

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digitalisasi yang semakin maju, teknologi informasi sekarang menjadi bagian integral dari kehidupan manusia. Dengan kemajuan teknologi saat ini, hampir semua hal dilakukan melalui internet, dan semakin banyaknya pengguna internet di Indonesia juga berdampak pada aktivitas layanan yang kini dapat dilakukan secara online. Salah satu manfaat dari adanya internet adalah terciptanya sebuah website. Website adalah salah satu teknologi yang dapat dibuat dan digunakan untuk menyediakan sarana untuk informasi, komunikasi, dan pemasaran (Kurnia Ramadhani, 2024). Kemajuan teknologi yang semakin cepat dan pesat, yang dapat dilihat dari banyaknya komunikasi yang dilakukan oleh individu, organisasi, lembaga, dan kelompok tertentu untuk bertukar informasi. Adanya teknologi yang berhasil dikembangkan oleh para peneliti-peneliti memungkinkan pertukaran data ini terjadi. Setiap hari, penelitian dibidang teknologi dan komunikasi mengalami perkembangan yang cepat dan signifikan. Untuk dapat bertukar data atau informasi, pengguna membutuhkan aplikasi online, seperti website (Ishaq dkk., 2021).

Website terdiri dari halaman web yang digabungkan menjadi domain atau subdomain di internet. Halaman website berisi data yang dituliskan dalam bahasa HTML dan dapat diakses melalui protokol transfer data HTTP. Data yang dihasilkan oleh server situs web dan ditampilkan ke pengguna lewat browser website (Kurnia Ramadhani, 2024b). Menurut Raharjo website adalah layanan yang terletak di jaringan internet yang menyediakan tempat untuk menyimpan informasi melalui lewat mengklik tautan, atau hyperlink, dalam dokumen yang ditampilkan oleh aplikasi browser web, sehingga pengguna dapat menemukan atau mendapatkan informasi yang mereka butuhkan (Velix Gunawan dkk., 2022). Khususnya dalam bidang pendidikan, website sangat bermanfaat bagi guru dan calon siswa baru. website sekolah yang digunakan untuk menyebarkan informasi kepada calon peserta didik dan masyarakat umum. Salah satunya adalah penggunaan website Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) online yang digunakan untuk calon peserta didik baru (Dwi Prakosa dkk., 2020).

Peranan website telah menjadi bagian penting dari suatu organisasi termasuk dalam konteks akademis seperti SMK Negeri 1 Labuan Bajo. SMK Negeri 1 Labuan Bajo merupakan sebuah sekolah SMK Negeri yang lokasinya berada di Jl. Raymundus Rambu No.1, Kab. Manggarai Barat. SMK Negeri ini memulai kegiatan pendidikan belajar mengajarnya mulai tahun 1998 sampai sekarang. Saat ini SMK Negeri 1 Labuan Bajo memakai panduan kurikulum belajar pemerintah yaitu SMK 2013 REV. SMK Negeri 1 Labuan Bajo merupakan salah satu sekolah di Manggarai Barat NTT yang menerapkan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) online. Dimana PPDB ini salah satu website di terapkan oleh Provinsi NTT sejak Tahun 2017. Website PPDB online ini digunakan dan dimanfaatkan oleh calon peserta didik dan pihak sekolah agar memudahkan proses penerimaan dan penyeleksian peserta didik baru. Dengan penggunaan Website PPDB online memberikan kemudahan bagi orang tua dan calon peserta didik baru dalam mengetahui informasi mengenai pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru, website ini mudah diakses melalui gadget atau perangkat lain yang terkoneksi dengan internet. Dengan alamat website <https://ntt.siap-ppdb.com/#/>. Website PPDB online yang di terapkan oleh provinsi NTT di SMK Negeri 1 Labuan Bajo belum di ukur kualitas kepuasan pengguna dalam website tersebut.

Berdasarkan hasil tanya jawab dengan beberapa siswa SMK Negeri 1 Labuan Bajo dan salah satu guru mengenai kegunaan, informasi, serta kendala yang mereka alami saat menggunakan website PPDB dan apakah sudah ada yang melakukan penelitian terkait kepuasan pengguna website tersebut. Beberapa di antara mereka mengalami kesulitan seperti kebingungan pendaftaran saat pertama kali menggunakan website PPDB karena terlalu banyak fitur untuk pendaftaran seperti pemilihan nama sekolah, pendaftaran SMK seperti jalur pendaftaran umum dan jalur pendaftaran perindahan tugas orang tua/wali, sedangkan pendaftaran SMA seperti jalur pendaftaran zonasi, afirmasi, perpindahan tugas orang tua/wali, prestasi akademik, dan prestasi non akademik. kesalahan dalam menginput berkas pendaftaran, serta mengalami server down akibat jaringan yang buruk. dan belum adanya penelitian tentang kepuasan pengguna website PPDB online tersebut (Novi Sahara, D. (2023)). Oleh sebab itu, riset ini diperlukan guna menganalisis kepuasan

pegguna terhadap website PPDB online dengan studi kasus SMK Negeri 1 Labuan Bajo.

Dari permasalahan di atas guna mengetahui sejauh mana penerimaan pengguna terhadap website PPDB online, diperlukan analisis kepuasan pengguna terhadap website tersebut. Oleh karena itu diperlukan analisis tentang apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kepuasan penggunaannya. Dari hasil tersebut, dapat dilakukan evaluasi dalam meningkatkan kualitas website berdasarkan kepuasan pengguna (Dedi Kiswanto & Sanmorino, t.t.). Dalam riset ini menggunakan metode Webqual 4.0 guna untuk menganalisis kualitas website berdasarkan kepuasan pengguna. Metode ini telah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami perubahan dalam diimensi dan 17 item pertanyaan selain itu, pendekatan ini difokuskan pada tiga aspek penelitian : kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dalam sebuah website (Faza & Prasetyo Utomo, t.t.). Variabel webqual 4.0 terdiri dari kualitas kegunaan, yang mengukur kemudahan pengguna website, kualitas informasi, yang mengukur kelayakan informasi yang disediakan, dan kualitas interaksi, yang mengukur hubungan komunikasi antara pengguna website PPDB online (Chungiarto dkk., t.t.). importance Performance Analysis (IPA) merupakan Teknik untuk menganalisa dan mengidentifikasi faktor-faktor kinerja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi ditunjukkan dalam rangka pemenuhan kepuasan para pengguna jasa (Utami et al., 2020). Untuk mengukur dimensi kualitas dari webqual terhadap suatu website memerlukan pengukuran Importance Performance Analysis (IPA) yang digunakan untuk mengidenifikasi atribut layanan yang membutuhkan perbaikan berdasarkan kepentingan (*importance*) dan Tingkat kinerja (*performance*). Kemudian melakukan analisis kesenjangan (*gap*) dari semua atribut dalam webqual diaman akan membandingkan kinerja dari apa yang dirasakan oleh pengguna dan apa yang diharapkan oleh pengguna (Kumaladewi, N., & Rahajeng, E).

Alasan memilih metode webqual 4.0 dalam penelitian ini adalah karena metode webqual 4.0 adalah pilihan yang tepat karena merupakan metode yang terbukti secara luas untuk menilai kualitas website dari perpektif pengguna. Dengan fokus pada 3 dimensi utama yaitu usability quality, information quality, service interaction quality. Menyediakan kerangka kerja yang lengkap untuk memahami

bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan website. mengingat bahwa website PPDB online adalah platform yang sangat penting dalam proses pendaftaran peserta didik baru di NTT khususnya di SMK Negeri 1 Labuan Bajo penting untuk memastikan bahwa kualitasnya memenuhi standar yang diharapkan. Disisi lain webqual 4.0 dipilih karena mudah digunakan.

Importance Performance Analisis dipilih karena fokusnya menentukan prioritas. IPA membantu dalam menentukan dimensi kualitas apa yang penting bagi pengguna dan sejauh mana website tersebut memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu pendekatan ini memberikan pedoman yang jelas untuk menghasilkan saran perbaikan yang paling efektif dan relevan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk menilai kepuasan pengguna terhadap website, banyak penelitian sebelumnya menggunakan metode webquaal 4.0 dan IPA. Oleh karena itu penelitian menggunakan metode ini didasarkan pada keyakinan akan kemampuannya untuk menghasilkan hasil yang sah dan bermanfaat untuk penelitian PPDB online di SMK Negeri 1 Labuan Bajo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi saat proses penggunaan website PPDB online di atas maka rumusan masalah penelitian adalah berikut :

1. Bagaimana menganalisis kualitas website <https://ntt.siap-ppdb.com/#/> berdasarkan pengaruh antara *usability quality*, *information quality*, and *sevice interaction quality* dengan kepuasan pengguna?
2. Indikator apa saja yang harus diperhatikan untuk diperbaiki dan indikator yang perlu dipertahankan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas website <https://ntt.siap-ppdb.com/#/> berdasarkan pengaruh antara *usability quality*, *information quality*, and *sevice interaction quality* dengan kepuasan pengguna.
2. Mengetahui indikator-indikator, yang ada pada Webqual 4.0, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya serta

memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan kualitas website dari segi kepuasan pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

1. Harapannya, semoga penelitian ini juga bisa diterapkan sebagai acuan untuk studi sejenis di masa depan serta membuka wawasan baru dalam menganalisis kepuasan pengguna terhadap situs website.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi peneliti terutama dalam menganalisis informasi serta dapat membantu meningkatkan kemampuan analisis peneliti terkait website di masa depan.

2. Manfaat Praktis

1. Melalui riset ini diharapkan memberikan informasi yang berguna untuk provinsi NTT yang menerapkan PPDB online dan SMK Negeri 1 Labuan Bajo yang berkaitan mengenai seberapa baik kualitas website PPDB online sehingga dapat memenuhi kebutuhan serta harapan para pengguna.
2. Mengaplikasikan serta mengembangkan teori yang didapat selama proses pembelajaran di bangku perguruan tinggi yang diikuti.

3. Akademis

Pada penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman serta manfaat, dan informasi yang berharga bagi pembaca di Universitas Merdeka Malang khususnya di Program Studi S1 Sisten Informasi.

1.5 Batasan Penelitian

Beberapa batasan penelitian riset ini :

1. Objek penelitian penulis adalah pengguna website PPDB online yang diterapkan oleh Provinsi NTT di SMK Negeri 1 Labuan Bajo dan untuk

populasinya SMK Negeri 1 Labuan Bajo sampelnya kelas XI dari jurusan pengembangan perangkat lunak dan game dan teknik jaringan komputer dan telekomunikasi menggunakan *Accidental sampling* sampling.

2. Metode yang digunakan yaitu webqual dimana di fokuskan pada kegunaan website, informasi website, dan interaksi website PPDB online terhadap kepuasan para pengguna dan Importance Performance Analysis (IPA) Untuk mengukur dimensi kualitas dari webqual terhadap suatu digunakan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang membutuhkan perbaikan di SMK Negeri 1 Labuan Bajo.