

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi, yang berlangsung dengan kecepatan yang luar biasa, telah menjadi kekuatan dominan yang melibatkan setiap aspek kehidupan kita, evolusi ini bukan sekadar menghasilkan inovasi, tetapi juga membentuk suatu realitas baru yang mengubah cara kita bekerja, berkomunikasi, dan menjalani kehidupan sehari-hari [1].

Internet adalah salah satu media berbagi informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas. Salah satunya *website* [2].

*Website* merupakan singkatan dari web yang mempunyai arti yaitu salah satu jenis informasi media, dimana kumpulan informasi tersebut bersifat dokumen dengan dikelola dan disimpan dalam sebuah gambar, *text*, video, suara dan lain-lain yang dapat menampilkan dalam bentuk *hypertext* serta dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*. *Website* ini memiliki fungsi seperti media promosi, pemasaran, informasi, pendidikan, dan juga komunikasi [3]

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 1 Kota Jambi sebagai salah satu lembaga pendidikan yang beralamat di Jl. Jend. A. Thalib, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361, dan berorientasi pada pengembangan keterampilan dan pengetahuan, harus memiliki sistem informasi yang efektif dan efisien untuk mendukung proses belajar mengajar. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

telah meningkatkan kualitas layanan pendidikan, serta memudahkan akses informasi dan komunikasi antara siswa, guru, dan staf sekolah.

Dalam konteks ini, *website* SMKN 1 Kota Jambi sebagai salah satu sarana informasi dan komunikasi, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna, terutama siswa. Salah satunya melalui *website* resmi yang beralamat di <https://smkn1kotajambi.sch.id/>, *Website* tersebut dapat menyajikan berbagai informasi, seperti informasi akademik, informasi kegiatan, dan informasi lainnya yang relevan dengan kebutuhan siswa

Namun berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 07 September 2024 pukul 09.35 WIB, terdapat beberapa permasalahan yang muncul pada website SMKN 1 Kota Jambi yaitu, Menu Jurusan Akuntansi Keuangan dan Lembaga Jurusan Manajemen Pemasaran Layanan Bisnis, dan Jurusan Pemasaran tidak dapat diakses, menunjukkan adanya gangguan yang mungkin disebabkan oleh link yang rusak atau halaman yang belum diperbarui. Aplikasi Pustaka mengalami waktu loading yang sangat lama sebelum akhirnya gagal dengan pesan *error*, mengindikasikan adanya masalah pada server atau kinerja aplikasi. Aplikasi E-Rapor juga menunjukkan waktu loading yang berlebihan, memperlambat akses pengguna. Selain itu, Menu Lulus UN menampilkan pesan "*This site can't be reached,*" yang mungkin disebabkan oleh kesalahan pada koneksi atau server. Semua kendala ini berpotensi menurunkan efektivitas *website* dalam menyediakan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Penulis memilih metode *IS Success Model* untuk mengukur kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, serta dampak pada individu dan organisasi. Model ini mengevaluasi bagaimana kualitas sistem dan informasi saling berkaitan, mempengaruhi penggunaan sistem serta kepuasan pengguna. Hasil dari interaksi ini akan berdampak positif atau negatif terhadap pengalaman pengguna, baik secara individu maupun organisasi [4].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Siswa Smkn 1 Kota Jambi Terhadap Website SMKN 1 Kota Jambi Menggunakan Metode *Is Success Model***”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang menjadi rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna *website* SMKN 1 Kota Jambi menggunakan metode *is success model*?
2. Apakah ada pengaruh yang signifikan variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*).

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Dibuatnya batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah yang dibuat dalam penelitian ini:

1. Objek dalam penelitian adalah *website* SMKN 1 Kota Jambi yang berdomain di <https://smkn1kotajambi.sch.id/>.
2. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kepada pengguna *website* SMKN 1 Kota Jambi, yaitu Siswa/I SMKN 1 Kota Jambi.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis kesuksesan *website* SMKN 1 Kota Jambi menggunakan metode *is success model*.
4. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service*

*quality*), pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user statisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*)

5. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan data kuesioner ini adalah *SMARTPLS*.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* SMKN 1 Kota Jambi menggunakan metode *is success model*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user statisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak SMKN 1 Kota Jambi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi yang mendalam serta rekomendasi yang nyata untuk meningkatkan kualitas dan fungsionalitas *website* mereka agar lebih efisien dan *user-friendly*.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini akan menjadi sumber informasi yang bermanfaat, sekaligus memberikan wawasan lebih mendalam tentang layanan dan fasilitas yang tersedia di SMKN 1 Kota Jambi melalui *website* resminya.
3. Bagi peneliti selanjutnya adalah hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi yang spesifik dan relevan untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut, terutama dalam analisis kesuksesan dan optimalisasi sebuah *website*.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui penulisan yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan, dan terdiri dari sub bab yaitu 1.1 latar belakang, 1.2 rumusan masalah, 1.3 batasan masalah, 1.4 tujuan dan manfaat penelitian, 1.5 sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pembahasan pada bab ini memuat referensi-referensi dasar yang mendukung penelitian, dengan mengutip dari berbagai buku, jurnal, serta menyampaikan ide atau pandangan para ahli sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kepuasan pengguna website SMKN 1 Kota Jambi menggunakan metode *IS Success Model*.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model yang digunakan, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kepuasan pengguna *website* SMKN 1 Kota Jambi.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum *website* SMKN 1 Kota Jambi, pengembangan model penelitian, variabel penelitian, indikator penelitian, dan hipotesis penelitian.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna *website* SMKN 1 Kota Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model*.

## **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini memuat tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.