

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Melihat kemajuan era-globalisasi yang terjadi saat ini, perkembangan teknologi informasi menjadi salah satu bidang yang mengalami kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan teknologi informasi telah berdampak penting dalam kehidupan manusia, karena teknologi informasi turut berperan penting dalam mempermudah setiap kegiatan manusia dalam berbagai aspek kehidupan, baik itu industri, pemerintahan, kesehatan maupun pendidikan. Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam aspek pendidikan sendiri dapat dilihat dari penggunaan *website* yang digunakan oleh sekolah sebagai media untuk memberikan informasi sehingga mempermudah siswa, orang tua maupun masyarakat umum dalam mengakses informasi mengenai sekolah.

Saat ini, *website* banyak berperan penting dalam aspek pendidikan khususnya sekolah, mengingat saat ini ada banyak sekali manfaat yang didapatkan oleh sekolah ketika menggunakan *website*. Salah satu sekolah yang merasakan manfaat-manfaat ketika menggunakan *website* yaitu SMKN 4 Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. Jend Urip Soharjo Kec. Telanaipura. SMKN 4 Kota Jambi menggunakan *website* untuk memberikan informasi kepada siswa, orang tua maupun masyarakat umum yang ingin mengakses informasi tentang SMKN 4 Kota Jambi. Adapun informasi yang dapat diakses pada *website* SMKN 4 Kota Jambi diantaranya adalah pada menu profil yang berisi informasi mengenai

sekolah seperti kepala sekolah, sejarah sekolah, visi misi dan tujuan, profil sekolah serta prestasi sekolah, pada menu program keahlian yang berisi tentang jurusan yang ada di SMKN 4 Kota Jambi, pada menu unit kerja berbasis tentang informasi kurikulum, kesiswaan, sarana prasarana, hub. Masyarakat dan hub. Industri, bimbingan konseling, bursa kerja khusus, pada menu siswa berisi informasi tentang peraturan dan tata tertib, ekstrakurikuler, beasiswa, pada menu PPDB berisi informasi tentang teknis pendaftaran, pengumuman lulus PPDB, pada menu alumni berisi informasi tentang direktori alumni dan pendaftaran alumni, pada menu LSP berisi informasi tentang profil LSP, struktur pelaksana, asesor serta berita dan kegiatan mengenai sekolah.

Sebagai media pemberi informasi sekaligus media promosi sekolah, *website* SMKN 4 Kota Jambi harus memiliki kualitas yang baik dalam pemberian informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya terhadap kepuasan pengguna. Namun, setelah di lakukan observasi langsung terhadap *website* SMKN 4 Kota Jambi, *website* tersebut masih memiliki beberapa kekurangan, seperti pemberian informasi pada beberapa menu yang memiliki halaman kosong seperti pada menu kurikulum, kesiswaan, peraturan dan tata tertib, pengumuman PPDB dan pendaftaran alumni sehingga sedikit menyulitkan pengguna dan mengubah pandangan pengguna karena berkurang rasa kepuasan pengguna ketika menggunakan layanan *website* SMKN 4 Kota Jambi.

Berdasarkan permasalahan diatas, perlu dilakukan sebuah analisis untuk mengetahui bagaimana pandangan pengguna terhadap kualitas layanan *website* SMKN 4 Kota Jambi apakah sudah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak

ketika menggunakan *website* dan juga sebagai sarana perbaikan kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna tersebut. Peneliti memutuskan untuk melakukan analisis kualitas layanan *website* yang menggunakan metode pengukuran kualitas yaitu metode *webqual* 4.0. Metode *webqual* 4.0 merupakan salah satu metode atau teknik yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi kualitas pengguna akhir [1]. Metode *webqual* memiliki 3 variabel yang dapat diukur dalam menentukan kualitas *website*, yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Variabel yang digunakan pada *webqual* 4.0 tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kualitas suatu *website*. Hasil pengukuran yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai saran dan bahan perbaikan untuk lebih mengembangkan *website* yang berkualitas dari segi kegunaan, informasi, dan pelayanan. Untuk itu peneliti bermaksud membuat penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMKN 4 KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website* SMKN 4 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk mengetahui kualitas suatu *website* SMKN 4 Kota Jambi?

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari judul dan

permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *Webqual 4.0* dengan variabel yang digunakan adalah kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) sebagai variabel independen serta variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel independen.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* atau masyarakat Kota Jambi.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
4. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.
5. Teknik pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS.

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

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, didapat tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dari *website* milik SMKN 4 Kota Jambi dengan metode *webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna di *website* SMKN 4 Kota Jambi.

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *website* SMKN 4 Kota Jambi berdasarkan metode *Webqual 4.0*.
2. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan apakah *website* SMKN 4 Kota Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

#### 1.5. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir maka perlu ditetapkan sistematika penulisan, adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

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

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendasari pembahasan yang diteliti. Teori-teori yang digunakan seperti pengertian pengertian analisis, kualitas, *website*, *webqual* untuk mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

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

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik

pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Berisi analisis kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual* pada beberapa dimensi yaitu *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Pada bab ini berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan uji hipotesis.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.