

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Teknologi informasi merupakan perkembangan sistem informasi dengan menggabungkan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat sehingga informasi dari berbagai saluran komunikasi sangat mudah untuk di akses. Para pengguna dapat melakukan kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah dan cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Selain dapat memberikan informasi dan kemudahan, teknologi informasi juga mengurangi terjadinya kesalahan sehingga membuat data lebih valid dan efisien. Perda DIY Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi menyebutkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan partisipatif guna memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan terjangkau masyarakat.

Teknologi informasi dan komunikasi terdiri dari internet (*website*, blog, dan email), teknologi siaran langsung (radio, televisi, dan *webcasting*), teknologi penyiaran yang direkam (*podcast*, pemutar audio dan video, dan perangkat penyimpanan), telepon (telepon kabel, telepon seluler, satelit, visio atau konferensi video), serta komputer (Putri, 2022). Dari berbagai macam teknologi informasi dan

komunikasi tersebut, *website* merupakan salah satu media yang sering diakses dan digunakan dalam mencari berbagai informasi dan sarana komunikasi.

*Website* sering digunakan oleh perusahaan baik negeri maupun swasta, pemerintah dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Saat ini lembaga pendidikan seperti sekolah telah memiliki *website* sekolah. Tenaga administrasi *website* sekolah bekerjasama dengan humas sekolah untuk memberikan informasi mengenai profil, prestasi, dan kegiatan sekolah tersebut. Sekolah di mata publiknya, terutama bagi orang tua wali yang ingin mendaftarkan putra-putrinya di sekolah tersebut.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* dapat dipengaruhi kualitas *website* tersebut. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran kualitas *website* agar dapat dijadikan bahan evaluasi pihak sekolah. Pengukuran kualitas sebuah *website* memerlukan keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri (Jamalluddin, dkk, 2016). Pengukuran kualitas *website* salah satunya dapat menggunakan metode *WebQual 4.0*.

Pada kesempatan kali ini, penulis memilih obyek penelitian *website* milik SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta yaitu <http://www.smumuhi-yog.sch.id>. Sekolah ini merupakan salah satu sekolah swasta yang terletak di Jl. Gotongroyong II Petinggen, Karangwaru, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Website* sekolah tersebut sudah diimplementasikan sejak tahun 2018, akan tetapi belum pernah ada yang melakukan evaluasi mengenai kualitas *website*

tersebut dari persepsi pengguna. Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode *Webqual* 4.0 Pada *Website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pengaruh Kualitas *Website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode *Webqual* 4.0 ?”

## 1.3 Ruang Lingkup

Penelitian ini memiliki ruang lingkup:

1. Analisis kualitas *website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta <http://www.smumuhi-yog.sch.id>.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Webqual* 4.0 yang terdiri dari 3 kategori penilaian yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction* terhadap *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).
3. Penelitian ini menggunakan kuisisioner yang dibagikan kepada siswa SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta, khususnya kelas X.

4. Hasil jawaban kuisioner diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.
5. Pengolahan data dengan analisis regresi linier berganda (uji T & uji F), uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif.
6. Penentuan jumlah sampel responden dihitung berdasarkan rumus Slovin.
7. Pengukuran kuisioner menggunakan satuan skala Likert.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang di harapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pengguna *website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta menggunakan metode *WebQual* 4.0 sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah dapat mengetahui kualitas dari *website* milik SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta serta menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis tentang menganalisis *website* menggunakan metode *webqual* 4.0. Penelitian ini juga dapat memberi rekomendasi dalam pengembangan *website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta agar menjadi lebih baik.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Bab 1: Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian dan sistematika skripsi dalam Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada *Website* SMA Muhammadiyah 1 Yogyakarta

2. Bab 2: Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Bab ini membahas tentang penelitian-penelitian yang telah dilakukan para penulis terdahulu yang mencakup kerangka pemikiran dan hipotesis serta berbagai teori-teori yang relevan dengan penelitian ini.

3. Bab 3: Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan penelitian, data yang diperlukan dalam penelitian, berbagai peralatan yang dibutuhkan, prosedur kerja dan pengumpulan data yang terdiri dari teknik pengumpulan data, metode, penentuan jumlah sampel, penyebaran kuisioner

4. Bab 4: Implementasi dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum *website*, hasil uji validitas, uji reliabilitas, uji T, uji F, dan analisis deskriptif.

5. Bab 5: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah mengenai kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna juga terdapat saran yang membahas mengenai perbaikan yang perlu dilakukan terhadap *website* tersebut