

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Peningkatan teknologi telah mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi secara cepat dan akurat dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi. Tidak hanya itu, manfaat lain yang diperoleh dari perkembangan teknologi informasi adalah meningkatnya efektivitas dan efisiensi masyarakat dalam bekerja terutama saat berkomunikasi (Danuri, 2019). *Website* merupakan dokumen multimedia yang berisikan teks, gambar, animasi, suara ataupun video dengan bentuk statis atau dinamis, yang saling memiliki hubungan dengan jaringan-jaringan halaman (Rizki & Pasaribu, 2021).

Website telah menjadi komponen penting dalam suatu organisasi dan lembaga akademik. Pihak sekolah berperan sebagai sumber informasi tentang program sekolah yang disampaikan melalui portal berita. Tidak hanya itu, *website* sekolah dapat berfungsi sebagai bahan promosi dengan menampilkan prestasi sekolah, berita terbaru tentang sekolah, kurikulum yang diterapkan serta program sekolah (Hia et al., 2020).

Sekolah MAN 5 Sleman memiliki *website* yang dapat diakses oleh guru, masyarakat umum, dan siswa untuk mendapatkan informasi tentang kegiatan sekolah. *Website* ini mencakup profil sekolah, pelayanan, PPDB Online, dan video kegiatan sekolah. Setelah melakukan observasi pada *website* MAN 5 Sleman yang dapat di akses pada alamat <https://man5sleman.sch.id/>, ditemukan beberapa kendala seperti terdapat beberapa tombol dengan halaman kosong, fitur *elearning* belum selesai di *implementasikan*, tombol navigasi tidak *user friendly*, *website* masih berfokus pada satu perangkat *mobile* saja, dan informasi pada halaman fasilitas, pegawai, non akademik tidak terupdate. Peneliti juga telah melakukan wawancara kepada tim penanggung jawab *website* dan mendapatkan hasil bahwa sejak awal dibuat pada tahun 2019 belum pernah melakukan penilaian kepuasan pengguna. Kurangnya anggota tim dalam mengelola membuat

informasi kurang terupdate, sehingga fungsi *website* kurang terlihat dengan maksimal.

Kesuksesan dalam pengembangan sistem dipengaruhi oleh adanya kemampuan sistem untuk memproses data yang menghasilkan informasi dengan kualitas baik, memberikan kepuasan pengguna terhadap sistem, dan kemampuan untuk mencapai tujuan organisasi. Sebaliknya kegagalan dalam penerapan sistem informasi disebabkan oleh ketidaksesuaian antar komponen sistem yang mencakup informasi dan proses bisnis yang dibutuhkan organisasi (Sukajie et al., 2019). Menurut Octavia (2022), sistem informasi atau aplikasi yang sukses tidak hanya didasarkan pada kemampuan memproses data dan menghasilkan informasi yang baik, tetapi juga melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem atau aplikasi. Kepuasan pengguna merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna saat menggunakan sistem yang dapat bekerja sesuai ekspektasi dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, diperlukannya analisis kepuasan pengguna sebagai salah satu cara untuk mengetahui sudah berhasil dan sesuai kebutuhan pengguna atau tidak *website* tersebut (Septiani et al., 2020). Dengan begitu, hasil analisis kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai bahan perbaikan *website* menjadi lebih baik dari sebelumnya (Simaremare, 2020).

Penelitian ini memakai metode EUCS dan *DeLone and McLean*. Model EUCS mengutamakan kepuasan pengguna dengan memperhatikan unsur teknologi secara menyeluruh. Pendekatan metode EUCS mengutamakan aspek teknologi seperti *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*. Selain itu, kepuasan pengguna juga dianggap sebagai salah satu bentuk keberhasilan dalam pengembangan sistem (Dewi, 2019). Sedangkan untuk Metode *DeLone and McLean* merupakan model kesuksesan yang dikembangkan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. Mclean, dalam bentuk kerangka kerja yang komprehensif untuk mengukur kinerja sistem informasi (Ernawati et al., 2021). Berbagai peneliti telah menganggap metode ini valid sebagai alat ukur kesuksesan dalam pengembangan sistem informasi (Putra & Darmawan, 2021). Sistem kualitas, informasi kualitas, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan keuntungan adalah enam variabel utama yang digunakan oleh metode *DeLone and*

McLean untuk mengukur keberhasilan sistem informasi (Putra et al., 2020). Metode ini pernah digunakan untuk menganalisis keberhasilan Aplikasi *Mobile TIX ID* berdasarkan sudut pandang pengguna di kota Surabaya yang menghasilkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi dan layanan, sedangkan variabel kualitas sistem tidak memberikan pengaruh.

Berdasarkan uraian di atas, dalam pengembangan sistem informasi tidak semuanya dapat berhasil, sehingga dalam menciptakan sistem informasi yang baik diperlukannya sebuah evaluasi. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan analisis kepuasan pengguna pada *website* MAN 5 Sleman untuk mengetahui hasil kepuasan pengguna dan faktor-faktor positif yang memberikan pengaruh terhadap penilaian pengguna menggunakan metode *EUCS* dan *DeLone and McLean* dengan penggunaan 8 variabel dalam penelitiannya.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, perumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* MAN 5 Sleman menggunakan variabel pada metode *EUCS* dan *DeLone and McLean*.
2. Apa saja faktor yang menentukan kepuasan pengguna terhadap *website* MAN 5 Sleman menggunakan variabel pada metode *EUCS* dan *DeLone and McLean*.

1.3 BATASAN MASALAH

Penelitian ini memiliki batasan masalah yang ditetapkan agar proses penelitian ini lebih terfokus. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Penelitian menggunakan *website* MAN 5 Sleman, yang respondennya diutamakan siswa, guru dan wali murid di sekolah tersebut.
2. Memberikan penambahan responden yaitu Masyarakat umum sebagai data penguat responden lainnya.
3. Penelitian ini hanya meneliti tingkat kepuasan dan faktor kepuasan yang menggunakan 8 variabel dari 2 metode *EUCS* dan *DeLone and*

McLean yaitu *variable content, accuracy, format, ease of use, timeliness, system quality, information quality dan service quality*.

1.4 PERTANYAAN PENELITIAN

1. Bagaimana cara mengukur kepuasan pengguna di *website* MAN 5 Sleman dengan metode EUCS dan *DeLone and McLean*?
2. Bagaimana penentuan faktor yang memberikan kepuasan pengguna pada *website* MAN 5 Sleman dengan metode EUCS dan *DeLone and McLean*?

1.5 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Meneliti hasil tingkat kepuasan pengguna menggunakan variabel dalam metode EUCS dan *DeLone and McLean*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memberikan pengaruh positif terhadap penilaian pengguna atas kepuasannya menggunakan *website* MAN 5 Sleman.

1.6 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini menambah pengetahuan dalam menganalisis *website*. Sehingga peneliti dapat mengetahui standar kriteria *website* yang baik dan memenuhi kepuasan pengguna, serta mampu mengimplementasikan pengetahuan yang diperoleh selama berkuliah.

2. Bagi sekolah

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperbaiki kualitas *website* menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Dengan begitu, *website* tersebut bisa menjadi lebih baik.