

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan inovasi data dan PC saat ini semakin pesat. Di era komputerisasi saat ini, inovasi data bagian dari keberadaan manusia. Pekerjaan nyata dari inovasi data semakin besar mengingat fakta bahwa hampir semua kegiatan bisnis dalam asosiasi harus dimungkinkan melalui mediator inovasidata, salah satunya melalui web. Web telah berubah menjadi bagian tak terpisahkan dari keberadaan manusia di zaman komputerisasi ini. Dengan web, semua data yang ideal dapat diperoleh secara efektif dan cepat. Saat ini pengguna internet di Indonesia mencapai 212,3 juta jiwa, terhitung mulai Juni 2021 (Internetworldstats, 2021).

*Website* merupakan kerangka kerja dengan data yang diperkenalkan sebagai teks, suara, dan sebagainya yang disimpan di server yang diperkenalkan sebagai *hypertext*. *Website* memainkan peran penting bagi sebuah asosiasi karena dapat memberikan keuntungan, misalnya, memiliki opsi untuk menawarkan jenis bantuan berbasis internet untuk kliennya. Salah satu organisasi yang memanfaatkan *website* merupakan lembaga pendidikan yang sifatnya khusus seperti pondok pesantren. Pondok pesantren Al-Hidayah Pringsewu memiliki misi yaitu “Menyiapkan Tenaga Pendidik yang kompeten, mengembangkan materi serta metode pembelajaran yang kreatif dan inovatif, menyiapkan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran yang aman dan nyaman”, sejalan dengan misi tersebut terdapat peranan teknologi informasi untuk mencapainya (Al-Hidayah, 2020). Salah satu pemanfaatan *website* oleh Pondok Pesantren digunakan untuk pengajaran dan administrasi (Ganiardi *et al.*, 2020).

Organisasi instruktif menggunakan *website* untuk bekerja dalam pengolahan data. Di sekolah semua inklusif pemanfaatan sistem informasi akademik dengan alasan bahwa penggunaan kerangka data dapat memperoleh data dengan cepat dan definitif bila diperlukan (Firmansyah and Udi, 2017). Informasi akademik di rancang untuk keperluan pengolahan data akademik dengan penerapan teknologi

komputer. Sehingga seluruh proses kegiatan akademik dapat dikelola menjadi informasi yang bermanfaat. *Website* yang layak yaitu *website* yang pusat utamanya membuat pengguna kembali ke *website* tersebut (Rosen and Purinton, 2004). Sifat *website* merupakan elemen penting yang harus diperhatikan dalam suatu organisasi, hal ini karena *website* suatu institusi merupakan citra institusi di dunia maya (Napitupulu, 2017). Sampai saat ini belum banyak pondok pesantren yang melakukan pengukuran terhadap kualitas *website*-nya (Sa'uda & Sopiah, 2018).

Kualitas *website* sangat penting untuk membangun tingkat penggunaan *website*. Estimasi kualitas *website* tergantung pada persepsi dan harapan para penggunanya untuk mempertahankan eksistensi dan pencapaian *website* melalui internet. Menurut Barnes dan Vidgen (2002) kualitas *website* memiliki tiga bagian tolak ukur, khususnya *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) yang ketiga komponen tersebut merupakan bagian dari komponen yang ada pada metode Webqual (Barnes and Vidgen, 2002). Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode servqual. Metode webqual memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD).

Semenjak metode webqual mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi-dimensinya. Berdasarkan pada penelitian Barnes dan Vigen (2003) yang mengukur kualitas *website* yang dikelola oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) menggunakan metode webqual 4.0 dihasilkan tiga area atau dimensi pada metode webqual 4.0 yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas Interkasi, dimensi kualitas *usability* (Barnes and Vidgen, 2003). Dalam pengembangannya metode Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada "voice of customer". Metode Webqual telah mengalami beberapa kali perkembangan, hingga saat ini telah mencapai versi 4.0 (Barnes and Vidgen, 2002). Metode ini sudah banyak

digunakan oleh peneliti untuk mengetahui kualitas layanan sebuah website (Irawan, 2012). Selain itu mengapa Webqual lebih dipilih dikarenakan Webqual memang lebih fokus pada kualitas website. Dalam penelitian sebelumnya, metode yang digunakan hanya ada satu metode dan masih jarang yang menganalisis website Pondok Pesantren, sehingga tidak ada kombinasi untuk meningkatkan maupun memperdalam hasil dari pengukuran yang dilakukan terhadap kualitas website. Penelitian website lebih sering mengacu ke website-website Perguruan Tinggi, dengan tampilan dan kualitas informasi yang berbeda pada tiap pondok maka perlu juga untuk dilakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap kualitas tampilan dan informasi terkait Pondok Pesantren.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari beberapa uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Kualitas informasi pada website akademik tidak terbaharui (*up to date*).
2. Tampilan website akademik yang kurang menarik.
3. Sulitnya mengakses informasi publik terkait informasi akademik pondok pesantren.
4. Belum adanya pengukuran kualitas pada website pondok pesantren.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Saat ini website lembaga pendidikan khusus seperti pondok pesantren sangat berperan dalam membantu kegiatan akademik para penggunanya. Namun pada kenyataannya ditemukan bahwa kualitas website yang ada belum sesuai dengan harapan penggunanya dan masih banyak pondok pesantren yang belum melakukan pengukuran terhadap kualitas website. Berdasarkan penjelasan dan identifikasi masalah yang telah disebutkan pada sub-bab sebelumnya maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis kualitas website akademik di pondok pesantren?

2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi aktual dengan harapan pengguna terhadap kualitas website akademik?
3. Bagaimana mengetahui Indikator apa saja yang harus diperbaiki dan indikator apa saja yang perlu dipertahankan kualitasnya?

Untuk menyelesaikan hal tersebut, terdapat salah satu cara yaitu dengan melakukan penelitian terkait kualitas website akademik di pondok pesantren.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas website akademik lembaga pendidikan pondok pesantren Al-Hidayah yang beralamatkan Desa Pamenang – Kec. Pagelaran – Kab. Pringsewu – Prov. Lampung
2. Secara teori penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) dari metode Webqual 4.0.
3. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data survei, dengan menyebarkan kuesioner yang disebarkan dengan teknik pengambilan sampel *stratified purposive sampling*. Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, serta untuk analisis data dilakukan dengan analisis *webqual index* (WQI), kesenjangan/*gap analysis*, dan *importance performance analysis* (IPA).
4. Penilaian yang dilakukan responden dibagi menjadi dua perspektif penilaian, yaitu penilaian berdasarkan persepsi aktual dan harapan/tingkat kepentingan.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan antara lain:

1. Melakukan analisis terhadap kualitas website pondok pesantren al-Hidayah berdasarkan persepsi dan harapan penggunaanya dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

2. Mengetahui nilai kesenjangan/gap antara tingkat harapan pengguna terhadap layanan website yang ideal dengan persepsi pengguna terhadap kualitas website.
3. Mengetahui indikator-indikator, yang ada pada Webqual 4.0, yang perlu menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan sebagai berikut.

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website akademik yang ada di pondok pesantren al-Hidayah, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas website.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.
3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.