

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan membuat semua elemen masyarakat di dunia untuk ikut bergerak lebih cepat, baik pada sektor pemerintahan, kesehatan, pariwisata, perekonomian dan pendidikan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di dunia pendidikan adalah dengan adanya *website* sebagai media informasi bagi siswa, guru, orangtua, maupun masyarakat.

Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)*. [1, p. 886]

Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia setelah lulus sekolah menengah pertama (SMP). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga SMA Adhyaksa 1 Jambi yang beralamatkan di Jl. Jenderal Urip Sumoharjo No.33, Sungai Putri, Kec. Telanaipura Kota Jambi, juga menggunakan *website* yang memiliki alamat link <http://www.sma-adhyaksa.sch.id/> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang SMA Adhyaksa 1 Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* SMA

Adhyaksa 1 diantaranya menu profil yang terdiri dari visi dan misi, struktur organisasi, waka humas, waka kesiswaan, data siswa, data guru, data alumni, lokasi sekolah, testimonial, web link, logo dan lokasi, menu mplis 2020 yang terdiri dari jadwal mplis 2020, menu berita, menu *gallery*, menu *download*, menu *contact us*, dan menu link penting. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Permasalahan yang ada di *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi yaitu tidak semua informasi tersedia. Seperti pada menu fitur, di dalamnya terdapat sub menu agenda kegiatan yang tidak *update*, Selanjutnya pada menu profil terdapat sub - sub menu yang masih kosong yaitu sejarah singkat, sarana dan prasarana, struktur organisasi dan beberapa informasi lainnya. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Maka dari itu perlu untuk dilakukan pengevaluasian pada *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi.

Dalam melakukan evaluasi terhadap *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi, diperlukan timbal balik dari pengguna. Dalam menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna maka diperlukanlah WebQual 4.0 dalam mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Dari uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian *website*, dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMA ADHYAKSA 1 JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu *WebQual* 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis yaitu <http://www.sma-adhyaksa.sch.id/>
3. Responden pada penelitian ini adalah staff, siswa, dan para alumni yang pernah mengakses *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi, dengan jumlah maksimal 100 responden
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.26 dan Microsoft Excel 2010

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Dari penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website* portal berita SMA Adhyaksa 1 Jambi.
2. Memberikan gambaran kualitas *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi berdasarkan metode webqual 4.0.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* SMA Adhyaksa 1 Jambi. Kesimpulan

menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.