

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada perkembangan teknologi informasi saat ini dimana telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan dan membuat pengguna data menjadi lebih efisien serta pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang dapat kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah *website*. Website adalah sebuah tempat di internet, yang menyajikan informasi dengan berbagai macam format data seperti text, image, bahkan video dan dapat diakses menggunakan berbagai aplikasi client sehingga memungkinkan penyajian informasi yang lebih menarik dan dinamis dengan pengelolaan yang terorganisasi [1].

Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pemerintah maupun swasta termasuk lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI dengan website yang beralamat www.smandajambi.sch.id. Website ini dioperasikan tahun 2015 sampai saat ini merupakan salah satu media penyampaian informasi ke masyarakat tentang profil sekolah, pendidikan sekolah, fasilitas sekolah, organisasi sekolah dan informasi lainnya yang dapat diakses secara mudah dan efisien dengan menggunakan teknologi internet yang tidak asing lagi dimasyarakat. Namun dalam

pengoperasiannya masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal website bagian berita, berita yang disajikan belum lengkap, pada bagian ekstrakurikuler belum ada informasi yang lengkap dan pada bagian menu *shoutbox* respon pihak sekolah terhadap pesan yang disampaikan oleh pengguna *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI begitu lama.

Oleh karena itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual*. *WebQual* 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan variabel yang terdapat pada metode *Webqual* 4.0 yaitu kegunaan (Usability), kualitas informasi (Information Quality), dan kualitas interaksi (Interaction Quality) [2].

Berdasarkan permasalahan diatas, untuk mengetahui apakah kualitas *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak. Maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas *website* dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut : bagaimana mengetahui kualitas *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode webqual 4.0 dengan variabel *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*.
2. Peneliti menganalisis *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI.
3. Penentuan sampel pada penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin yang hasilnya 100 sampel pada penelitian ini yang akan dijadikan responden
4. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner *online*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Melakukan analisis kualitas *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI menggunakan metode Webqual.
2. Memberikan rekomendasi atas hasil analisis terhadap kualitas *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat yang didapat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak sekolah, masyarakat dan pengguna *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI melalui penelitian ini akan diperoleh informasi mengenai kualitas *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI.

2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan rujukan sebagai acuan untuk pengembangan penelitian yang lebih lanjut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan bertujuan untuk mempermudah pemahaman. laporan penelitian ini sistematika penulisan terdiri atas 6 bab, masing-masing uraian dalam garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini merupakan yang materinya sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan teori-teori mendasari penelitian ini yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel lainnya di internet.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses penelitian, metodologi yang digunakan dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan model konseptual, hipotesis dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi model konseptual, hasil analisis data yang didapat dalam *website* SMA NEGERI 2 KOTA JAMBI berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang konsisten dengan tujuan penelitian serta mencerminkan terpecahkan atau tidak masalah yang dibahas di bab I serta saran-saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna *website*.