simpel, murah, akuntabel, dan berdaya jangkauan luas, jadi mari tingkatkan penggunaan *website* agar keunggulan sekolah makin luas dikenal. Salah satu kriteria *website* yang baik adalah *website* yang mempunyai navigasi dan desain responsif yaitu yang bagus ditampilkan di semua perangkat komputer dan *smartphone* dan juga selalu membarukan perangkat lunak sebagai salah satu cara untuk meningkatkan keamanan situs *web*.

MTsN 3 Kota Jambi merupakan MTs Negeri yang ada di kota Jambi. Madrasah ini di negerikan pada tahun 25 Oktober 1993 berawal dari MTs. Swasta Al – Hidayah Talang Bakung Jambi menjadi MTsN Talang Bakung Kota Jambi dan pada tahun 2016 MTsN Talang Bakung Berubah Menjadi MTsN 3 Kota Jambi.

MTsN 3 Kota Jambi memiliki *website* sekolah yang digunakan sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada pengguna ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang MTsN 3. *Website* MTsN 3 Kota Jambi didirikan pada 19 Maret 2018 dan dilengkapi dengan banyak fitur-fitur untuk memudahkan pengguna dalam menggunakannya. Fitur yang tersedia diantaranya, yaitu fitur untuk mengetahui informasi sekolah, informasi akademik, kesiswaan, forum konseling, PPDB *online*, dan fitur manajemen yang terkait seperti data tenaga pendidik, prestasi Madrasah, dan tata tertib Madrasah. *Website* MTsN 3 dapat digunakan dan diakses oleh: guru, siswa, dan staff.

Berdasarkan survei yang telah saya lakukan dengan menyebarkan kuesioner, dapat disimpulkan sebanyak 70% dari 30 siswa mengalami kendala ketika mengakses *website*, salah satunya mereka sering mengalami kesulitan untuk menggunakan *website*. Maka dari itu, diperlukannya penelitian yang akan saya lakukan untuk mengambil studi kasus mengenai *website* MTsN 3 Kota Jambi untuk mengetahui bagaimana kualitas *website* terhadap kepuasan penggunanya.

Beberapa metode pengukuran analisis kualitas diantaranya:

1. Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian[26].
2. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna[27].
3. *Delone and Mclean* menekankan pada kebutuhan untuk memvalidasi instrument efektifitas sistem informasi, yaitu menyediakan standarisasi untuk proses mekanisme evaluasi perbandingan pada departemen sistem, *user*, dan organisasi[28].
4. Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi[29].
5. *End-user Computing Satisfaction* merupakan sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan pada sebuah sistem informasi[30].

Untuk itu adapun judul penelitian yang akan saya angkat adalah **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MTS N 3 KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

Alasan menggunakan metode webqual karena metode ini memperhatikan aspek penting yang diantaranya: pada segi kualitas situs *web* yang termasuk pada informasi, navigasi, desain visual, dan interkasi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pengguna pada *website* MTsN 3 Kota Jambi menggunakan metode webqual 4.0?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk mencegah kemungkinan meluasnya seharusnya, maka perlu dilakukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada website <https://mtsn3kotajambi.mdrsh.id/> untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan *website* pada MTsN 3.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* MTsN 3 Kota Jambi.
3. Untuk menganalisa kepuasan mahasiswa terhadap layanan *website* pada MTsN 3 dilakukan dengan mengukur kualitas portal *web* menggunakan metode webqual 4.0.
4. Jumlah responden yang penulis tetapkan adalah sebanyak 277 responden.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian yang penulis lakukan ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* MTsN 3 Kota Jambi menggunakan metode webqual 4.0.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan peninjauan yang telah penulis lakukan dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar manfaat *website* terhadap pengguna sehingga dapat menimbulkan kepuasan dengan mengukur kualitas tersebut.
2. Mengetahui kendala apa saja yang dialami pengguna dalam mengakses *website*.
3. Mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki guna meningkatkan layanan pada *website*.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

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 : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kesuksesan *website* MTsN 3 Kota Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis serta kuesioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data-data.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.