

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi saat ini sudah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Teknologi mempunyai peran sangat penting dalam berbagai bidang sebagai penunjang berbagai aktivitas kehidupan manusia, dan bisa memenuhi setiap kebutuhan manusia setiap hari. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan sistem informasi dalam bidang pendidikan [1]. Pendidikan merupakan salah satu faktor dalam pembangunan karakter seseorang, dan dengan sistem pendidikan yang baik akan lahir generasi-generasi berkualitas yang berguna bagi kehidupan masyarakat, bangsa dan negara [2].

Akademi Kebidanan Keluarga Bunda Jambi, yang didirikan pada 1 Oktober 2007 berdasarkan SK Departemen Pendidikan Nasional, bertujuan menghasilkan tenaga kesehatan yang berkompeten dan berkarakter, serta sejak berdirinya terus melakukan pembenahan tata kelola sesuai peraturan, termasuk peningkatan sumber daya manusia dan penyediaan fasilitas di atas lahan 8.010 m², dengan pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI-PT) untuk memastikan kualitas pendidikan yang berkelanjutan, yang diakui melalui akreditasi BAN-PT pada tahun 2012 dan re-akreditasi LAM-PTKes pada tahun 2018 dengan nilai B (325).

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].

Dalam konteks ini, website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda Kota Jambi berperan sebagai platform vital untuk informasi dan komunikasi, yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi serta meningkatkan kualitas layanan kepada penggunanya, terutama mahasiswa. Website resmi yang beralamat di <https://www.stikeskeluargabunda.ac.id/> dirancang untuk menyediakan berbagai informasi penting, seperti informasi akademik, kegiatan kampus, dan informasi relevan lainnya yang dapat mendukung aktivitas dan kebutuhan mahasiswa.

Namun berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan pada 03 September 2024, Terdapat beberapa masalah pada website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda Kota Jambi, yaitu: Menu E-library tidak bisa diakses dan menampilkan pesan "This site can't be reached," menandakan menu tersebut tidak berfungsi dengan benar. Menu e-learning berisi teks acak dan banyak simbol, menunjukkan konten yang tidak terstruktur dan sulit diakses. Menu kuesioner tidak memiliki data, sehingga tidak dapat digunakan untuk pengumpulan data. Selain itu, desain website yang kurang menarik dapat mengurangi kepuasan pengguna dan membuat mereka enggan mengakses situs tersebut. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat mempengaruhi kinerja website dan kepuasan pengguna, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui penyebab dan solusi dari permasalahan tersebut. Semua kendala ini berpotensi menurunkan efektivitas website dalam menyediakan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna.

Ada beberapa metode selain Is Success Model untuk mengukur kesuksesan website, yaitu :

1. WebQual

Metode ini mengukur kualitas website berdasarkan tiga dimensi utama: *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) [4].

2. Customer Satisfaction Index (CSI), CSI mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui survei untuk mengevaluasi persepsi mereka terhadap berbagai aspek website, seperti kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan desain visual [5].

3. Usability Testing, Dalam metode ini, pengguna langsung diminta untuk menguji website dalam skenario yang berbeda, untuk mengevaluasi kemudahan navigasi, efektivitas, dan efisiensi [6].

Penulis memilih metode IS Success Model untuk mengukur kesuksesan sistem informasi berdasarkan enam dimensi: 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 [7].

Berikut beberapa penelitian yang menggunakan metode Is Success model :

1. Devi Wulandari et al. menganalisis hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada sistem pendaftaran online di

pmb.amikom.ac.id. Hasilnya menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikan kualitas sistem melebihi 0,05 [8].

2. Lisa Arlina meneliti kepuasan pengguna aplikasi Edmodo, menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ [9].
3. Adelia Safitri mengevaluasi pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap pengguna Google Meet. Penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel valid dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta menekankan pentingnya jaringan internet yang stabil untuk pengalaman pengguna yang baik [10].

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kesuksesan Website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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 STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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 statisfaction*), 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 Stikes Kesehatan Keluarga Bunda Kota Jambi yang berdomain di <https://www.stikeskeluargabunda.ac.id/>.
2. Metode pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pengguna website Stikes Kesehatan Keluarga Bunda Kota Jambi. Kuesioner ini disebarkan secara online melalui Google Forms untuk mempermudah pengumpulan data.
3. Metode yang akan digunakan dalam menganalisis kesuksesan website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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.
6. SEM dalam SmartPLS adalah metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (PLS), yang digunakan untuk menganalisis

hubungan antar variabel laten. SmartPLS memungkinkan evaluasi model pengukuran dan model struktural sekaligus, cocok untuk penelitian dengan sampel kecil dan model kompleks.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini yaitu untuk :

1. Untuk menganalisis kesuksesan website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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 penggunaan (*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:

Berikut adalah rangkuman manfaat dalam 3 poin:

1. Evaluasi Kesuksesan Website: Mengukur keberhasilan website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda dengan model IS Success untuk mengetahui efektivitas serta aspek yang perlu ditingkatkan.
2. Analisis Pengaruh Kualitas terhadap Kepuasan dan Manfaat: Mengetahui dampak kualitas informasi, sistem, dan layanan terhadap tingkat

penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih sebagai dasar untuk perbaikan layanan.

3. Panduan Pengembangan Berkelanjutan: Memberikan dasar bagi pengembangan website yang berkelanjutan, membantu pengelola untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan mendukung tujuan organisasi STIKES di masa depan.

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.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan pada bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis kepuasan pengguna Website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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 STIKES Kesehatan Keluarga Bunda Kota Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum Website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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 Website STIKES Kesehatan Keluarga Bunda 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.