

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai bidang, termasuk sektor pendidikan yang semakin memanfaatkan teknologi digital dalam penyampaian informasi dan layanan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi tersebut adalah *website*, yaitu *platform* digital yang memungkinkan penyampaian informasi serta penyediaan layanan kepada pengguna melalui jaringan internet [1]. Melalui *website*, masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi mengenai suatu lembaga secara mudah dan cepat. Namun, efektivitas *website* sangat bergantung pada tingkat kunjungan pengguna serta kejelasan informasi yang disajikan. Oleh karena itu, *website* perlu dirancang dengan baik agar mampu menyampaikan informasi secara jelas dan menarik bagi pengguna, seperti halnya *website* yang dimiliki oleh MTsN 3 Kota Jambi.

Webqual merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini telah berkembang sejak tahun 1998 dari Webqual 1.0 hingga Webqual 4.0 [2]. Penilaian dilakukan melalui empat variabel utama, yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction*, yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *website*. Metode Webqual banyak digunakan dalam analisis berbagai jenis *website*, seperti *website* pendidikan, *e-commerce*, dan layanan *online* lainnya.

MTsN 3 Kota Jambi merupakan lembaga pendidikan tingkat menengah pertama yang berada di bawah naungan Kementerian Agama dan beralamat di Jalan Eka Jaya, Talang Bakung. Dalam upaya meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat serta memperkenalkan profil sekolah, MTsN 3 Kota Jambi memanfaatkan *website* yang dapat diakses melalui <https://mtsn3kotajambi.mdrsh.id>. Namun, berdasarkan hasil observasi awal masih ditemukan beberapa kekurangan, antara lain tampilan *website* yang kurang menarik, informasi yang tidak selalu diperbarui, serta penyajian berita yang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *website* MTsN 3 Kota Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi) [3].

Beberapa penelitian terdahulu menjadi rujukan dalam penelitian ini. Penelitian Indah Purwandani dan Nurfia Oktaviani Syamsiah [4] menunjukkan bahwa kualitas layanan *website e-learning* universitas dinilai cukup baik pada aspek *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan *user satisfaction*, meskipun pembaruan informasi secara berkelanjutan tetap diperlukan. Penelitian Linda Setiawati et al. [5] juga menyimpulkan bahwa SIKD UPI memiliki kualitas layanan *website* yang baik berdasarkan metode Webqual 4.0. Sementara itu, penelitian Ilham Arsyad et al. [6] menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan *usability* sebagai faktor yang paling dominan.

Dari permasalahan di atas peneliti menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna karena hasilnya dapat digunakan oleh pengembang *website* MTsN 3 Kota Jambi sebagai masukan dalam perbaikan dan pengembangan *website*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN *WEBSITE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA MTsN 3 KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada uraian bagian latar belakang, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kualitas layanan *website* terhadap kepuasan pengguna pada *website* MTsN 3 Kota Jambi menggunakan metode Webqual 4.0?
2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam *website* MTsN 3 Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk memastikan penelitian tetap berada dalam ruang lingkup yang jelas dan sesuai tujuan yang ditetapkan, maka ditentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini, pengukuran menggunakan Webqual 4.0 dengan variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

2. Untuk penetapan sampel menggunakan *purposive sampling* yang dihitung berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5% dan tingkat keyakinan sebesar 95%.
3. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang dilakukan secara *online* melalui *Google Form*.
4. Peneliti menggunakan metode untuk analisis data dengan melakukan analisis deskriptif, pengujian persyaratan analisis, uji validitas, uji reliabilitas, sementara untuk data statistiknya menggunakan *SmartPLS*.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan oleh siswa-siswi MTsN 3 Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan secara terarah dan terukur, diperlukan perumusan tujuan dan manfaat yang hendak dicapai, baik dalam aspek teoritis maupun aplikatif. Oleh karena itu, pada bagian ini dirumuskan tujuan penelitian yang menjadi dasar dalam keseluruhan proses pelaksanaan penelitian.

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis hal-hal penting yang dijelaskan pada poin-poin berikut:

1. Mengetahui kualitas dari *website* MTsN 3 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0.
2. Mengetahui kepuasan pengguna yang menggunakan *website* MtsN 3 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung, bagi berbagai pihak yang terkait antara lain:

1. Sebagai acuan bagi pihak MtsN 3 Kota Jambi untuk meningkatkan kualitas layanan website MTsn 3 Kota Jambi berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga *website* MTsN 3 Kota Jambi lebih bermanfaat bagi pengguna.
2. Dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan *website* MTsN 3 Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENELITIAN

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai keseluruhan bab yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan penulisan penelitian ini, penulis akan menguraikan secara singkat hal-hal yang akan dibahas dalam laporan penelitian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai, serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang uraian konsep-konsep teoritis yang akan di deskripsikan yaitu definisi analisis, kualitas layanan, *website* (web), kepuasan pengguna, webqual 4.0, kuesioner, skala *likert*,

smartPLS, *structural equation model* (SEM) dan penelitian sejenis yang berhubungan dengan pokok permasalahan dari berbagai literatur yang bersumber dari buku, jurnal, artikel dan skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang subjek dan objek penelitian, proses alur penelitian, identifikasi masalah dan tujuan penelitian, menentukan responden, teknik pengumpulan data, dan pengolahan data penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisis yang berupa gambaran umum mengenai *website* MTsN 3 Kota Jambi, analisis variabel penelitian, konseptual model, dan analisis terhadap pengembangan kuesioner yang dibuat menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kualitas layanan *website* MTsN 3 Kota Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diberikan penulis terhadap kualitas layanan *website* MTsN 3 Kota Jambi dan saran atau masukan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.