

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Penggunaan internet untuk kehidupan sehari-hari terus berkembang dengan pesat, dimulai dari anak-anak, remaja bahkan orang tua juga ikut menggunakan internet. Berdasarkan survei yang diadakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) [3] yang dilaksanakan bulan April 2019, jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 171,7 juta jiwa atau sekitar 64,8% dari total populasi penduduk Indonesia sebanyak 264 juta jiwa. Sisanya 35,2% belum menggunakan internet. Salah satu hal itu yang dapat kita manfaatkan dari internet adalah mencari informasi lewat *website*. *Website* atau situs internet merupakan kumpulan halaman yang berisi dan menampilkan informasi data berupa teks, gambar baik statis atau dinamis, animasi, suara, video atau gabungan keseluruhannya. Data-data tersebut membentuk serangkaian bentuk yang satu sama lain saling berkaitan dengan jaringan-jaringan halaman atau hyperlink. World Wide Web (www atau web) di internet telah meningkat secara dramatis dalam beberapa tahun terakhir. Wahidin (2013) [4]. mengatakan bahwa *website* disebut juga site, situs, situs web atau portal merupakan kumpulan halaman web yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah home page, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut web page, dengan kata lain *website* merupakan situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia Saat ini *website*

sering digunakan oleh lembaga pemerintahan, perusahaan, kalangan swasta, dan juga lembaga pendidikan.

SMA Negeri 4 Kota Jambi memiliki layanan informasi dan berita di internet dalam bentuk *website* yang beralamat [sman4jambi.sch.id](http://sman4jambi.sch.id) yang mana *website* ini dikelola oleh SMA tersebut, juga menyediakan berbagai macam informasi tentang akademik, guru, siswa, acara, *e-book*, *e-learning*. Tapi *website* tersebut masih jauh dari kata sempurna yang mana masih banyak kekurangan seperti *link* yang terdapat didalam *website* masih banyak yang kosong, kurangnya update banyak data-data yang ada di *website* masih data di tahun 2018. Demi menjaga konsisten dan kualitas *website* maka perlu adanya perhatian khusus kepada *website* tersebut agar aspek penilaian *website* menjadi lebih baik.

Metode webqual merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas *website*. Metode ini merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu suatu proses yang berdasar pada “voice of customer” dalam pengembangan dan implementasi suatu produk atau jasa. Dari konsep QFD tersebut, WEBQUAL disusun berdasar pada persepsi pengguna akhir (end user) terhadap suatu *website* [5]. Metode webqual terdiri dari beberapa tahapan dalam menentukan kualitas *website* yaitu *usability quality*, *information quality*, *interaktioon quality* terhadap kepuasan pengguna. Metode Webqual saat ini merupakan salah satu metode yang paling baik digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu situs. Dengan adanya metode

tersebut maka organisasi tersebut dapat melihat apa saja yang dibutuhkan penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengetahui apakah *website* tersebut telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak, maka dalam penelitian ini penulis akan melakukan analisis kualitas *website* secara menyeluruh berdasarkan tiga dimensi yang telah disebutkan, dalam bentuk penelitian dengan judul “**ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SMA NEGERI 4 KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas pada *website* <https://sman4jambi.sch.id> berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi pelayanan terhadap kepuasan pengguna?
2. Mengevaluasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas *website* <https://sman4jambi.sch.id> berdasarkan tiga dimensi yang terdapat dalam metode WebQual 4.0 (dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas interaksi)?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya Pembahasan diluar dari permasalahan topik penulisan ini maka penulis menetapkan Batasan masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* <https://sman4jambi.sch.id>
2. Variabel yang digunakan yaitu *variable dependent* dan *variabel independent* (masing-masing dimensi dari webqual 4.0, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna).
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden diambil dari siswa, alumni, dan guru SMA Negeri 4 KOTA JAMBI dengan jumlah maksimal 100 orang.
5. Analisa pengolahan data menggunakan metode regresi linear berganda melalui software SPSS (Statistical Product and Service Solution).
6. Angket yang disebar dengna menggunakan skala likert dengna lima alternatif jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju).

### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna pada *website* <https://sman4jambi.sch.id>

2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *website* <https://sman4jambi.sch.id>
3. Mengetahui pengaruh kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada *website* <https://sman4jambi.sch.id>
4. Mengevaluasi *website* <https://sman4jambi.sch.id>

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memahami sejauh mana kualitas *website* <https://sman4jambi.sch.id>, sehingga dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat dan akurat.
2. Bagi siswa yaitu untuk mempermudah siswa dalam mendapatkan informasi akademik.
3. Bagi penulis yaitu untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan khususnya pada sistem informasi akademik sekolah.
4. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen SMA Negeri 4 Kota Jambi yang mengelola *website* <https://sman4jambi.sch.id> demi keberhasilan implementasi layanan *website* untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
5. Dapat sebagai referensi dan literatur kepada penelitian selanjutnya.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bag sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Pada bab ini penulis membuat landasan teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus berisi definisi-definisi yang melandasi penelitian yang didapat dengan melakukan studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

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

Pada bab ini membahas tentang metode penelitian yang dipakai dalam penelitian tugas akhir ini yang meliputi semua tahapan atau dengan tahapan dalam melakukan analisis.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi analisis kualitas *website* SMA Negeri 4 Kota Jambi dan menjelaskan instrument penelitian dan kerangka kerja metode *webqual* 4.0 pada pengguna *website* <https://sman4jambi.sch.id>.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan hipotesis.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.