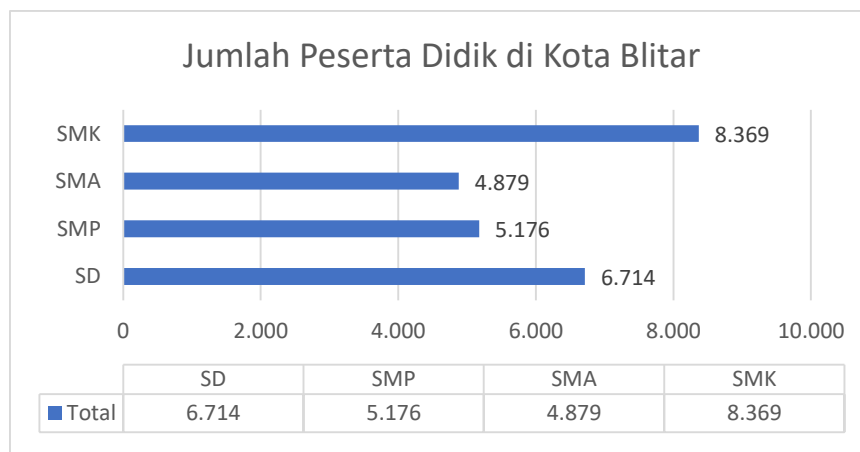


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di era digital yang terjadi pada masa sekarang secara signifikan mengubah pola perilaku masyarakat, di mana *internet* menjadi sumber utama informasi. Kehadiran *website* bukan hanya kebutuhan, tetapi juga keharusan bagi instansi dan organisasi, termasuk lembaga pendidikan seperti Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB). PPDB semakin mengandalkan keberadaan *website* sebagai saluran utama untuk menyajikan informasi dan layanan. PPDB sebagai suatu proses kritis dalam pendidikan menjadi titik fokus dalam upaya memberikan pelayanan yang optimal bagi penggunanya. Oleh karena itu, perlu analisis menyeluruh mengenai kualitas layanan yang ditawarkan oleh web PPDB dengan tujuan memahami sejauh mana *website* ini memenuhi standar kualitas dan bagaimana hal tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna.



Gambar 1.1 Jumlah Peserta Didik di Kota Blitar
Sumber: Dapodik (2024)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, Kota Blitar memiliki total ribuan peserta didik dari tiap jenjang pendidikan, meliputi SD sebanyak 6.714 siswa, SMP sebanyak 5.175 siswa, SMA sebanyak 4.879 siswa dan SMK sebanyak 8.369 siswa (Dapodik, 2024). Dengan jumlah siswa tersebut tentunya tiap tahun akan ada kenaikan jenjang pendidikan yang membutuhkan proses pendaftaran secara efisien, salah satu cara adalah dengan menggunakan situs web PPDB. PPDB di Kota Blitar telah mengadopsi sistem pendaftaran *online* melalui *website* resmi. Calon peserta didik, orang tua, dinas pendidikan dan pihak sekolah menggunakan *website* PPDB *Online* ini untuk mengetahui kapasitas dan jumlah siswa baru. *Website* PPDB terus ditingkatkan dan diharapkan situs ini akan menjadi pelayanan yang lebih mudah bagi orang tua dan siswa untuk melakukan pendaftaran.

Sistem PPDB *Online* dibuat untuk memudahkan calon siswa mendaftar dan memastikan proses yang adil, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat secara keseluruhan. Calon siswa-siswi baru dan orang tua dapat dengan mudah membuka *website* PPDB menggunakan perangkat yang memiliki akses *internet*. Ini memungkinkan mereka untuk memperoleh informasi pendaftaran, pelaksanaan seleksi penerimaan peserta didik baru, dan memantau hasil seleksi (Utami, L. A., dkk, 2018).

PPDB *Online* merupakan layanan aplikasi perangkat lunak yang berbasis web dan beroperasi secara *real time* melalui *internet* (Sitinjak, P. A, dkk, 2022). Namun, keberhasilan proses PPDB tidak hanya ditentukan oleh kehadiran *website*, melainkan juga oleh mutu layanan yang ditawarkan oleh situs web tersebut. Kualitas layanan *website* menjadi faktor kunci dalam pengalaman pengguna,

terutama bagi calon siswa dan orang tua yang akan mengakses dan menggunakan *website* tersebut. Aspek-aspek seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, ketersediaan informasi yang lengkap, serta responsifitas terhadap permintaan pengguna sangatlah penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Menilai kepuasan pengguna sangat krusial untuk mengoptimalkan layanan yang efisien dan efektif. (Abdussamad, Z., 2021).

Sebagai hasilnya, penelitian ini akan mengeksplorasi lebih mendalam tentang aspek kualitas layanan yang ditawarkan oleh portal PPDB Kota Blitar dengan menerapkan WebQual 4.0, untuk melakukan evaluasi terhadap sejauh mana situs web ini memenuhi standar kualitas dan sejauh mana hal tersebut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna terakhir. Salah satu pendekatan untuk melakukan pengukuran kualitas sistem situs web adalah metode WebQual, yang didasarkan pada umpan balik pengguna terakhir. Metode WebQual dikembangkan dari metode ServQual. Metode WebQual 4.0 berfokus terhadap 3 elemen: *Usability* (kegunaan), dan *Service Interaction Quality* (kualitas interaksi layanan), *Information Quality* (kualitas informasi). (Apriliani, D., dkk, 2020). Dalam WebQual 4.0, ketiga variabel tersebut dimanfaatkan untuk memberikan penilaian yang akurat tentang kelayakan web dan tingkat kepuasan pengguna.

Diharapkan dengan menganalisis kualitas layanan *website* ini dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh *website* PPDB Kota Blitar. Penelitian ini akan menyediakan wawasan yang berharga untuk penyelenggara PPDB serta pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan *website* PPDB, sehingga dapat

mengoptimalkan pengalaman pengguna dan mencapai kepuasan yang lebih optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan yang harus dianalisis lebih lanjut mengenai kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Adapun rumusan masalah yang ditetapkan pada studi ini, yakni:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar berdasarkan kegunaannya (*Usability Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
2. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar dalam memberikan informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar berdasarkan interaksi pelayanannya (*Service Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar berdasarkan *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara bersama - sama terhadap *User Satisfaction*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dirumuskan agar bisa memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna, yakni:

1. Mengetahui dan mengukur dampak kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar berdasarkan kegunaannya (*Usability Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
2. Mengetahui dan mengukur dampak kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar dalam memberikan informasi (*Information Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Mengetahui dan mengukur dampak kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar berdasarkan interaksi pelayanannya (*Service Interaction Quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Mengetahui dan mengukur dampak kualitas layanan *website* PPDB Kota Blitar berdasarkan *Usability Quality*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* secara bersama - sama terhadap *User Satisfaction*?

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Pendidikan

1. Penelitian ini akan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan *website* dalam proses PPDB. Ini dapat membantu penyelenggara pendidikan untuk lebih memahami kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan.
2. Dengan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek kualitas layanan yang penting, instansi pendidikan dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik, terutama bagi calon siswa dan orang tua.

3. Dengan perbaikan pada *website* PPDB, proses pendaftaran siswa baru dapat menjadi lebih efisien, mengurangi beban administratif, dan memungkinkan fokus lebih besar pada aspek-aspek pendidikan yang lebih penting.

b. Bagi Perusahaan atau Instansi

1. Dengan mengoptimalkan kualitas layanan *website* PPDB, instansi dapat membangun gambaran yang baik di pandangan masyarakat. Ini dapat meningkatkan kepercayaan dan reputasi instansi sebagai penyedia pendidikan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.
2. Dengan *website* yang lebih baik, instansi dapat menarik lebih banyak calon siswa untuk mendaftar, sehingga meningkatkan persaingan dalam mendapatkan siswa berkualitas.
3. Hasil penelitian dapat memberikan data yang dapat digunakan oleh instansi untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Misalnya, instansi dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk merancang perbaikan pada *website* atau pelatihan untuk staf yang berhubungan dengan PPDB.
4. Efisiensi Administratif dengan meningkatkan proses pendaftaran siswa melalui *website*, instansi dapat mengurangi waktu dan sumber daya yang sebelumnya digunakan untuk proses administrasi manual.

1.5 Batasan Masalah

Terdapat batasan di penelitian ini ialah pada wilayah Kota Blitar dan berfokus pada kualitas pelayanan portal PPDB, metode WebQual 4.0 sebagai kerangka kerja

utama, penekanan pada kepuasan pengguna *website* PPDB, dan penggunaan data primer pada tahun 2024.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan ini dibuat menjadi 5 bab, yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Peneliti menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada tinjauan pustaka peneliti menyediakan penjelasan tentang dasar teori, tinjauan penelitian, serta hipotesis. Peneliti menguraikan dasar teori yang relevan dengan judul penelitian, termasuk analisis, analisis statistik, HTML, *website*, kualitas web, dan Webqual. Pada bagian kajian penelitian, peneliti memberikan informasi tentang penelitian terkait sebelumnya dengan masalah yang diteliti dan dijadikan referensi untuk melakukan penelitian. Selanjutnya pada hipotesis menjelaskan hipotesis penelitian berdasarkan kepuasan pengguna atau variabel dari webqual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti menjabarkan berbagai metodologi dan prosedur, mencakup waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian, metodologi pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, metode analisis data, serta langkah-langkah penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas temuan analisis, yang meliputi deskripsi data demografi, validitas, reliabilitas, analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, serta bahasan kualitas *website*.

BAB V PENUTUP

Bab penutup mencakup kesimpulan dan saran.