

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam era digital saat ini teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan manusia. Peran teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua kegiatan bisnis dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet [1]. Internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia di era digital ini. Dengan internet, segala informasi yang diinginkan dapat dengan mudah dan cepat didapatkan.

Salah satu pemanfaatan internet adalah dengan hadirnya website. *Website* merupakan sebuah system dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, suara dan lain-lain yang tersimpan dalam sebuah server yang di sajikan dalam bentuk *hiperteks*. Website merupakan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu halaman web dengan halaman web yang lainnya disebut Hyperlink, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *Hypertext*" [2]. *Website* memiliki peran penting bagi sebuah organisasi karena dapat memberikan keuntungan

seperti dapat menyediakan pelayanan *online* bagi pelangganya. Salah satu organisasi yang memanfaatkan *website* adalah sekolah menengah atas.

Website sekolah menengah atas atau SMA saat ini digunakan untuk mempermudah siswa dan calon siswa baru mendapatkan informasi dengan cepat dan mudah. Dengan adanya aplikasi *website*, siswa baru yang akan mendaftar di sekolah menengah atas atau SMA bisa lebih mudah untuk melihat langsung profil sekolah tanpa harus mendatangi sekolah yang akan dituju.

Salah satunya MAN 1 MUARO JAMBI yang memiliki *website* <http://man1muarojambi.mdrsh.id> yang berguna untuk memberikan informasi dibuat dengan harapan agar siswa bisa dengan mudah mendapat informasi yang berbentuk formal dan informal. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan *website* MAN 1 MUARO JAMBI.

Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas *Website* yang ada sehingga pengunjung semakin puas dan banyak melakukan aktifitas pencarian informasi sekolah melalui *website* <http://man1muarojambi.mdrsh.id> namun sejauh inii MAN 1 Muaro Jambi belum tahu kekurangan dan *website* <http://man1muarojambi.mdrsh.id> sehingga membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas *website* tersebut agar dapat meningkatkan jumlah akses pengunjung situs <http://man1muarojambi.mdrsh.id>.

MAN 1 Muaro Jambi memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat <http://man1muarojambi.mdrsh.id> yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan

pelayanan yang lebih baik kepada siswa/i. Dalam *website* MAN 1 Muaro Jambi juga terdapat berbagai *Front Page* diantaranya adalah Profil, Manajemen, Informasi Publik, Forum, Kesiswaan, Akademik, PPDB Online.

Dari hasil wawancara penulis dan juga melihat dari berbagai link yang ada pada *website* MAN 1 Muaro Jambi masih terdapat permasalahan yang ada atau ditemukan seperti saat membuka portal *website* sering terjadi error dan *websitenya* susah diakses, pada bagian-bagian informasi tentang profil sekolah tidak terdapat informasi Struktur Organisasi, Kepemimpinan Masa ke Masa dan Peta Lokasi. Pada informasi Kesiswaan tidak terdapat informasi Data-Data Siswa. informasi tentang hari libur, ujian semester dan tidak ada informasi tentang profil guru. apabila ada perubahan informasi baru maka pihak sekolah harus mengisi password yang telah diberikan dari pihak kemenag terlebih dahulu. *Website* sekolah ini sudah diberikan dari Kanwil Kemenag Provinsi Jambi jadi pihak sekolah tinggal menggunakan, mengisi informasi-informasi dari menu yang ada di *website*. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *webqual.4.0*

Website quality (*webqual*) merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna. Metode *webqual* terdiri atas kategori yaitu kegunaan, kualitas informasi dan, kualitas pelayanan. Kegunaan adalah mutu yang berhubungan dengan rencangan situs, kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menuyelidiki situs lebih dalam. *Webqual* telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan

kategori dan butir-butir pertanyaannya. Versi terbaru adalah Webqual 4.0 yang menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 22 butir pertanyaan. Ketiga kategori tersebut adalah usability, information dan service interaction. Kategori usability berdasar dari kajian mengenai hubungan antara manusia dan komputer dan kajian mengenai kegunaan web, diantaranya mengenai kemudahan navigasi, kecocokan desain dan gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kategori information dikaji berdasar kajian sistem informasi secara umum. Kategori ini berhubungan terhadap kualitas dari konten website yaitu kepastian informasi bagi tujuan pengguna, misalnya mengenai akurasi, format dan relevansi dari informasi yang disajikan. Kategori service interaction berhubungan terhadap interaksi layanan yang dirasakan pengguna ketika terlibat secara mendalam dengan website[3]. Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam membuat kuisisioner untuk menganalisis kualitas *website* MAN 1 Muaro Jambi. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi sekolah dalam mengembangkan *website* yang berkualitas sehingga perkembangan *website* MAN 1 Muaro Jambi dapat meningkat menuju tingkat pematangan, pematapan dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan. Untuk itu peneliti bermaksud membuat peneliti tentang “ **ANALISIS KUALITAS WEBSITE MAN 1 MUARO JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat di ambil suatu rumusan masalah yaitu bagaimana mengukur kualitas website MAN 1 MUARO JAMBI menggunakan metode webqual 4.0 ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, penulisan membatasi terhadap masalah yang di bahas yaitu:

1. Penelitian ini di lakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0 untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepuasan pengguna menggunakan kuesioner yaitu variable (X1) kualitas kegunaan, variable (X2) kualitas informasi dan variable (X3) kualitas interaksi.
2. Data yang di himpun dan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner 100 responden dengan metode webqual 4.0. Responden yang merupakan guru, siswa/i, masyarakat umum.
3. Menganalisis kualitas *website* pada MAN 1 Muaro Jambi dengan menggunakan metode webqual 4.0.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengukur tingkat kualitas website MAN 1 Muaro Jambi berdasarkan metode webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap tampilan dan isi berita dari website MAN 1 Muaro Jambi.
3. Untuk mengetahui indikator-indikator pada webqual 4.0 mana yang dirasa masih kurang kinerjanya oleh pengguna atau tidak sesuai harapan pengguna, sehingga bisa dijadikan rekomendasi prioritas perbaikan oleh perusahaan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang akan di capai dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Bagi MAN 1 Muaro Jambi
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas website yang ada di MAN 1 Muaro Jambi, sehingga bias menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas.
2. Bagi penulis
Hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan kemampuan dalam meningkatkan kualitas website serta menjadi sarana dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan khususnya mengenai website.
3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik dalam bidang meningkatkan kualitas website.

4. Bagi Universitas Dinamika Bangsa

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bias bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari lima bab. Gambaran umum dari penulisan penelitian ini dapat dilihat dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini, menguraikan gambaran umum mengenai teori-teori yang mendukung dalam proses-proses penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, akan menguraikan berisi jenis penelitian tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, data yang digunakan teknik pengumpulan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi analisis kualitas layanan website dengan menggunakan metode webqual 4.0 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 MAN 1 Muaro Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak.

BAB VI : PENUTUP

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