

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor untuk memanfaatkan teknologi sebagai media utama dalam menyampaikan informasi. Dunia pendidikan, sebagai salah satu sektor strategis, juga menghadapi kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Salah satu cara yang efektif untuk mencapai tujuan ini adalah melalui pemanfaatan teknologi berbasis internet, seperti *website* [1].

Website sering juga disebut *web* dan dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, gambar diam atau bergerak, video maupun gabungan dari semuanya. *Website* merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat, di mana saja dan kapan saja. Setiap instansi pemerintahan maupun lembaga pendidikan kini telah memiliki *website* sebagai sarana publikasi informasi kepada masyarakat. Bagi lembaga pendidikan, *website* berfungsi sebagai media publikasi profil sekolah, kegiatan akademik serta sarana komunikasi dengan masyarakat [2].

Seiring berkembangnya teknologi informasi, MTsN 1 Sarolangun yang beralamat di Jl. MTsN 1 Sarolangun, Aur gading, Kec. Sarolangun, Kabupaten Sarolangun, Jambi. Juga menggunakan *website* yang memiliki *link*

<https://mtsn1sarolangun.mdrsh.id/> sebagai sarana informasi kepada siswa maupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang MTsN 1 Sarolangun di antaranya terdiri dari menu profil, manajemen kesiswaan, akademik, PPID, media pembelajaran dan PPDB *online*. Selain itu, *website* tersebut juga berfungsi untuk media publikasi kegiatan sekolah, penyampaian pengumuman, serta penyedia informasi bagi guru, siswa, dan masyarakat umum.

Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada halaman profil: struktur organisasi, ditemukan bahwa tampilan *website* masih memiliki beberapa kelemahan. Beberapa menu masih menampilkan konten kosong atau gambar yang tidak termuat, seperti menu profil pada struktur organisasi yang tidak muncul. Selain itu, menu akademik, kesiswaan, serta PPID juga masih perlu diperbarui agar informasi yang ditampilkan lebih lengkap dan terkini.

Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas *website* MTsN 1 Sarolangun belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Evaluasi ini penting agar pihak sekolah dapat melakukan perbaikan dan pengembangan *website* secara berkelanjutan, sehingga layanan informasi yang diberikan dapat semakin efektif, menarik dan berkualitas.

Untuk mengukur kepuasan pengguna, diperlukan metode yang tepat agar hasil penelitian lebih akurat. Metode Webqual 4.0 dipilih karena metode ini merupakan metode yang paling tepat dan efektif untuk melakukan sebuah pengevaluasian kualitas dari suatu *website*. Metode Webqual 4.0 yang diciptakan oleh Barnes dan Vidgen merupakan suatu metode yang dikembangkan dari metode servqual yang tujuannya digunakan untuk mengukur kualitas dari *website* terhadap

pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Pada awalnya bermula dari Webqual 1.0 dan dikembangkan secara bertahap sampai menjadi Webqual 4.0. Webqual 4.0 terbagi dalam tiga dimensi variabel yaitu kegunaan kualitas (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*) [3].

Beberapa penelitian sebelumnya juga telah menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengevaluasi kualitas *website* di berbagai konteks. Penelitian oleh Nurhayati et al. (2025) pada *website* Sekolah Kita menunjukkan bahwa ketiga dimensi tersebut memiliki pengaruh positif, dengan *Interaction Quality* menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara pengguna dan sistem informasi sangat menentukan persepsi positif terhadap kualitas layanan digital [4]. Penelitian lain oleh Silvi Febrianti et al. (2024) pada *website* SMPN 9 Kota Jambi menemukan bahwa kualitas informasi pada sebuah *website* memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kualitas kegunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna *website* lebih memprioritaskan informasi yang akurat, lengkap, relevan, dan mudah dipahami daripada kemudahan dalam mengakses dan menggunakan *website* [5].

Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa metode Webqual 4.0 dapat diterapkan secara efektif dalam konteks *website* lembaga pendidikan. Namun demikian, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kepuasan pengguna *website* pada tingkat madrasah/sekolah menengah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap *website* MTsN 1

Sarolangun menggunakan metode Webqual 4.0, guna memberikan masukan bagi pengembangan *website* sekolah yang lebih baik di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Kepuasan Pengguna Website Sekolah MTsN 1 Sarolangun Menggunakan Metode Webqual 4.0**".

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* MTsN 1 sarolangun jika diukur menggunakan metode Webqual 4.0 yang mencakup dimensi *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction*?
- 2) Variabel apa saja dari dimensi Webqual 4.0 yang paling memengaruhi tingkat kepuasan pengguna *website* MTsN 1 sarolangun?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah yang dapat dijadikan landasan dari rumusan masalah tersebut antara lain :

- 1) Penelitian ini hanya difokuskan pada analisis kepuasan pengguna *website* MTsN 1 Sarolangun.
- 2) Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdapat 3 variabel yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction*.
- 3) Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner *google form* dan penyebaran angket guru, pegawai, siswa/i dan para alumni MTsN 1 Sarolangun.

- 4) *Tools* yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu menggunakan Microsoft Excel dan SmartPLS.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian:

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* MTsN 1 Sarolangun dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang mencakup tiga dimensi: *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction*.
- 2) Untuk mengetahui variabel dari Webqual 4.0 yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna pada *website* MTsN 1 Sarolangun.
- 3) Untuk mengetahui kendala apa saja yang di alami oleh para pengguna dalam mengakses *website* MTsN 1 Sarolangun.

1.4.2 Manfaat Penelitian:

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1) Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi dan analisis kepuasan pengguna *website* berbasis teknologi dengan metode Webqual 4.0.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas evaluasi kepuasan pengguna terhadap *website* sekolah atau sistem informasi pendidikan berbasis digital.

2) Manfaat Praktis

1. Bagi Pihak Sekolah :

Menjadi bahan masukan dalam meningkatkan kualitas tampilan, konten, serta kemudahan penggunaan *website* sekolah, sehingga dapat memberikan layanan informasi yang lebih efektif kepada pengguna.

2. Bagi Pengguna *Website* (Siswa, Guru, dan Orang Tua/Wali) :

Memberikan pemahaman mengenai tingkat kepuasan dan kendala dalam penggunaan *website* sekolah, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan informasi daring.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir maka perlu diterapkan sistematika penulisan, adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendasari pembahasan yang diteliti, teori-teori yang digunakan seperti pengertian analisis, kepuasan pengguna, *website*, Webqual 4.0 untuk mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal penelitian sejenis dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang tahapan-tahapan proses yang dilakukan permasalahan sesuai topik yang diambil dalam penelitian analisis kepuasan pengguna *website* MTsN 1 Sarolangun.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis kepuasan pengguna *website* <https://mtsn1sarolangun.mdrsh.id> yang telah dilakukan dan rekomendasi hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap *website* <https://mtsn1sarolangun.mdrsh.id>. Kesimpulan menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.