BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dewasa ini telah berdampak pada makin tumbuh dan berkembangnya berbagai teknologi untuk memudahkan berbagai aktivitas manusia. Salah satu dari sekian banyak teknologi yang berkembang tersebut adalah Teknologi Informasi atau *Information technology* (IT). Secara umum, IT dapat dijelaskan sebagai teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan menyebarkan informasi yang ada. IT ini sendiri mencakup berbagai bidang yakni perangkat lunak komputer, sistem informasi, perangkat keras komputer, bahasa program dan data konstruksi.

Sistem informasi atau *information system* (IS), seperti yang sebelumnya telah dijelaskan, merupakan bagian dari ranah kajian IT. Hal ini dikarenakan IS sendiri tidak dapat dilepaskan dari upaya-upaya untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Upaya-upaya tersebut dapat terealisasi jika adanya komponen-komponen berupa *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data. Dalam IS komponen-komponen tersebut diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat, guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

Wujud dari penerapan IT, khususnya di bidang sistem informasi, melahirkan beragam produk sebagai alat bantu untuk mempermudah berbagai kegiatan. Salah satu produk tersebut adalah *website*. Produk ini dianggap sangat penting dalam penyampaian informasi. Selain dapat menjangkau berbagai *user* di berbagai pelosok daerah, *website* juga dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga arus informasi dapat terus berjalan tanpa mengenal batasan ruang dan waktu. Hal lain yang juga mengukuhkan *website* sebagai salah satu komponen penting dalam dunia teknologi informasi, adalah kecocokannya untuk dapat diimplementasikan di berbagai organisasi atau institusi. Organisasi tersebut dapat berupa organisasi swasta maupun non-swasta dengan beragam jenisnya seperti institusi di bidang kesehatan, militer, pemerintahan, perdagangan, hingga pendidikan.

Khusus untuk institusi pendidikan, *website* sudah seyogianya dimanfaatkan demi mengoptimalkan kegiatan akademik dan tidak dapat diabaikan. Keberadaan *website* telah menjadi suatu kebutuhan yang harus terpenuhi dan kebutuhan tersebut mengalami peningkatan karena adanya perkembangan Iptek dan kemajuan teknologi internet. Kebutuhan akan adanya *website* bagi institusi pendidikan ini juga diamini oleh para ahli. Manzoor *et al.* (2012:1) misalnya mengungkapkan bahwa "*Now a days the need for higher education institutions to a have a reliable, effective and attractive web presence is increasing as online technology is becoming an important part of the educational process."* Dewasa ini kebutuhan institusi pendidikan tinggi akan adanya sebuah *web* yang reliabel, efektif dan menarik meningkat ketika

teknologi online menjadi bagian penting dari proses pendidikan. Oleh karena itu, karena didorong oleh kesadaran akan peran penting *website* dan kebutuhan untuk memilikinya, banyak institusi pendidikan yang berlomba-lomba menciptakan dan mengembangkan *website* yang representatif dan dapat digunakan oleh para siswa untuk menunjang kegiatan akademik.

Salah satu institusi pendidikan di Indonesia adalah Sekolah Menengah Atas (SMA). Untuk dapat bersaing dengan SMA lain dan menjadi yang terdepan di era teknologi informasi, banyak SMA yang melakukan berbagai upaya. Salah satu upaya tersebut adalah dengan membuat *website* sekolah yang reliabel, efektif dan menarik. Hal ini pun disadari oleh SMA Negeri 6 Bandung. Sebagai salah satu sekolah unggulan, dengan jumlah sumber daya manusia untuk tahun ajaran 2012/2013 yang luar biasa besar (terdiri atas 65 orang guru dan 1085 siswa), SMA Negeri 6 Bandung berusaha menciptakan *website* sekolah yang representatif dan dapat mengayomi seluruh elemen-elemen SMA Negeri 6 Bandung. *Website* tersebut memiliki berbagai *content* seperti profil sekolah, berita tentang SMA Negeri 6 Bandung atau pun seputar dunia pendidikan, artikel, silabus untuk para guru, materi pelajaran untuk para siswa, kalender pendidikan, foto-foto sekolah serta foto *event-event* yang diselenggarakan di sekolah, dan lain sebagainya. *Website* tersebut terlihat memang dirancang untuk memudahkan guru, siswa, dan masyarakat umum untuk mendapatkan berbagai materi, informasi, dan isu-isu tentang dunia pendidikan dan SMA Negeri 6 Bandung sendiri. Dengan adanya *website* ini

maka arus informasi baik di internal maupun eksternal sekolah, dapat lebih efektif dan efisien.

Sebagus apa pun sesuatu tentunya tidak bisa lepas dari berbagai kekurangan. Walaupun *website* SMA Negeri 6 Bandung dirancang demi tujuan yang baik dan pantas untuk diapresiasi, ternyata masih terdapat berbagai permasalahan. Demi mendapatkan gambaran mengenai *website* SMA Negeri 6 Bandung, peneliti melakukan analisa terhadap *website* tersebut dan melihat tanggapan secara umum dari para *user* dengan cara menyebarkan kuesioner pendahuluan. Dari hal tersebut ditemukan beberapa permasalahan pada *website*. Kendala-kendala seperti *content website* yang tidak semuanya *up to date*, *website* terkadang *error* saat diakses, respon halaman *web* yang lama, tampilan *website* yang membosankan, dan fitur *website* yang kurang memudahkan penggunaan, muncul sebagai permasalahan yang patut dijadikan perhatian. Dari kuesioner pendahuluan tersebut, yang disebar secara acak kepada 35 siswa SMA Negeri 6 Bandung, juga ditemukan hal penting, dimana 26 orang siswa tidak puas terhadap *website* sekolah mereka, 8 orang siswa merasa puas, dan 1 orang tidak memberikan tanggapan karena belum pernah membuka *website* tersebut.

Dari penjabaran di atas, suatu penelitian yang dilandaskan pada cara berpikir ilmiah, memang sangat dibutuhkan untuk dapat secara komprehensif mengungkap fenomena yang terkait dengan *website* SMA Negeri 6 Bandung. Walaupun dari pemaparan di atas ditemukan berbagai temuan, seperti kelebihan, permasalahan, kendala, dan lain sebagainya, namun hal tersebut

belum cukup untuk mengungkap fenomena dan berbagai gejala yang terjadi. Oleh karena itu, untuk menemukan gambaran yang utuh, gejala-gejala yang memang benar-benar terjadi, dan kesimpulan-kesimpulan yang logis, maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian terhadap *website* SMA Negeri 6 Bandung dengan judul **"Kontribusi Kualitas *Website* SMA Negeri 6 Bandung Terhadap Kepuasan *User* Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)"**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian merupakan hal-hal yang akan diangkat untuk dicari jawaban dan solusinya, dalam rangka penarikan kesimpulan, untuk pengambilan keputusan. Adapun identifikasi dan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian dan fakta di lapangan. Adapun masalah yang berhasil peneliti identifikasi yaitu:

a. Terdapat *content website* yang tidak *update* sehingga belum dapat memenuhi kebutuhan user.
b. Terkadang *website error* saat diakses.
c. Respon halaman *web* yang lama.
d. Tampilan *website* membosankan/desain *website* tidak menarik.

e. Fitur *website* kurang memudahkan pengguna saat menggunakan situs.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka rumusan masalah yang diajukan adalah:

a. Bagaimana kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung yang sedang berjalan saat ini.
b. Bagaimana tingkat kepuasan *user* terhadap implementasi kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung.
c. Seberapa besar kontribusi kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung terhadap kepuasan *user*.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adanya Maksud penelitian berguna untuk perolehan data sebagai bukti-bukti empiris dan untuk menemukan kejelasan fenomena variabel yang diteliti dalam upaya pencapaian tujuan. Sedangkan adanya tujuan penelitian berguna untuk menekankan pada hasil yang akan dicapai (diharapkan) dari penelitian terkait dengan identifikasi dan rumusan masalah. Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti dan sebagai latihan untuk studi

banding antara hal-hal yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan di lapangan. Disamping itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang kontribusi kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung terhadap kepuasan *user*, serta agar terpenuhinya salah satu syarat bagi peneliti untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu:

a. Untuk mengetahui standar kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung yang sedang berjalan saat ini.
b. Untuk melihat tingkat kepuasan *user* terhadap kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung.
c. Untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas *website* SMA Negeri 6 Bandung terhadap kepuasan *user*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan akademis dan kegunaan praktis. Berikut penjabarannya:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Ada pun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan *website* SMA Negeri 6 Bandung.

b. Bagi *User Website*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi tentang kualitas *website* sekolah sehingga *user* menyadari pentingnya pemahaman terhadap kualitas *website* yang ada.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu:

a. Bagi Universitas

Dengan penyusunan hasil penelitian ini akan menambah khasanah pustaka akademik bagi universitas dengan mendokumentasikannya agar dapat dijadikan pembanding dan juga literatur bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri kegunaan penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam hal *research*, serta juga dapat belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam hal mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu analisis dan juga dalam hal perancangan *website*.

1.5 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan di bahas, agar tidak menimbulkan munculnya penafsiran-penafsiran yang luas dan menyimpang. Ada pun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a. *User website* yang dijadikan responden dalam penelitian ini, terbatas hanya pada guru dan siswa kelas X dan kelas XI SMA Negeri 6 Bandung, tahun ajaran 2012/2013, serta masih aktif melakukan aktivitas belajar di sekolah. Khusus untuk kelas XII, karena penyebaran kuesioner penelitian dilakukan setelah ujian nasional (UN), maka otomatis kelas XII tidak lagi aktif melakukan aktivitas belajar di sekolah. Oleh karena itu, kelas XII tahun ajaran 2012/2013, tidak termasuk dalam penelitian ini.
b. Pada penelitian ini, dari delapan indikator yang dijadikan landasan untuk meneliti kualitas *website*, seperti *usability*, sistem navigasi, *graphic design, contents, compatibility, loading time, accessibility*, dan *interactivity*, hanya tiga indikator saja yang diteliti. Ada pun tiga indikator tersebut yaitu *loading time, contents*, dan *usability*. Hal ini didasarkan pada hasil olah data AHP yang memberikan rekomendasi serta

pertimbangan kesanggupan peneliti sendiri dalam melakukan penelitian. Hasil perhitungan AHP dan pengambilan keputusan dapat dilihat pada bagian lampiran.

1.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Informasi mengenai lokasi penelitian diperlukan karena pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian disuatu lokasi tertentu. Disamping itu, jadwal penelitian juga harus dicantumkan agar adanya panduan kapan pelaksanaan aktivitas penelitian tertentu agar tercapainya target yang telah ditetapkan. Berikut lokasi dan jadwal penelitian:

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di SMA Negeri 6 Bandung yang beralamat di Jl. Pasirkaliki No.51, Bandung.

1.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian dijadwalkan dimulai dari Februari 2013 - selesai. Berikut Jadwal penelitian yang dirumuskan:

Tabel 1.1
JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Tahun 2013																					
		Feb		Maret				April				Mei				Juni				Juli	
1	Observasi objek penelitian dan wawancara																						
2	Studi literatur																						
3	Pembuatan kuesioner perbandingan																						
4	Penyebaran kuesioner perbandingan																						
5	Pengolahan data kuesioner perbandingan dengan memakai metode AHP																						
6	Penentuan skala prioritas dan pengambilan keputusan indikator kualitas *website* yang diteliti																						
7	Pembuatan kuesioner penelitian																						
8	Penyebaran kuesioner untuk uji instrumen penelitian																						
9	Olah data uji instrumen penelitian																						
10	Penyebaran kuesioner penelitian																						
11	Pengelompokan data																						
12	Pengolahan data																						
13	Penarikan kesimpulan penelitian dan Pembuatan laporan																						