BAB l

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi ilmu komunikasi yang begitu pesat, membuat kebutuhan akan adanya perangkat lunak sangat tinggi dalam sebuah instansi. Penyebaran sebuah informasi dapat di lakukan dengan cara meningkatkan akses dan transfer pengetahuan dengan menggunakan media, salah satunya dengan menggunakan media *website*. Hal ini dapat dimungkinkan oleh kecanggihan dan terjangkauannya internet sehingga informasi yang diberikan bisa secara global. Selain itu, pengguna teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu penggunaan dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahaan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Website merupakan media penyampaian informasi atau sebagai media promosi yang efektif dan efisien, yang dapat dijelajah dimanapun selama tersambung ke jaringan internet. [1] *Webiste* adalah suatu halaman yang menampilkan konten, gambar, video, dan lain-lain yang hanya dapat diakses ketika menggunakan internet. [2] *Website* sangatlah penting dalam segala bidang terutama untuk sebuah organisasi ataupun perusahaan. Hal inilah yang menjadikan *website* sebagai media yang dapat dikembangkan oleh individu, organisasi, atau pihak lain untuk memenuhi kebutuhan salah satunya dalam bidang pendidikan akademik, seperti yang diimplemetasikan pada salah satu contoh lembaga Pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMP Negeri 8 Muaro

Jambi dengan *website* yang beralamat https://www.smpn8mj.sch.id/. Untuk mengetahui kepuasan pengguna pada *website* tersebut diperlukan penelitian guna melihat kepuasan pengguna dan faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh tehadap kepuasan pengguna itu sendiri.

Kepuasan pengguna merupakan evaluasi subjektif dari berbagai aspek yang mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Dalam kepuasan pengguna, biasanya merupakan hal yang masih di duga atau relatif berdasarkan perasaan dan selera seseorang. Dengan mengetahui terpenuhinya kebutuhan para pengguna saat menggunakan layanan, kepuasan pengguna akan terlihat oleh hasil data yang di teliti. Tingkat keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi pengguna website dapat membuat kenyamanan bagi para pengguna [3]. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna digunakan untuk menentukan hasil suatu *website* sekolah yang baik atau buruk dan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan para siswa/siswi dan guru inginkan atau masih ada kekurangan dalam *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi tersebut.

Dari penelitian sebelumnya penulis mengambil kasus untuk dijadikan referensi penulisan adalah seperti penelitian Kintan Mela Restu Pratiwi dengan judul "Analisis Kepuasan Pada Pengguna Website Dengan Metode Servqual (Studi Kasus : SMK Negeri 2 Merangin)" dengan kesimpulan bahwa website pada SMK Negeri 2 Merangin mendapatkan 2 tipe yaitu hasil penelitian dengan hasil cukup efektif, kurang efisien dan memuaskan bagi pengguna.

SMP Negeri 8 Muaro Jambi merupakan salah satu pendidikan tingkat SLTP yang berada di Jalan Raya Kasang Pudak Desa Pudak Kecamatan Kumpeh Ulu Kabupaten Muaro Jambi. Saat ini SMP Negeri Muaro Jambi menyediakan layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat http://www.smpn8mj.sch.id/. Dimana *website* tersebut dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa/siswi dan guru dalam *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi juga terdapat berbagai fitur web diantaranya adalah beranda/home, profil, informasi, program, materi pembelajaran, portal PPDB (penerima peserta didik baru), artikel galeri. Peneliti telah melakukan pegamatan dan menemukan bahwa sampai saat ini *website* tersebut belum pernah di evaluasi faktor kepuasan pengguna berdasarkan perespsi si pengguna *website*. Masih terdapat permasalahan yang ditemukan yaitu pada saat membuka portal *website* tersebut tidak terdapat nomor kontak yang dapat dihubungi oleh pengguna *website* kepada pihak sekolah. Dengan demikian pengguna *website* kesulitan dalam berinteraksi untuk menanyakan hal yang berkaitan dengan informasi terbaru mengenai pembelajaran, hari libur dan ujian semester, serta pada *website* tersebut berita yang tersedia kurang *up to date* dan hanya tersedia beberapa berita utama dihalaman depan *website*. Hal tersebut membuat pengguna merasa kurang nyaman pada saat membuka *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi, sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap *website* tersebut.

Ada beberapa macam metode untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna antar lain merupakan Metode *Webqual* 4.0, Metode *Delone*

And Mclean Model, Metode *E-Servqual* dan Metode *Servqual*. Alasan pemilihan metode Servqual dibandingkan dengan metode yang lain adalah Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan/ jasa yang paling popular dan dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa yang dikenal dengan istilah Gap *Analisys Model* yang berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan. Metode ini menegaskan bila kinerja pada suatu atribut (*attribute Pergormance*) meningkatkan lebih besar dari pada harapan (*expectations*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan menjadi positif dan sebaliknya [4].

Pada model servqual telah banyak peneliti yang melakukannya diantranya Luh Ayu Kartika et al [5] diperoleh hasil penelitian bahwa nilai Gap atau kesenjangan dari masing-masing variabel bebas yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara berurutan adalah -0,1, -0,05, 0, 0,02, -0,01. Sedangkan untuk kualitas dari *tangible*, *reliability* dan *emphaty* masih kurang baik. Sedangkan kualitas dari *responsivenes* dan *assurance* sudah baik. Selain itu juga dilakukan Marylda Salma et al [6] diperoleh hasil penelitian bahwa semua nilai gap Dari kelima dimensi, dimensi *empathy* memiliki gap yang paling kecil yakni sebesar -0,53 sedangkan dimensi yang memiliki gap paling besar adalah *responsiveness* dengan nilai gap sebesar -0,82. Dan selanjutnya dilakukan Tri Sentia et al [7] diperoleh hasil penelitian bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. *assurance* merupakan peringkat pertama dengan hasil nilai Gap -0,10, peringkat kedua dimensi *responsiveness* dengan nilai Gap -0,10, kemudian peringkat ketiga dimensi *Tangible* dengan nilai Gap -0,09, peringkat ke empat

dimensi *empathy* dengan nilai Gap -0,08 dan kemudian dimensi dengan peringkat ke lima yaitu dimensi *reliability* dengan gap -0,07 nilai persepsi lebih rendah dibandingkan ekspektasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan permasalahan yang telah dijabarkan, maka melalui penelitian ini peneliti ingin melakukan sebuah analisis terhadap kepuasan pengguna dari *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi tersebut sehingga dapat mengurangi masalah-masalah yang sering terjadi. Pada penelitian ini mengukur kepuasan menggunakan Metode Servqual. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk menganalisis kepuasan pengguna pada *website* tersebut, dengan judul **"ANALISIS KEPUASAN PADA PENGGUNA WEBSITE DENGAN METODE SEEVQUAL (Studi Kasus : Website SMP Negeri 8 Muaro jambi)"**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka dapat dirumuskan permasalahanya sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna terhadap *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi berdasarkan hasil analisis menngunakan metode servqual ?
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi ?
3. Rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna website SMP Negeri 8 Muaro Jambi berdasarkan lima variabel yang diukur servqual (*Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empthy*) terhadap Variabel kepuasan pengguna ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis menetapkan batasan terhadap permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual dengan lima variabel (*Tangible, Realibility, Responsivenness, Assurance, Empathy*).
2. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap *website* SMP Negeri 8 Kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden dari penelitian ini adalah siswa/siswi dan guru dari SMP Negeri Muaro Jambi.
5. Kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir Google Drive dan pengukuran berupa angka skala likert 1-5.
6. Penelitian ini menggunakan *Tools SmartPLS*.
7. Rumus sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Slovin.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan website SMP Negeri 8 Muaro Jambi dengan metode servqual.
2. Mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode servqual.

3. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi yang diukur oleh servqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pihak Sekolah, diharapkan dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa - siswi dalam menggunakan *website* SMP 8 Muaro Jambi.
2. Bagi Siswa - Siswi SMP Negri 8 Muaro Jambi, diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan berkaitan dengan kualitas layanan *website* sekolah dan memudahkan siswa - siswi untuk mendapatkan informasi melalui *website* sekolah.
3. Bagi Pembaca, diharapkan menjadi pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.
4. Bagi Peneliti, selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang yang sama.

1.5 SITEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB l : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB ll : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang digunakan untuk menjadi acuan dalam menganalisis *website* SMP Negeri 8 Muaro Jambi dengan Metode Servqual.

BAB lll : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang tahapan proses yang di lakukan selama mengerjakan penelitian, mencakup metode dan tahapan yang digunakan.

BAB lV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model, perancangan kuesioner, variabel serta indikator.

BAB V : HASIL ANALIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil analisis dan pembahasan penelitian yang telah dianalisis berdasarkan metodologi penelitian.Hasil penelitian kemudian dibahas berdasarkan teori.

BAB Vl : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan yang diambil dari hasil analisis serta saran-saran yang mencakup keseluruhan dari hasil penelitian.