

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan masa kini telah terpengaruh oleh teknologi komunikasi dan informasi. Teknologi ini memengaruhi cara kehidupan setiap orang, mencakup berbagai aktivitas seperti lingkup perkantoran, sektor kesehatan, industri perbankan, dunia bisnis, berbagai perusahaan, termasuk lembaga pendidikan. Di dunia pendidikan, pemanfaatan teknologi informasi menjadi sangat penting, terutama pada tingkat sekolah menengah, salah satunya melalui penggunaan website. Website adalah salah satu platform yang tersedia melalui internet di mana pengguna dapat memperoleh akses terhadap berbagai jenis informasi dari lokasi mana pun dan kapan pun, asalkan terhubung ke internet[1].

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2016 menguraikan tentang Kriteria Penilaian Pendidikan bahwa “Standar penilaian adalah kriteria mengenai ruang lingkup, tujuan, manfaat, mekanisme, prosedur, dan instrument penilaian hasil belajar peserta didik yang digunakan sebagai dasar dalam penilaian hasil belajar peserta didik pada penilaian dasar[2]”. Penilaian digunakan untuk mengidentifikasi keunggulan dan kekurangan dalam proses pembelajaran siswa, memberikan dasar dan pedoman untuk membuat keputusan, serta melakukan perbaikan pada proses pembelajaran yang telah dilaksanakan[3]. Bentuk aktivitas penilaian yang dilaksanakan dimuat dalam bentuk Rapor.

Dalam era digital saat ini, rapor penilaian yang dahulunya masih memakai cara manual diubah menjadi rapor digital atau yang sering disebut *e-Raport*. *e-Raport* telah menjadi alat yang sangat bermanfaat dalam mengelola dan menyediakan informasi pendidikan. Ini membantu meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas pendidikan, serta memudahkan kolaborasi antara semua pemangku kepentingan dalam pendidikan.

Pada hasil observasi peneliti di SMK Sunan Ampel terdapat *website* sekolah yang memuat informasi mengenai tujuan fitur-fitur pendidikan untuk memberikan layanan dan informasi kepada pengguna. SMK Sunan Ampel juga memanfaatkan *website* sekolah untuk membangun sistem e-Raport yang terdapat di salah satu opsi

di situs web sekolah. Penggunaan aplikasi *e-Raport* sudah berjalan 4 tahun dari tahun 2019. Guru diinstruksikan untuk memiliki kemampuan dalam mengoperasikan Aplikasi e-Raport agar proses penilaian menjadi lebih mudah dengan otomatisasi input data peserta didik.

Komponen-komponen utama dari aplikasi *e-Raport* adalah hal-hal yang perlu diketahui seorang guru. Karakteristik tersebut memiliki dampak besar terhadap pengisian hasil belajar siswa. Agar setiap guru mata pelajaran dapat menggunakan Aplikasi e-Raport dengan hak aksesnya masing-masing. Namun pada penggunaannya masih ditemukan beberapa permasalahan ketika menggunakan sistem *e-Raport*. Untuk mendapatkan kepercayaan penggunaannya, *e-Raport* perlu menyajikan informasi yang akurat dan dapat digunakan dengan mudah.

Kepuasan pengguna akan berkembang saat sistem informasi sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Organisasi Standar Internasional (ISO) memberikan definisi untuk kualitas sebagai “*the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy specified or implied needs*” yang artinya “totalitas dari fitur dan karakteristik dari produk atau layanan yang bergantung dari kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pengguna”[4]. Dalam rangka menjaga kesinambungan proses dalam sistem e-Raport yang akan terus mengalami pengembangan atau perbaikan secara berkesinambungan ke depan diperlukan adanya analisis terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut untuk meningkatkan kinerja[3].

Dalam menganalisis kualitas suatu sistem, dibutuhkan metode penelitian yang mendukung. Metode *WebQual* 4.0 adalah pendekatan yang mengukur standar atau mutu situs web yang dirasakan menggunakan tiga dimensi: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan di tingkat pengguna[5]. Metode *Webqual* 4.0 dipilih karena ini adalah pendekatan yang paling tepat dan efisien untuk menilai kualitas situs web[6]. Metode ini juga digunakan sebagai pedoman dalam pembuatan kuesioner untuk mengevaluasi kualitas. *e-Raport* SMK Sunan Ampel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Regresi Linier Berganda karena memudahkan dalam pengolahan data. Penggunaan regresi dengan beberapa prediktor digunakan untuk mengidentifikasi pola keterkaitan antara dua atau lebih

variabel prediktor dan variabel tergantung[7]. Kombinasi dari kedua metode tersebut dilakukan untuk mendapatkan hasil analisis yang tepat dan akurat.

Penelitian terkait tentang analisis kualitas website pada jurnal [8], [9] dan [10] yang menerapkan Webqual 4.0 dan regresi linier berganda. Dari ketiga jurnal tersebut mencoba mengidentifikasi keterkaitan antara mutu pelayanan situs web dan kepuasan pengguna. Adapun variabel yang diteliti pada jurnal ini dibagi menjadi dua, variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas meliputi kemudahan penggunaan situs web, kualitas informasi situs web, dan kualitas interaksi situs web. Variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Dari ketiga jurnal tersebut menyatakan bahwa variabel-variabel di atas memiliki tingkat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Dengan merujuk pada penjelasan yang disajikan pada bagian pendahuluan di atas, peneliti berniat untuk melakukan sebuah penelitian yang menggunakan metode *Webqual* 4.0 serta regresi linier berganda sebagai teknik analisis datanya. Untuk mendukung perbaikan terus-menerus dari segi kualitas sistem informasi *e-Report* maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Kualitas Sistem Informasi *e-Report* SMK Sunan Ampel Menggunakan Metode *Webqual* 4.0**”. Dengan menerapkan metode ini, harapannya penelitian ini dapat memberikan data yang akurat dan *e-Report* SMK Sunan Ampel pun mampu menghasilkan hasil yang diinginkan oleh penggunaannya dimana pada penelitian ini adalah guru.

1.2 Rumusan Masalah

Melalui dasar informasi pada uraian latar belakang, kemudian perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas Kegunaan pada dimensi *Webqual* 4.0 berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dari sistem informasi *e-Report* SMK Sunan Ampel ?
- b. Apakah Kualitas Informasi pada dimensi *Webqual* 4.0 berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dari sistem informasi *e-Report* SMK Sunan Ampel ?
- c. Apakah Kualitas Interaksi pada dimensi *Webqual* 4.0 berpengaruh terhadap *User Satisfaction* dari sistem informasi *e-Report* SMK Sunan Ampel ?

- d. Apakah keseluruhan dimensi Webqual 4.0 berpengaruh terhadap *User Satisfaction* sistem informasi *e-Raport* SMK Sunan Ampel?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari tahap perumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan yang dirinci sebagai berikut:

- a. Mengetahui pengaruh Kualitas Kegunaan pada dimensi Webqual 4.0 terhadap *User Satisfaction* dari sistem informasi *e-Raport* SMK Sunan Ampel.
- b. Mengetahui pengaruh Kualitas Informasi pada dimensi Webqual 4.0 terhadap *User Satisfaction* dari sistem informasi *e-Raport* SMK Sunan Ampel.
- c. Mengetahui pengaruh Kualitas Interaksi pada dimensi Webqual 4.0 terhadap *User Satisfaction* dari sistem informasi *e-Raport* SMK Sunan Ampel.
- d. Mengetahui pengaruh keseluruhan dimensi Webqual 4.0 terhadap *User Satisfaction* sistem informasi *e-Raport* SMK Sunan Ampel.

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah sejumlah batasan yang diterapkan dalam penelitian ini:

- a. Ruang lingkup yang dijadikan penelitian adalah SMK Sunan Ampel Menganti.
- b. Penelitian ini hanya mengukur kualitas *e-Raport* SMK Sunan Ampel Menganti.
- c. Responden merupakan guru yang mengakses aplikasi *e-Raport* SMK Sunan Ampel Menganti.
- d. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0.