

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi sangat cepat menjadikan pengguna teknologi informasi sebagai elemen yang sangat penting. Seiring berjalannya waktu, melalui media online semakin mudah. Dalam menghadapi kemajuan teknologi ini, Indonesia sebagai negara berkembang perlu berupaya mengoptimalkan dan mengembangkan semua potensi yang dimilikinya. Saat ini, *website* memainkan peran yang sangat penting baik bagi individu maupun masyarakat secara umum sebagai sarana penyebaran informasi.

Website merupakan salah satu komponen utama dari internet yang banyak dimanfaatkan. *Website* menyediakan berbagai data dan informasi yang dapat diakses oleh siapa saja melalui internet, menggunakan perangkat lunak browser seperti Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, atau Google Chrome. Namun, pada dasarnya, kualitas layanan *website* perlu ditingkatkan untuk memastikan layanan tersebut. Menurut tjiptono[1], *“Kualitas layanan website memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman pengguna. Semakin tinggi kualitas suatu website, maka semakin besar kemungkinan jumlah pengguna atau pengunjung yang akan mengaksesnya”*.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong suatu inovasi dalam dunia pendidikan. Dengan adanya teknologi berbagai kegiatan belajar mengajar, dokumentasi, dan administrasi di lingkungan lembaga pendidikan

menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu teknologi yang banyak digunakan di lembaga pendidikan saat ini adalah sistem informasi akademik. Dengan adanya sistem informasi akademik ada banyak hal yang bisa dilakukan dengan lebih mudah seperti penyampaian informasi terbaru, data guru, data siswa dan pendistribusian materi kepada siswa. Sistem informasi juga membantu lembaga pendidikan dalam kegiatan pengolahan data sehingga lebih mudah dan memberikan informasi-informasi terkait secara cepat[2].

Website SMAN 3 Toraja Utara perlu mendapat perhatian demi menjaga konsistensi kualitasnya. Analisis pada *Website* SMAN 3 Toraja Utara belum pernah dilakukan sebelumnya, maka dari itu penulis berinisiatif melakukan analisis pada *Website* SMAN 3 Toraja Utara untuk memberikan pandangan tentang kebutuhan, harapan pengguna, dan memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan dan perbaikan lebih lanjut. Berdasarkan wawancara penulis dengan staff guru SMAN 3 Toraja Utara terkait *website* tersebut mengatakan masih banyak kekurangan baik dari segi tampilannya yang masih biasa saja, fitur-fitur juga masih kurang dan fitur-fitur yang masih belum maksimal kegunaannya. Dengan melakukan analisis Tingkat kepuasan siswa, kita dapat mengetahui sejauh mana Tingkat kepuasan pengguna *Website* dan apa yang perlu diperbaiki atau perlu ditingkatkan dari *website* SMAN 3 Toraja Utara.

Melalui evaluasi terhadap sistem yang sedang berjalan, diharapkan entitas yang dievaluasi dapat lebih memahami hambatan serta manfaat yang siswa peroleh dari penggunaan sistem tersebut. Proses analisis suatu sistem dapat dilakukan dengan berbagai metode. Dalam penelitian ini, digunakan model analisis *End User Computing*

Satisfaction (EUCS), yang mencakup aspek – aspek seperti: Konten, Akurasi, Format, Waktu dan Kemudahan pengguna dari sistem.

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan metode merupakan model yang diciptakan atau dikembangkan oleh Doll dan Torkzades pada tahun 1988. Pengukuran tingkat kepuasan dari user sebuah sistem dengan memperbandingkan antara keinginan dan realita dari suatu sistem informasi. Pada model EUCS terdapat lima faktor atau variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan user atau pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi. Faktor atau variabel tersebut adalah terdiri dari : Isi (*Content*), Akurat (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dari suatu sistem informasi ialah evaluasi secara komprehensif dari para user sistem informasi yang berdasarkan pada pengalaman mereka dalam menggunakan sistemnya. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah alat untuk mengukur tingkat kepuasan user sebuah sistem ataupun aplikasi dan hasilnya akan dianalisa memakai metode statistic[3].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kepuasan penggunaan *Website* SMAN 3 Toraja Utara menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Tingkat kepuasan penggunaan *Website* SMAN 3 Toraja Utara menggunakan metode *end user computing satisfaction* (EUCS).

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Data yang akan digunakan terbatas pada jumlah responden dan hasil dari pengisian kusioner siswa di SMAN 3 Toraja Utara.
- b. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode EUCS sebagai kerangka analisis utama untuk mengevaluasi kepuasan pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi maupun bahan pertimbangan bagi yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai sumber perbandingan dalam penelitian dengan tema yang sama.

- b. Manfaat Praktis

1. Untuk menambah pengetahuan penulis dalam menganalisis suatu tingkat kepuasan pengguna *website*.
2. Bagi pengembang sistem dapat dijadikan panduan untuk proses meningkatkan kualitas *website* SMAN 3 Toraja Utara dalam aspek pengguna agar pengguna menjadi lebih nyaman.