

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan dan perkembangan teknologi adalah sesuatu yang tidak dapat di hindari, teknologi informasi adalah salah satu teknologi yang berkembang cepat pada saat ini. Perkembangan teknologi yang semakin canggih dan sistem yang terkomputerisasi sangat diperlukan oleh manusia, karena dapat memudahkan dalam mendapatkan sebuah informasi dari internet ataupun *website*. Kemajuan teknologi menyebabkan manusia tidak bisa lepas dari ketergantungan pada teknologi [1].

Sejak kemajuan teknologi, 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) 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. Sisahnya 35,2% belum menggunakan internet. Salah satu hal itu yang dapat kita manfaatkan dari internet adalah mencari informasi lewat *website*[2].

Pada kemajuan teknologi ini banyak sekali teknologi yang sering kita gunakan salah satunya adalah *website*. *Website* adalah media yang digunakan untuk menampung data teks, gambar, suara, dan animasi yang dapat ditampilkan di internet dan dapat diakses oleh komputer yang terhubung dengan internet secara global. *Website* dapat dengan mudah diakses oleh orang banyak dari manapun dan kapanpun, Menurut [3] “*Website* merupakan sebuah fasilitas yang menawarkan ruang bincang, email, maupun pesan instan dimana pengguna internet dapat menjelajahi *World Wide Web* dengan menggunakan software browser untuk mendapatkan berbagai macam informasi, hiburan maupun untuk kepentingan bisnis”.

SMA NEGERI 1 JAMBI merupakan salah satu sekolah yang menggunakan layanan informasi melalui internet dalam bentuk *website* yang memiliki alamat *website* <https://smanegeri1kotajambi.sch.id/> yang dikelola langsung oleh pihak sekolah tersebut yang memberikan pelayanan yang lebih baik pada siswa, guru, dan masyarakat. Dalam beranda *website* SMA NEGERI 1 JAMBI terdapat beberapa fitur yang mempunyai informasi pada sekolah tersebut yaitu, home, profil sekolah, informasi, PPDB, kegiatan sekolah, galeri, dan kontak. Untuk mengetahui apakah *website* milik SMA NEGERI 1 JAMBI telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak, kualitas *website* ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu metode *WebQual 4.0* dimana metode ini mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini mengukur kualitas *website* dalam 3 dimensi yaitu *usability* (ketergunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan). *Webqual 4.0* banyak diterapkan untuk mengukur kualitas *website* serta membantu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir website [4].

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengetahui apakah kualitas *website* SMA NEGERI 1 JAMBI telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Website SMA Negeri 1 Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang maka rumusan masalah yang dapat di angkat adalah Bagaimana menganalisis kualitas *website* SMA Negeri 1 Jambi dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis akan melakukan pembatasan terhadap masalah yang di bahas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. *Website* yang dianalisis yaitu <https://smanegeri1kotajambi.sch.id/>
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan tiga dimensi dalam menentukan kualitas *website* yaitu, *Usability Quality*, *Information Quality*, *Interaction Quality*.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan responden sebanyak 100.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS dan Microsoft Exel 2007.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang di bahas maka dapat dirumuskan tujuan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kualitas pada *website* SMA Negeri 1 Jambi.
2. Meningkatkan layanan dan kualitas informasi *website* SMA Negeri 1 Jambi.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dalam penelitian yaitu :

1. Tingkat kualitas pada website SMA Negeri 1 Jambi jadi lebih baik.
2. Layanan dan kualitas informasi website SMA Negeri 1 Jambi dapat memenuhi kepuasan pengguna.