

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, *website* menjadi salah satu media penting dalam penyampaian informasi dan komunikasi. Pondok Pesantren Al Huda, sebagai salah satu lembaga pendidikan Islam, turut memanfaatkan *website* sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada santri, wali santri, dan masyarakat umum. *Website* tersebut berfungsi sebagai jembatan informasi mengenai kegiatan, program, dan berita terkini seputar Pondok Pesantren. Oleh karena itu, kualitas *website* sangat sangat menentukan efektivitas penyampaian informasi dan pelayanan kepada pengguna. (Rahmadhani *et al.*, 2022) “pemanfaatan *website* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik” menunjukkan bahwa *website* dapat digunakan untuk menyebarkan informasi penting kepada masyarakat.

Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya harapan pengguna, penting bagi pengelola *website* untuk terus memastikan bahwa *website* yang mereka kelola dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Salamah *et al.*, 2020). Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah *website*. Pengguna yang puas cenderung akan terus menggunakan *website* tersebut dan merekomendasikan kepada orang lain, sedangkan ketidakpuasan dapat menurunkan citra Pondok Pesantren dan mengurangi efektivitas komunikasi.

Kegagalan implementasi sebuah sistem adalah situasi di mana penerapan sistem baru tidak mencapai tujuan yang diharapkan atau bahkan menyebabkan masalah baru bagi organisasi maupun pemerintahan (R Pamungkas, Edi Nugroho and Sulisty, 2020). Faktor yang sangat berpengaruh pada kegagalan penerapan sistem informasi di sektor pemerintah yang dirumuskan kedalam beberapa dimensi dan indikator.

Website pondok pesantren adalah situs web yang didedikasikan untuk menyediakan informasi mengenai sebuah pondok pesantren. Fungsi utama dari

website ini adalah sebagai sumber informasi bagi calon santri, orang tua, alumni, dan masyarakat umum mengenai kegiatan, program pendidikan, fasilitas, berita terbaru dari pondok pesantren, dan sebagai sarana pendaftaran online bagi calon santri baru.

Menurut (Panjaitan *et al.*, 2022) dalam penelitiannya “Metode *User Satisfaction Surveys (USS)* digunakan pengguna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Universitas Sebelas Maret” Metode *User Satisfaction Surveys* merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Melalui survei ini, dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai aspek-aspek mana yang sudah baik dan mana yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Pondok Pesantren Al Huda menggunakan metode survei kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi pengelola *website* dalam upaya meningkatkan kualitas layanan informasi dan komunikasi melalui *website*, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik bagi pengguna. (Hidayat, Muttaqin and Djamaludin, 2020).

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan suatu evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna website penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PONDOK PESANTREN AL HUDA MENGGUNAKAN METODE *USER SATISFACTION SURVEYS*”**

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Pondok Pesantren Al Huda. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan akses, kecepatan, desain dan tampilan, konten, dan fitur interaktif yang tersedia di *website* Pondok Pesantren Al Huda ?
2. Apa saja saran dan rekomendasi dari pengguna untuk perbaikan *website* Pondok Pesantren Al Huda ?

Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna dan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dalam *website* Pondok Pesantren Al Huda.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan masalah yang perlu diperhatikan agar penelitian dapat dilakukan secara fokus dan terarah. Batasan masalah dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Objek Penelitian

Penelitian ini hanya difokuskan pada *website* resmi Pondok Pesantren Al Huda. Yang berlokasi di sebuah desa Doglo, Candigatak, Cepogo, Boyolali, Jawa tengah. Platform sosial media lain yang dimiliki oleh Pondok Pesantren Al Huda Doglo, Candigatak, Cepogo, Boyolali, Jawa tengah. tidak termasuk dalam objek penelitian ini.

2. Responden Penelitian

Responden yang dilibatkan dalam survei ini berjumlah 50 responden, yang termasuk pengguna aktif *website* Pondok Pesantren Al Huda, termasuk Santri, Wali Santri, dan Masyarakat umum yang menggunakan *website* tersebut. Penelitian ini tidak melibatkan pengguna yang tidak aktif atau tidak pernah mengakses *website*.

3. Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini hanya berasal dari kuesioner survei kepuasan pengguna yang disebarakan secara daring

melalui google form. Data lain yang mungkin relevan seperti wawancara mendalam atau observasi tidak termasuk dalam metode pengumpulan data.

4. Aspek Kepuasan Pengguna

Aspek kepuasan pengguna yang dianalisis terbatas pada kemudahan akses, kecepatan, desain dan tampilan, konten, serta fitur interaktif *website*. Aspek lain seperti keamanan data, dukungan teknis, dan aspek non-teknis lainnya tidak menjadi fokus dalam penelitian ini.

5. Konteks Waktu

Penelitian ini dilakukan dalam periode waktu tertentu yang telah ditetapkan, yaitu dimulai pada bulan Maret – Juni tahun 2024. Hasil survei mencerminkan kepuasan pengguna pada saat itu. Perubahan yang terjadi pada *website* setelah periode survei tidak termasuk dalam analisis.

6. Analisis Data

Analisis Data yang dilakukan terbatas pada data kuantitatif yang diperoleh dari hasil kuesioner. Data kualitatif yang mungkin muncul dari komentar terbuka dalam kuesioner akan dianalisis secara deskriptif dan tidak mendalam.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Pondok Pesantren Al Huda dengan menggunakan metode *User Satisfaction Surveys*. Tujuan spesifik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kemudahan Akses *Website*

Untuk mengetahui sejauh mana pengguna merasa mudah dalam mengakses informasi yang tersedia di *website* Pondok Pesantren Al Huda

2. Menilai Kepuasan Pengguna terhadap Kecepatan *Website* :
Untuk mengevaluasi kecepatan akses dan waktu muat halaman pada *website* Pondok Pesantren Al Huda dari perspektif pengguna.
3. Menganalisis Kepuasan Pengguna terhadap Desain dan Tampilan *Website* :
Untuk mengidentifikasi bagaimana desain dan tampilan *website* mempengaruhi kepuasan pengguna, termasuk aspek estetika dan kemudahan navigasi.
4. Menganalisis Kepuasan Pengguna terhadap Konten *Website* :
Untuk mengevaluasi kualitas, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disajikan di *website* Pondok Pesantren Al Huda.
5. Menilai Kepuasan Pengguna terhadap Fitur Interaktif *Website* :
Untuk memahami seberapa efektif fitur interaktif seperti forum diskusi, layanan pengaduan online, dan fitur komunikasi lainnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna
6. Mengidentifikasi Saran dan Rekomendasi Pengguna untuk Perbaikan *Website* :
Untuk mengumpulkan masukan dari pengguna mengenai perbaikan yang dapat dilakukan pada *website* Pondok Pesantren Al Huda agar lebih baik memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Dengan mencapai tujuan-tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* Pondok Pesantren Al Huda serta memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengelola *website* dalam meningkatkan upaya meningkatkan kualitas layanan informasi dan komunikasi yang diberikan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan dari penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan :

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang studi kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) khususnya dalam konteks *website* lembaga pendidikan, seperti Pondok Pesantren. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa juga.

b. Metodologi Penelitian :

Penelitian ini dapat menjadi contoh penerapan metode survei kepuasan pengguna dalam mengevaluasi kualitas layanan digital, memberikan panduan bagi peneliti lain dalam merancang dan melaksanakan studi serupa.

2. Manfaat Praktis :

a. Bagi Pengelola *Website* Pondok Pesantren Al Huda :

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga mengenai tingkat kepuasan pengguna dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Rekomendasi dari penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas *website*, sehingga lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

b. Bagi Pengguna *Website* :

Pengguna *website* akan mendapatkan manfaat dari perbaikan dan peningkatan yang dilakukan berdasarkan hasil penelitian ini, seperti kemudahan akses, kecepatan, tampilan yang lebih menarik, konten yang lebih relevan dan lengkap, serta fitur interaktif yang lebih baik.

c. Bagi Pengembang *Website* :

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pengembang *website* mengenai kebutuhan dan harapan pengguna, serta aspek-aspek teknis dan non-teknis yang penting untuk diperhatikan dalam pengembangan dan pemeliharaan *website*.

Sistematika penulisan

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

1. Latar Belakang : Menguraikan pentingnya *website* dalam mendukung aktivitas Pondok Pesantren Al Huda dan perannya sebagai media komunikasi dan informasi. Ditekankan bahwa evaluasi kepuasan pengguna adalah kunci untuk meningkatkan kualitas *website*.
2. Rumusan Masalah : Pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berfokus pada aspek-aspek apa saja dari *website* yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
3. Batasan Masalah : Beberapa pertanyaan yang hanya terfokus pada rumusan masalah, diluar dari rumusan masalah bukan menjadi pokok pembahasan.
4. Tujuan Penelitian : Menyebutkan tujuan utama, yaitu menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* Pondok Pesantren Al Huda menggunakan metode *User Satisfaction Surveys*.
5. Manfaat Penelitian : Menguraikan manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini, termasuk kontribusinya pada literatur tentang kepuasan pengguna *website* dan peningkatan kualitas layanan *website* Pondok Pesantren Al Huda.

Bab II Tinjauan Pustaka

1. Studi Literatur : proses mengkaji penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian. Dalam konteks ini, studi literatur akan membahas berbagai penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan pengguna *website*, khususnya yang menggunakan metode survei kepuasan pengguna (*User Satisfaction Surveys*).
2. Dasar Teori : mencakup konsep-konsep dan teori-teori yang mendasari pengukuran kepuasan pengguna *website*.

Bab III Metode Penelitian

1. Objek Penelitian

2. Alur Penelitian : Yang mencakup Identifikasi masalah dan tujuan penelitian, studi literatur, perancangan survei, pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil.
3. Alat dan Bahan : Yang mencakup alat dan bahan pada penelitian

Bab IV Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Survei : Penyajian data statistik deskriptif mengenai tingkat kepuasan pengguna dalam berbagai dimensi yang diukur.
2. Analisis Gap : Identifikasi perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kinerja *website*.
3. Pembahasan : Interpretasi hasil survei dan analisis gap, serta diskusi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Pembahasan juga mencakup perbandingan dengan studi terdahulu dan teori-teori yang telah dibahas dalam tinjauan pustaka.

Bab V Penutup

1. Kesimpulan : Ringkasan temuan utama dari penelitian yang mencakup tingkat kepuasan pengguna dan aspek-aspek yang memerlukan perbaikan.
2. Saran : Rekomendasi praktis untuk mengelola *website* Pondok Pesantren Al Huda dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Saran juga diberikan untuk penelitian lebih lanjut yang dapat memperluas atau memperdalam analisis ini