

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan di bidang teknologi informasi terjadi begitu pesat dan mendorong perubahan yang signifikan di dalam seluruh aspek kehidupan dari masa ke masa. Dukungan teknologi informasi yang baik berpengaruh pada kinerja manusia, organisasi, dan instansi. Keunggulan instansi dapat didorong oleh SDM dan sumber daya teknologi yang baik. Adanya pandemi Covid-19 merupakan salah satu alasan dalam meningkatnya penggunaan teknologi informasi tidak terkecuali pada instansi pendidikan. Sistem informasi di institusi dapat mendukung dalam pengolahan data transaksi yang terjadi setiap hari, mendukung operasional dan merupakan fungsi utama dan strategis instansi dalam memberikan informasi yang diperlukan kepada pihak eksternal.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi yaitu penggunaan sistem informasi akademik pada instansi pendidikan. Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan lembaga pendidikan tingkat menengah di Indonesia, dimana Sekolah Menengah Atas memiliki kegiatan yang cukup banyak sehingga membutuhkan sistem informasi dengan kualitas baik untuk mendukung keberlangsungan seluruh kegiatan yang ada. Menurut Amarusu pada (Ramadhan 2022), Sistem informasi akademik merupakan sistem yang didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan lembaga pendidikan dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, daya saing, dan kualitas SDM. SMAN 1 Tangerang Selatan merupakan salah satu instansi pendidikan di Indonesia yang telah memanfaatkan sistem informasi akademik sebagai media pembelajaran secara elektronik. Melalui *website* sman1kotatangsels.com atau yang biasa disebut dengan SKMS, proses pembelajaran yang awalnya tidak melibatkan implementasi sistem informasi dapat berlangsung secara daring sehingga siswa dapat mengakses dari mana pun dan kapan pun. Siswa dapat

mengunduh materi, mengumpulkan tugas, melihat jadwal pembelajaran luring, melihat jadwal pelajaran, memasukan data diri, melihat jadwal ujian, dan fitur lainnya di dalam SKMS. Di samping kelebihan yang ditawarkan, ditemukan beberapa permasalahan pada SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan. Mengacu pada keluhan yang datang dari beberapa murid angkatan tahun 2022 mengenai fitur-fitur yang tidak dapat di klik, adanya redundansi data di fitur yang berbeda, serta rumitnya langkah-langkah yang harus dilalui untuk mencapai suatu tujuan pada *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan.

Kualitas layanan *website* diukur dengan kerangka kerja Webqual 4.0. Metode ini merupakan perangkat pengukuran kualitas sistem informasi berbasis *website* guna mengevaluasi pelayanan sistem tersebut berdasarkan tingkat kepuasan pengguna. Kerangka kerja Webqual 4.0 terdiri dari tiga indikator utama, yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Sedangkan analisis data menggunakan metode IPA, *Gap Analysis*, dan *Webqual Index*.

Dengan mengetahui nilai *webqual index*, peneliti dapat mengetahui tingkat kualitas layanan *website* menurut persepsi pengguna. Sedangkan hasil analisis IPA akan memetakan indikator dari masing-masing dimensi dalam kerangka kerja Webqual 4.0 pada diagram kartesius untuk mengetahui indikator yang harus menjadi fokus perbaikan. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi sumber informasi yang berharga dan bahan evaluasi bagi SMAN 1 Tangerang Selatan untuk menentukan strategi dalam mengembangkan atau memperbaiki kualitas pelayanan *website* menjadi lebih baik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan berdasarkan persepsi pengguna?

2. Indikator apa saja yang harus menjadi fokus perbaikan pada *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan berdasarkan persepsi pengguna?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan serta ruang lingkup penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Objek penelitian dilakukan pada *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan (<http://sman1kotatansel.com/>).
2. Penelitian ini ditujukan untuk seluruh siswa pengguna *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan dari angkatan 2022 hingga 2024.
3. Penelitian ini mengukur 3 (tiga) variabel pada objek peneliti, berdasarkan teori yang ada pada metode Webqual 4.0.
4. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik *proportional stratified random sampling* untuk menentukan responden kuesioner.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan di atas, tujuan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kualitas *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan berdasarkan persepsi pengguna dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan dimensi pada kerangka kerja Webqual 4.0.
2. Melakukan pemahaman atas indikator yang ada pada Webqual 4.0 serta menentukan indikator yang harus menjadi fokus dalam proses perbaikan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pihak SMAN 1 Tangerang Selatan terhadap perbaikan kualitas layanan *website* SKMS

SMAN 1 Tangerang Selatan berdasarkan penilaian menggunakan metode Webqual 4.0.

2. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai analisis kualitas layanan *website* menggunakan *framework* Webqual 4.0. Di samping itu, diharapkan bahwa temuan dari penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai sumbangan informasi berharga bagi penelitian-penelitian yang akan datang.

## 1.6 Luaran Penelitian

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan *website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan berupa usulan desain *user interface website* SKMS SMAN 1 Tangerang Selatan berdasarkan hasil dari analisis kualitas sesuai indikator variabel pernyataan dari dimensi *framework* Webqual 4.0.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan penelitian ini, sistematika penulisan diatur dan akan dijelaskan guna memberi gambaran yang lebih jelas sebagai berikut :

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bagian ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hasil yang diharapkan, dan tata cara penelitian.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini menjelaskan berbagai teori yang menunjang penelitian tentang penilaian kualitas layanan sistem informasi akademik di SMAN 1 Tangerang Selatan oleh pengguna.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan tentang tahapan-tahapan penelitian, objek penelitian yang menjadi fokus, instrumen penelitian yang digunakan,

alat bantu yang mendukung penelitian, dan jadwal pelaksanaan penelitian.

#### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini memuat hasil analisis yang sudah dilakukan dan pembahasan hasil penelitian, termasuk rekomendasi tindakan dan rekomendasi desain antarmuka pengguna (*User Interface*).

#### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil analisis, serta saran kepada pihak SMAN 1 Tangerang Selatan dan penelitian berikutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**