

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang teknologi, komputer, dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Kecanggihan teknologi saat ini yang makin fleksibel, mudah, cepat dan efisien dapat menggiring manusia mengakibatkan cara komunikasi pun semakin maju dan canggih. Pengguna teknologi informasi yang optimal dalam sebuah organisasi akan menunjang efisien dan efektivitas kerja dalam mengolah data untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemui dan digunakan adalah website. Pada dunia bisnis website sering kali digunakan untuk media promosi suatu produk ataupun jasa. Selain itu, dibalik alasan suatu perusahaan menggunakan website adalah informasi yang ada pada website mudah diakses, cepat, handal dan murah. Website menjadi sebuah media informasi yang efisien karena dengan biaya murah informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan dimuka bumi yang pastinya terhubung dengan koneksi internet.

Metode *WebQual* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Menurut Sanjaya ( 2012 : 3) mengungkapkan : “Ada tiga area atau dimensi dari website yang diinginkan oleh pengguna yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas interaksi (*Service Interaction Quality*)”.

Yayasan Abdi Karya didirikan dengan Akte Notaris pendirian adalah Willy Silitonga dengan nomor 41 tanggal 14 Februari 1976 dan kemudian diubah atau disempurnakan dengan Akte Notaris Willy Silitonga nomor 164 tanggal, 29 November 1983. Serta telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri Jakarta Timur dengan pendaftaran nomor 31/LEG/88 tanggal 29 Januari 1988. Yayasan Abdi Karya yang bergerak dalam berbagai bidang yakni di bidang pendidikan yang didorong oleh nilai-nilai luhur yang telah menjadi keyakinan yang sangat mendalam dalam kehidupan para pendirinya. Salah satu bidang usaha *non profit* yang dimiliki oleh Yayasan Abdi Karya di daerah Jambi adalah SMK YADIKA Jambi memiliki sebuah website untuk mempromosikan kegiatan dan fasilitas yang terdapat di SMK tersebut.

Berdasarkan situs *Similarweb.com*, website SMK YADIKA Jambi berada pada peringkat 730,638 di Indonesia. Selain itu berdasarkan hasil wawancara singkat tentang bagaimana layanan, fitur-fitur, dan pemberitahuan informasi pada website SMK YADIKA Jambi yang penulis tanyakan kepada siswa-siswi SMK YADIKA Jambi maupun alumni SMK YADIKA Jambi. Bahwa mereka kurang puas terhadap layanan, fitur-fitur, dan pemberitahuan informasi pada website tersebut.

Dikarenakan hasil penilaian dan hasil wawancara singkat tentang website SMK YADIKA Jambi yang dikategorikan kurang baik untuk sebuah website, maka penulis mengambil judul tentang **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMK YADIKA JAMBI DENGAN METODE WEBQUAL”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality* terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara parsial)?
2. Adakah pengaruh variabel *Information Quality* terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara parsial)?
3. Adakah pengaruh variabel *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara parsial)?
4. Adakah pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality* terhadap variabel Kepuasan Pengguna (secara simultan)?
5. Diantara ketiga variabel (*Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*), variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna?

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada *website* SMK YADIKA Jambi.
2. Menganalisis tentang kualitas *website* di SMK YADIKA Jambi.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0*.

4. Responden dibatasi untuk wilayah Kota Jambi.
5. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *SPSS*.

## **1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain;

1. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial).
2. Mengetahui adakah pengaruh variabel *information quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial).
3. Mengetahui adakah pengaruh variabel *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara parsial).
4. Mengetahui adakah pengaruh variabel *usability quality, information quality, interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (secara simultan).
5. Mengetahui variabel mana yang paling dominan mempengaruhi variabel kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Membantu pihak SMK YADIKA Jambi dalam mengetahui tingkat kualitas *website* di SMK YADIKA Jambi.
2. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya

melalui penelitian analisis tingkat kualitas *website* SMK YADIKA  
Jambi.

3. Mengembangkan pengetahuan penulis tentang *WebQual* melalui penulisan skripsi ini.

### **1.5. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan menjadi enam bab yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan pengantar gambaran terhadap masalah yang sedang dibahas seperti Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini akan dikhususkan pembahasan teori- teori dasar yang mendukung penelitian dikutip dari buku, jurnal, penelitian sejenis dan menuangkan ide atau pendapat para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat, dimana mencangkup teori tentang analisis, *webqual*, *website*, dan kualitas yang mereka ungkapkan. Dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas *website* SMK Yadika Jambi.

#### **BAB IV ANALISIS**

Berisi analisis kualitas *website* dengan menggunakan metode *webqual* pada beberapa dimensi yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Service Interaction*.

#### **BAB V HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk *website* SMK Yadika Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelolah *website*.

#### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.