

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang pendidikan. Penggunaan teknologi dalam pendidikan telah mengubah cara belajar dan berinteraksi di ruang kelas dengan membuka peluang baru untuk meningkatkan efisiensi pembelajaran, mempermudah akses informasi, dan membangun keterampilan era digital. Berbagai alat seperti komputer, internet, perangkat seluler, serta aplikasi pembelajaran interaktif kini dimanfaatkan dalam proses belajar. Salah satu implementasi nyata dari perkembangan ini adalah pemanfaatan *website* sekolah sebagai media informasi dan komunikasi. *Website* berperan penting dalam menyediakan informasi akademik, administrasi, dan kegiatan sekolah lainnya secara cepat, efisien, dan mudah diakses oleh siswa, orang tua, maupun masyarakat luas[1]. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa teknologi informasi telah memberikan kontribusi positif dalam dunia pendidikan, khususnya melalui optimalisasi penggunaan *website* sekolah sebagai sarana penyampaian informasi yang efektif dan terintegrasi bagi seluruh pihak yang berkepentingan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang dimanfaatkan dalam dunia pendidikan adalah sistem informasi akademik berbasis *website*. Sistem ini dirancang khusus untuk mengelola data dan aktivitas pembelajaran akademik, serta menyajikannya secara *online* dalam bentuk *website*. Implementasi sistem informasi dalam pendidikan telah banyak berkembang untuk meningkatkan efisiensi

administrasi, manajemen, serta kualitas pembelajaran di berbagai lembaga pendidikan. Sistem ini mempermudah proses administrasi, baik bagi siswa, guru, maupun pengelola sekolah. *Website* akademik yang baik tidak hanya mampu menyajikan informasi yang lengkap dan terkini, tetapi juga harus menarik secara visual, mudah digunakan, serta mampu memberikan interaksi yang memadai antara pengguna dan pengelola situs[2]. Dengan adanya sistem informasi akademik berbasis *website* berperan sangat amat penting dalam menunjang proses administrasi dan pembelajaran di lingkungan pendidikan. Selain menyajikan data akademik secara *online*, sistem juga dituntut untuk memiliki tampilan yang menarik, mudah digunakan, serta mendukung interaksi yang baik antara pengguna dan pengelola *website*.

Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa belum semua institusi pendidikan mampu memanfaatkan *website* secara optimal, baik dari segi isi, tampilan, maupun interaktivitasnya. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan evaluasi berkala terhadap kualitas *website* menggunakan model yang tepat, seperti Webqual 4.0, *Importance Performance Analysis* (IPA), *System Usability Scale* (SUS), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), maupun model pengukuran lainnya. Model-model tersebut dapat digunakan untuk mengukur kualitas dan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi mereka, sekaligus membantu mengidentifikasi prioritas perbaikan yang diperlukan agar *website* dapat memberikan layanan yang lebih optimal[3]. Belum optimalnya pemanfaatan *website* di institusi pendidikan menunjukkan perlunya evaluasi rutin terhadap kualitas website. Penggunaan model evaluasi Webqual 4.0, IPA, SUS, dan EUCS

dapat membantu mengukur kepuasan pengguna serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki agar layanan *website* menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

SMP Negeri 5 Kota Jambi merupakan salah satu sekolah yang telah menerapkan *website* sebagai media informasi dan komunikasi akademik, melalui alamat situs <https://www.smpn5kotajambi.sch.id>. Meskipun demikian, dalam implementasinya, *website* sekolah ini masih menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi efektivitas penggunaannya. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain keterlambatan dalam pembaruan informasi, sehingga siswa dan orang tua tidak mendapatkan informasi secara tepat waktu. Selain itu, tampilan *website* yang kurang menarik juga menjadi salah satu faktor rendahnya minat pengguna untuk mengakses situs secara rutin. Fitur umpan balik yang masih minim serta kurangnya responsivitas pada berbagai perangkat, khususnya perangkat *mobile*, juga menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Oleh karena itu, diperlukan analisis menyeluruh terhadap kualitas *website* SMP Negeri 5 Kota Jambi menggunakan pendekatan Webqual 4.0 dan IPA, guna mengetahui dimensi mana saja yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya secara maksimal.

Berikut ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*) dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu *website*, yaitu diantaranya: Krisna Mustikarani dan Cut Maisyarah Karyanti[4] menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Kualitas Website Kompasiana.com dan*

Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”. Widya Berlian Dliya Hasna dan Kadek Dwi Nuryana[5] menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Website Sociolla Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)*”. Dan Martya Noor Aini Muflikhatum dan Fitrianingsih[6] menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Pengaruh Kualitas Website Simojang Berdasarkan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Kepuasan Pengguna*”. Model Webqual 4.0 dan IPA dalam penelitian ini dipilih karena keduanya mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas dan efektivitas *website* berdasarkan persepsi pengguna.

WebQual 4.0 menilai kualitas *website* melalui tiga dimensi utama yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan, yang sangat relevan untuk *website* sekolah. Sementara itu, model IPA digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja dari masing-masing aspek yang dinilai, sehingga membantu mengidentifikasi area prioritas perbaikan. Kombinasi keduanya memungkinkan evaluasi yang tidak hanya deskriptif, tetapi juga strategis dan berorientasi pada peningkatan layanan. Model Webqual 4.0 dan IPA telah banyak digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi kualitas dan kepuasan pengguna terhadap *website*. Kombinasi kedua model ini dianggap efektif karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kegunaan, kualitas informasi,

interaksi antar layanan, serta membantu mengidentifikasi aspek yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan layanan *website* secara strategis.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *website* SMP Negeri 5 Kota Jambi dengan judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Website SMP Negeri 5 Kota Jambi Model Webqual 4.0 dan Importance Performance Analisis (IPA)**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana cara menganalisis website SMP Negeri 5 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analisis*)?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Beberapa batasan masalah yang terkait dengan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna *website*.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *webiste* SMP Negeri 5 Kota Jambi.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi kualitas *website* dari sisi pengguna dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil pengukuran menggunakan model Webqual 4.0 dan IPA.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas *website* SMP Negeri 5 Kota Jambi berdasarkan tiga dimensi utama Webqual 4.0 yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas interaksi pengguna
2. Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* berdasarkan persepsi mereka terhadap kinerja dan tingkat kepentingan (*importance*) dari masing-masing indikator yang diukur.
3. Untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan berdasarkan hasil analisis model IPA (*Importance Performance Analysis*).
4. Memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas *website* yang dapat mendukung pelayanan informasi sekolah secara lebih optimal.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis. Manfaat yang dihasilkan mencakup:

1. Penelitian ini dapat membantu sekolah mengetahui kekuatan dan kelemahan *website* yang dimiliki, sehingga dapat dilakukan perbaikan agar *website* lebih bermanfaat dan nyaman digunakan oleh pengguna *website*.
2. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi terhadap kinerja dan tingkat kepentingan fitur *website*, melalui pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Penelitian ini mendorong pentingnya evaluasi berkala terhadap *website* sekolah agar dapat menjadi sarana informasi dan komunikasi yang lebih efektif, informatif, dan mudah digunakan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Penelitian ilmiah ini disusun secara sistematis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi menjadi bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan mengenai konsep-konsep yang terkait dengan permasalahan yang akan diselidiki dan inti persoalan yang diangkat oleh peneliti, yang ditemukan dari berbagai literatur yang berasal dari jurnal, dan artikel.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai kerangka kerja penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk penelitian ini, serta alat dan bahan penelitian yang akan digunakan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di *website* SMP Negeri 5 Kota Jambi dan analisis kualitas *website* menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari hasil analisis dan saran yang didapat dijadikan evaluasi bagi pihak sekolah.

