

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada perkembangan digital saat ini, manusia dan teknologi hidup berdampingan dan saling melengkapi kebutuhan. Teknologi adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh individu atau sekelompok orang yang menambah nilai pada pekerjaannya. Salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi adalah pekerjaan manusia yang dulunya sulit, kini dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan efisien. Salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi adalah berkembangnya jaringan komputer, yang memungkinkan komputer-komputer dalam jaringan tersebut dapat berkomunikasi satu sama lain.

Pemanfaatan Teknologi Informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya dimana pengukurannya berdasarkan pada intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang di gunakan.

Dengan semakin tingginya minat masyarakat untuk menikmati pendidikan islam, khususnya pada orang tua yang ingin anaknya lebih mendalami ilmu agama islam, menjadikan pondok pesantren sebagai salah satu bidang yang diharapkan bisa mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Situasi tingginya tingkat persaingan pada lembaga pendidikan saat ini, menuntut pondok pesantren untuk meningkatkan kualitas pendidikan sehingga dapat bersaing di dalam persaingan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pengguna, pengguna merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pengguna terlampaui.

Salah satu lembaga pendidikan islam yang menggunakan *website* sebagai media untuk menyampaikan informasi yaitu Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad. Hal ini terbukti dengan adanya *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad dengan alamat <https://www.irsyadulibad.ponpes.id/>, pada *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad ini, para santri ataupun calon santri dan juga kepada seluruh pengurus pondok pesantren dapat melakukan pendaftaran secara online, serta dapat melihat informasi yang ada pada pondokpesantren tersebut.

Pondok pesantren Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad merupakan instansi pendidikan agama islam yang didirikan oleh Bapak KH. M. Rouyani Jamil pada Tanggal 1 Juni 2003. Pondok Pesantren ini dibangun di atas tanah wakaf dari Bapak Tego dan Bapak Andrahman seluas 3,9028 hektar yang berlokasi di Jalan Jambi-Muara Bulian KM. 41 Desa Simpang Kubu Kandang, Kecamatan Pemayung, Kabupaten Batanghari. Tanah yang terdiri dari sesap dan sedikit payo ini diserahkan oleh Bapak Tego dan Bapak Andrahman untuk pendidikan agama berupa pendirian Pondok Pesantren.

Tujuan utama dibuatnya *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad ini yaitu PPDB online yang digunakan untuk pendaftaran online sehingga calon santri dari luar kota yang akan mendaftar tidak perlu langsung datang ke pondok pesantren

kemudian seiring berjalannya waktu pondok pesantren tersebut menambah fitur-fitur lain seperti profil pondok, informasi kesantrian, informasi pendidikan, dan lain sebagainya. Namun, kenyataannya beberapa fitur pada website tersebut masih belum bermanfaat dan digunakan dengan baik khususnya untuk para santrinya sebagai sarana informasi. Ada beberapa kekurangan pada website tersebut seperti pada fitur pendidikan, akademik, dan buku tamu masih kosong atau belum bisa diakses oleh para pengguna. Peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 karena metode Webqual 4.0 lebih tepat digunakan untuk pengukuran kualitas website dan merupakan versi terbaru dari pengembangan metode-metode sebelumnya dan metode ini lebih memfokuskan pada hasil kualitas website berdasarkan persepsi akhir dari pengguna. Untuk itu perlu dilakukan pengkajian menyangkut pada kualitas informasi, kualitas interaksi termasuk kualitas penggunaan dari website itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE PONDOK PESANTREN IRSYADUL ‘IBAD TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan dalam penelitian ini, maka terdapat rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas layanan website Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Webqual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadi pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan batasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad.
2. Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*
3. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan aplikasi Smart PLS versi 4.0
4. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan bantuan google form.
5. Responden untuk menganalisis kualitas *website* diambil berdasarkan pengguna, yaitu : santri, ustadz/ustadzah, pegawai dan alumni Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad terhadap kepuasan pengguna pada dengan menggunakan metode *webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna dari *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Agar objek dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad.
2. Menambah pengetahuan dan juga wawasan bagi penulis dengan melakukan penelitian ini.
3. Dapat dijadikan sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya dan dapat memberikan informasi tambahan bagi pembaca.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu: konsep analisis, konsep kepuasan pengguna, konsep kualitas layanan, metode *Webqual*, skala likert, dsb.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode pengumpuln data, Teknik analisis data.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang model dan instrument penelitian mengenai kualitas layananana *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini tentang perhitungan hasil analisis kepuasan pengguna pada *website* Pondok Pesantren Irsyadul ‘Ibad.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.

