

# BAB I

## PENDAHULUAN

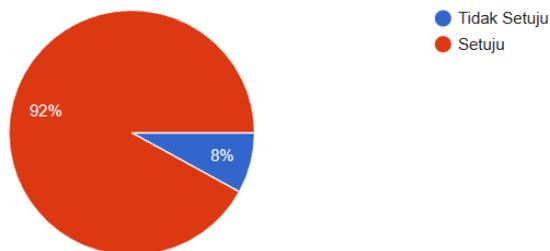
### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat telah membawa dampak terhadap hampir ke seluruh aspek kehidupan mulai dari sosial, ekonomi, budaya, politik, keamanan termasuk pendidikan. Saat ini teknologi dapat digunakan untuk kepentingan pengolahan data seperti mendapatkan data, memproses, memanipulasi, menyusun, dan menyimpan data dengan berbagai cara untuk memperoleh informasi yang berkualitas. Dengan begitu dukungan dari teknologi informasi ini sangat mendorong kinerja individu, organisasi, perusahaan maupun instansi. Khususnya seperti pada masa pandemi COVID-19, teknologi informasi dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap proses pembelajaran di semua lini pendidikan termasuk di SMP/SMA Menlo Park School.

Pembelajaran secara *Online* (daring) yang saat ini masih diberlakukan di beberapa daerah untuk jenjang pendidikan SD, SMP, SMA, maupun perguruan tinggi menjadi sebuah fondasi dari berdirinya SMP/ SMA Menlo Park School. Menlo Park School (MPS) adalah sekolah SMP dan SMA formal bertaraf internasional dengan fokus utama menyiapkan para peserta didik untuk dapat diterima di perguruan tinggi terbaik dunia. Sebagai salah satu sekolah yang baru saja berdiri dan berbasis *online*, MPS memanfaatkan aktivitas pemasaran digital dengan media berupa *website* dan sosial media untuk mempromosikan pengenalan sekolah dan informasi terkait pendaftaran peserta didik baru. Tentunya sebuah media pastilah memiliki keterbatasan, dari sisi kualitas kegunaan, informasi dan interaksi yang diberikan. Setelah setahun lebih berdiri, peneliti bersama dengan manajemen MPS menemukan ketidakpuasan yang disampaikan langsung oleh beberapa pengguna (Calon siswa/ Orang Tua Siswa) pada *website* [menloparkschool.com](http://menloparkschool.com) yang digunakan sebagai *website* profil sekolah, bahwa *website* Menlo Park School dinilai kurang dapat menjelaskan/ menggambarkan sekolah MPS secara mudah, lengkap dan aktual. Perlu diketahui bahwa menurut Indriyani (2018) 80.4% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh Kualitas *website*, kepercayaan, promosi dan harga, sedangkan sisa 19,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Anda rasa perlu ada penyempurnaan dari Tampilan/ Kualitas Informasi pada web tersebut.**

25 responses



**Gambar 1. 1 Hasil Survei Pra-penelitian terkait perlu atau tidaknya redesain *website* menlo park school**

Peneliti juga melakukan survei pra-penelitian untuk memperkuat hipotesis yang mengatakan bahwa *website* Menlo Park School masih mempunyai kekurangan pada dimensi kualitas dan kelengkapan informasi yang ada. Peneliti menemukan bahwa dimensi informasi dengan 76% responden masih menilai bahwa dimensi ini perlu dikembangkan lagi, dan 92% dari responden setuju bahwa diperlukan adanya redesain pada *website* Menlo Park School. Peneliti juga melakukan observasi serta diskusi kepada manajemen *website* menloparkschool.com, yang mengimplikasikan kebutuhan untuk memprioritaskan bagian apa saja yang perlu ditingkatkan berdasarkan rekomendasi yang akan diberikan. Karena hal tersebut, penulis bermaksud untuk mengevaluasi kualitas *website* dan merancang ulang rujukan yang dapat digunakan oleh MPS untuk meningkatkan kualitas *website* MPS terhadap *end user* yaitu orang tua dan calon siswa.

Berdasarkan penjelasan diatas, dengan memanfaatkan *framework* Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* peneliti dapat mengukur kualitas *website* menloparkschool.com untuk mengevaluasi ulang tiga dimensi berdasarkan kepuasan *user*, yaitu dimensi kualitas penggunaan, informasi, dan interaksi serta memberikan rekomendasi prioritas untuk perbaikan *website* MPS maka dari itu, peneliti mengangkat judul penelitian “**PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENLO PARK SCHOOL BERDASARKAN FRAMEWORK WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**” Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dan rujukan bagi manajemen MPS, dalam mengembangkan dan memperbaiki

kualitas *website* menloparkschool.com sebagai salah satu media profil sekolah dan promosi PPDB bagi *end-user* yang dimaksudkan untuk meningkatkan kepuasan *user* dalam mempelajari bahan promosi sekolah ini serta memberikan kemudahan untuk mempertimbangkan prioritas dari hasil evaluasi *website* menloparkschool.com

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan bahwa masalah yang saat ini sedang dihadapi adalah:

1. Bagaimana mengukur kualitas *website* menloparkschool.com dengan menggunakan Webqual 4.0?
2. Apa saja evaluasi dari webqual 4.0 yang menjadi fokus redesain *website* menloparkschool.com?
3. Bagaimana *framework Importance Performance Analysis* bisa memudahkan manajemen web menlo park school dalam meningkatkan kualitas *website* menloparkschool.com?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Memberikan rekomendasi kepada pimpinan Menlo Park School untuk meningkatkan kualitas *website* MPS berdasarkan *framework* Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis*.
2. Redesain *website* menloparkschool.com jika diperlukan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memudahkan penanggung jawab web dalam melakukan rancang ulang *website* Menlo Park School.
2. Memudahkan pimpinan Menlo Park School dalam proses pengambilan keputusan terkait perlu tidaknya dilakukan perencanaan ulang.
3. Memudahkan pengguna dalam mengenal lebih dalam SMP/SMA Menlo Park School.

4. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada pembaca sebagai referensi, khususnya dalam melakukan analisis kualitas *website* sekolah menggunakan metode Webqual 4.0.

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan tambahan kepada pembaca sebagai referensi, khususnya dalam melakukan analisis kualitas *website* sekolah menggunakan metode Webqual 4.0.

### 1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah situs web resmi SMP-SMA Menlo Park School (MPS) [menloparkschool.com](http://menloparkschool.com)
2. Penelitian secara khusus ditujukan untuk Orang Tua dan Siswa/ Siswi SMP-SMA Menlo Park School.
3. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dengan tiga variabel yang ada yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi). Untuk memperkaya hasil pada rekomendasi dan redesain, peneliti menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai *framework* kedua.
4. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data kuantitatif dan menggunakan teknik *purposive sampling*.