

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dunia teknologi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dari berbagai media. Baik itu media cetak maupun media digital. Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut terutama pada bidang informatika baik itu software maupun hardware ikut menunjang dan membantu dalam pengolahan pemberian informasi yang cepat, tepat, dan akurat bagi para pengguna informasi. Dalam suatu perusahaan pengguna teknologi informasi yang optimal akan membantu efektifitas kerja dalam pengolahan data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi yang saat ini berkembang pesat adalah *website*.

Website adalah kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak (animasi), suara, atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman *website* dengan halaman *website* lainnya disebut dengan *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext* [1]. 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 diimplementasikan pada website Pondok Pesantren As'ad Jambi.

Pondok Pesantren As'ad Jambi Merupakan Pondok Pesantren yang berada di Jl. Kh. Abdul Qodir Ibrahim No. 45 RT. 02. Olak Kemang, Kec. Danau Teluk, Kota Jambi Provinsi Jambi. Website yang telah dibuat oleh Pondok Pesantren ini adalah <https://asad.ponpes.id> yang dapat mempermudah siswa/i ataupun Masyarakat luas mendapatkan informasi.

Pondok Pesantren As'ad menekankan pada pemberdayaan media informasi melalui internet untuk mendukung produktivitas penyebaran informasi tentang Pesantren yang dapat diakses publik oleh pihak internet maupun masyarakat luas. Namun menurut pengamatan penulis website Pondok Pesantren As'ad Jambi masih memiliki banyak kekurangan yaitu beberapa menu belum diperbarui, fitur kontak, menu fasilitas dan alumni tidak diperbarui, kemudian berita seputar Pondok Pesantren yang kurang terkini dan hanya beberapa termuat di berita utama halaman depan website.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan sebuah sistem dan penentu atas kesuksesan penerapan sistem informasi. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Semakin baik kualitas website maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna website namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan pengguna maka pengunjung website merasa tidak puas terhadap layanan website tersebut.

Oleh karena itulah penulis tertarik untuk melakukan sebuah analisa terhadap tingkat kepuasan pengguna website Pondok Pesantren As'ad Jambi menggunakan metode *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance* untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa, siswi, alumni dan masyarakat umum dalam menggunakan website tersebut. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan website pada siswa dan citra sekolah melalui website.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : ” **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE PONDOK PESANTREN AS'AD JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna website Pondok Pesantren As'ad menggunakan metode *Servqual* ? ”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis melakukan batasan-batasan masalah yaitu:

1. Penelitian dilakukan untuk menganalisa kepuasan pengguna terhadap website Pondok Pesantren As'ad Jambi

2. Penelitian dilakukan hanya pada pengguna Website Pondok Pesantren As'ad
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dengan variable yang digunakan adalah *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, dan Assurance*
4. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner Google form
5. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*
6. Analisis menggunakan teori *SEM (Structural Equation Modeling)*
7. Pengolahan data menggunakan SMART-PLS 3

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website Pondok Pesantren As'ad Jambi berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *servqual*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian ini yaitu:

1. Dapat mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan siswa dan siswi, dan alumni dalam menggunakan website Pondok Pesantren As'ad Jambi.
2. Memberikan informasi kepada pembaca, penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan dalam menganalisis sesuatu yang berhubungan dengan kepuasan pengguna dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dan sebagai bahan

pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan memuat tentang apa saja yang dibahas pada setiap bab dalam penelitian ini. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi uraian singkat tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala likert dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website Pondok Pesantren As,ad menggunakan metode servqual.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang perhitungan dan pembahasan dari hasil analisis berdasarkan penelitian yang dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap tingkat kepuasan pengguna pada website Pondok Pesantren As,ad. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap kualitas website Pondok Pesantren As,ad agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.