

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi semakin pesat dari waktu ke waktu untuk membantu atau mendorong pekerjaan manusia agar berjalan lebih efektif dan efisien, salah satunya pada sektor pendidikan tentang standar pengelolaan pendidikan untuk menyediakan fasilitas informasi yang efisien dan efektif. Dengan adanya teknologi informasi pada sektor pendidikan penyampaian informasi menjadi lebih mudah diakses salah satunya yaitu website [1].

Website merupakan halaman yang menampilkan informasi data *text*, gambar, suara, video atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis. *Website* menjadi salah satu aspek penting dalam penyediaan berbagai informasi dari berbagai sumber yang dapat diakses masyarakat dunia. Hal ini menjadikan *website* sebagai media yang dapat dikembangkan secara pribadi, organisasi dan lainnya, guna memenuhi kebutuhannya. *Website* sekarang ini tidak hanya dapat di akses melalui komputer tapi juga dapat diakses di *handphone*. Dengan kemudahan ini tentunya penyedia *website* harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan pengunjungnya agar pengunjung *website* merasa nyaman untuk mengakses informasi-informasi yang dibutuhkan [2].

MAN 1 Tebo adalah jenjang pendidikan formal di Tebo, setara dengan sekolah menengah atas, yang pengelolaannya dilakukan oleh Departemen Agama. Tentu harus memiliki *website*, baik didasarkan atas kebutuhan maupun karena

tuntutan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. *Website* MAN 1 Tebo sendiri telah hadir sejak sekolah ini berdiri dan informasi yang disajikan beragam, mulai dari profil sekolah, informasi kesiswaan, akademik, hingga kegiatan-kegiatan sekolah.

Sejak diimplementasikan pada tahun 2016, website MAN 1 Tebo belum pernah dinilai atau dipelajari. Sebelum melakukan investigasi, peneliti mewawancarai Kepala Sekolah dan Guru sebagai salah satu pengguna website MAN 1 Tebo dan didapatkan informasi bahwa pengguna masih mengalami beberapa kesulitan dalam mengakses situs web, seperti informasi yang ketinggalan zaman, kurangnya kemampuan pencarian, *font* atau *text* pada website tidak konsisten, dan desain web yang kurang menarik. Kendala-kendala tersebut di atas dapat menyebabkan pengguna menjadi bingung saat menggunakan website, sehingga kecil kemungkinannya untuk kembali dan merasa tidak puas.

Sebuah *website* sebaiknya dirancang dengan mengacu kepada konsep perancangan *website* yang baik salah satunya *usability* berdasarkan kepuasan pengguna. *Usability* mengacu pada kemudahan yang didapat *user* saat menggunakan *website* untuk melakukan sesuatu. Sementara kepuasan pengguna mencakup seluruh pengalaman pengguna dengan suatu *website*. *Usability* memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna karena *usability* fokus pada *website* mudah digunakan dan tujuan penggunaan atau fungsi *website* tercapai. Sedangkan kepuasan pengguna fokus pada *website* yang menarik dan juga menyenangkan [3].

Pemenuhan faktor web *Usability* berdasarkan kepuasan pengguna membuat web diminati pengguna karena menarik dan meningkatkan kepercayaan pengguna karena informasi yang disajikan sesuai dengan tujuan. Seperti yang sudah disampaikan pada Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia menjelaskan situs web harus melakukan pengujian kegunaan. Ada beberapa pengujian kegunaan pada website yaitu melakukan jaminan kualitas untuk navigasi, bagaimana konten di tampilkan di portal web menarik dan sesuai dengan manfaatnya [4].

Untuk melakukan analisis pengaruh kualitas website terdapat beberapa metode yaitu metode *DeLone and McLean, Technology Acceptance Model (TAM)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *webqual* dan *e-servqual*. Pada penelitian yang sedang dilakukan peneliti menggunakan *System Usability Scale (SUS)*, meskipun metode ini sama-sama berfungsi untuk mengetahui kepuasan pengguna website tetapi metode SUS berbeda dengan beberapa metode yang ada. Pada metode analisis pengaruh kualitas website yang telah disebutkan memiliki variabel untuk membantu perhitungan penelitian serta pembuatan kuesioner, sementara metode SUS tidak didasari oleh variabel melainkan skala skor yang didapatkan dari hasil perhitungan kuesioner yang diatur oleh metode SUS dengan jumlah 10 pernyataan [5].

Pernyataan diatas juga dijelaskan oleh beberapa penelitian sejenis yaitu *System Usability Scale (SUS)* digunakan untuk mengukur usability sistem komputer menurut sudut pandang subyektif pengguna berupa kuesioner yang terdiri dari 10 item pertanyaan serta hasil pengukuran *usability* dapat menjadi

langkah awal evaluasi website [6]. Selain itu peneliti lain melakukan analisis dengan menggunakan kuesioner untuk mengambil pengukuran secara cepat tentang bagaimana persepsi orang akan kegunaan sistem komputer pada tempat mereka bekerja, dan terbukti metode SUS sangat sederhana dan reliable saat dipakai untuk mengevaluasi usability pada sistem komputer yang terdiri dari 10 pernyataan [7]. Menilai *usability* website menggunakan instrumen pernyataan *System Usability Scale* (SUS) dengan 10 item pernyataan sebagai standar tampilan dan kinerja situs website [8].

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini di lakukan analisis *Website* MAN 1 Tebo ditinjau dari prinsip perancangan *website* yang baik. Dalam hal ini penulis menentukan kriteria yang dilakukan dalam aspek *Usability* dengan fokus populasinya dalam ruang lingkup sekolah yaitu hanya siswa dan guru kemudian memaparkannya dalam bentuk laporan tugas akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Website Sekolah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) Pada MAN 1 Tebo**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) terhadap *usability Website* MAN 1 Tebo?
2. Bagaimana rancangan rekomendasi *interface website* yang memiliki aspek *usability*?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Ruang lingkup populasi hanya siswa dan guru di MAN 1 Tebo
2. Pengolahan data menggunakan SPSS (*Statistikal Package for the Social Sciens*).
3. Kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan formulir Google form.
4. Penyebaran kuesioner hanya ruang lingkup sekolah dengan pengukuran berupa Skala Likert
5. Pengumpulan kuesioner dan perhitungan hasil menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dengan 10 pernyataan.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis *website* MAN 1 Tebo dengan melihat aspek *Usability*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada *website* Berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi sekolah MAN 1 Tebo diharapkan dapat melakukan perbaikan pada *website* agar dapat memberikan layanan informasi, efektif dan efisien

bagi pengguna saat ini dan masa yang akan datang.

2. Bagi operator meningkatkan kinerja dalam memperbaharui informasi beranda, profil, manajemen, informasi publik, forum, kesiswaan dan akademik.
3. Bagi guru dan siswa mempermudah dalam mengakses serta mendapatkan informasi yang *up to date*.
4. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis dengan cara melihat aspek *Usability* pada *Website* MAN 1 Tebo guna meningkatkan kepuasan penggunanya.
5. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan *Website* MAN 1 Tebo.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas teori-teori yang relevan yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian

serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab yang berisi deksripsi tentang Metodologi Penelitian. Dalam bab ini, berisi uraian tentang tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, dan alat penelitian.

BAB IV : ANALISIS SUS

Pada bab ini berisi deksripsi tentang Evaluasi Aspek *Usability* Pada Website MAN 1 Tebo yang di uji dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* Berdasarkan *usability testing*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Dalam BAB ini berisi mengenai hasil dari analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi yang diusulkan Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.