

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang berkembang pesat, teknologi informasi dapat membantu masyarakat luas agar lebih mudah dan praktis dalam mendukung kegiatan sehari-hari. Kemudahan yang diperoleh dari pesatnya perkembangan teknologi informasi ini memunculkan beberapa teknologi informasi baru dan akan terus berkembang seiring dengan banyak manfaat yang diperoleh dari teknologi informasi tersebut. Berdasarkan beberapa perkembangan teknologi informasi tersebut, *website* adalah salah satu dari pesatnya perkembangan teknologi informasi.

SMA IPIEMS merupakan salah satu SMA swasta yang berada di Kota Surabaya. Pada awalnya SMA IPIEMS merupakan lembaga bimbingan belajar. Karena animo masyarakat yang begitu tinggi terhadap lembaga bimbingan belajar IPIEMS, maka SMA IPIEMS didirikan pada tahun 1983 dan dipertahankan sampai sekarang.

Dalam rangka mengikuti perkembangan globalisasi maka SMA IPIEMS Surabaya turut andil meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam perkembangan sekolah dengan memiliki *website* resmi yaitu <http://www.sma-ippiems-sby.sch.id/>. *Website* menjadi sangat penting karena menyediakan fasilitas yang dapat digunakan untuk calon siswa maupun siswa yang sudah bersekolah di SMA

IPIEMS Surabaya. *Website* tersebut berisi profil sekolah, pengumuman, hingga agenda kegiatan yang akan dilaksanakan oleh SMA IPIEMS Surabaya.

Berdasarkan data himpunan dari *statshow Traffic* yang berguna untuk melihat jumlah pengunjung pada *website* <http://www.sma-ipiems-sby.sch.id/> di ambil pada tanggal 13 Februari 2017 diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah pengunjung website SMA IPIEMS Surabaya

| | <i>Daily</i> | <i>Monthly</i> | <i>Year</i> |
|--------------------|--------------|----------------|-------------|
| <i>Page Viewes</i> | 51 | 1,530 | 18,615 |
| <i>Visitors</i> | 21 | 690 | 8,395 |

Sumber: www.statshow.com

Kepuasan pengguna *website* SMA IPIEMS Surabaya memiliki peran penting dengan hubungannya langsung terhadap penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi yang diimplementasikan, karena kepuasan pengguna merupakan tolak ukur untuk mengukur sistem informasi yang telah diimplementasikan. Kualitas *website* juga akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan dari penggunanya itu sendiri. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka *website* tersebut akan memiliki banyak pengguna yang akan mengakses situs tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian Barnes dan Vidgen (2001) dalam implementasinya menggunakan konsep metode pengukuran suatu *website* menggunakan metode *webqual 4.0* dengan indikator penggunaan web, kualitas informasi, serta kualitas interaksi pada *e-library* menghasilkan kesimpulan bahwa penggunaan web, kualitas informasi, serta kualitas interaksi mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terutama jika kualitas penggunaan pada *website*-nya memiliki kualitas yang baik.

Website yang sudah diimplementasikan hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi berkaitan dengan kualitas dari *website* SMA IPIEMS Surabaya berdasarkan persepsi pengguna akhir atau pengunjung situs khususnya para siswa sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, berkaitan dengan kepuasan penggunaan terhadap *website* maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian dengan mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan pengguna dan pengunjung situs menggunakan metode *webqual 4.0*, dengan cara membagikan kuesioner (kemudian diubah ke *google form*) kepada pengguna dengan mengambil sampel secara random mulai dari kelas X-XII dengan bantuan para guru, yang kemudian oleh pihak SMA IPIEMS Surabaya hasil penelitian ini nantinya akan digunakan sebagai bahan rekomendasi untuk evaluasi pada <http://www.sma-ipiems-sby.sch.id/>.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, rumusan masalah yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya untuk kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Bagaimana cara menganalisis pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya untuk kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Bagaimana cara menganalisis pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya untuk kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada analisis pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya terhadap kepuasan pengguna yaitu:

1. Pengguna *website* merupakan siswa-siswi SMA IPIEMS Surabaya.
2. Metode statistika yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna adalah metode regresi linear berganda

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Mendapatkan hasil dari analisis pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya untuk kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
2. Mendapatkan hasil dari analisis pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya untuk kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Mendapatkan hasil dari pengaruh kualitas *website* SMA IPIEMS Surabaya untuk kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat

1. Bagi pihak SMA IPIEMS Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi SMA IPIEMS Surabaya dalam hubungannya dalam dunia pendidikan. Serta sebagai bahan masukan untuk perbaikan kualitas *website* guna memenuhi kepuasan pengguna.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil dari analisis ini dapat dijadikan sebagai bahan studi yang dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca serta dapat menjadi acuan bagi para peneliti lain yang memiliki studi kasus yang serupa.

