

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi yang lebih efisien. Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu penggunaan dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sukmawati [1].

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah website. Website merupakan salah satu media penting yang telah banyak digunakan oleh perusahaan atau organisasi sebagai sarana untuk melakukan aktivitas pengolahan data sehingga menghasilkan informasi secara menyeluruh. Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pemerintah, perusahaan, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMP NEGERI 9 KOTA JAMBI dengan website yang beralamat <http://smpn9kotajambi.sch.id/>

SMP NEGERI 9 KOTA JAMBI memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk website yang beralamat

<http://smpn9kotajambi.sch.id/> yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa, guru, dan masyarakat. Dalam website SMP NEGERI 9 KOTA JAMBI juga terdapat berbagai link web diantaranya adalah profil, kesiswaan, informasi, galeri, dan kontak.

Melihat dari berbagai link yang ada pada website <http://smpn9kotajambi.sch.id/> masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal website bagian informasi, berita yang disajikan belum lengkap, pada bagian ekstrakurikuler belum ada informasi yang dicantumkan.

Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode *WebQual*. Website Quaity (WebQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.. Menurut Muhsin Zuliestiana [2] *Website Quality* adalah sebuah instrument yang dikembangkan untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi jasa dari website internet.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas website SMP NEGERI 9 KOTA JAMBI telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas wbsite secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMP**

NEGERI 9 KOTA JAMBI 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. Bagaimana cara menganalisis kualitas website <http://smpn9kotajambi.sch.id/> berdasarkan dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website <http://smpn9kotajambi.sch.id/> berdasarkan tiga dimensi yang terdapat dalam webqual 4.0 (dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi, dan dimensi kualitas interaksi)?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website <http://smpn9kotajambi.sch.id/>
2. Variabel yang digunakan yaitu variabel dependen dan variabel independen (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, guru dan semua pengguna website SMP NEGERI 9 KOTA JAMBI dengan jumlah maksimal 100 orang.
5. Analisis pengolahan data menggunakan metode regresi linier berganda melalui software SPSS
6. Angket yang berdasarkan menggunakan skala likert dengan 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. Mengetahui kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna website <http://smpn9kotajambi.sch.id/>
2. Mengetahui kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada website <http://smpn9kotajambi.sch.id/>
3. Mengetahui kualitas intraksi terhadap kepuasan pengguna pada website <http://smpn9kotajambi.sch.id/>

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak manajemen SMP Negeri 9 KOTA JAMBI yang mengelola website

<http://smpn9kotajambi.sch.id/> demi keberhasilan implementasi layanan website untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Mengembangkan pengetahuan penulis tentang webqual melalui penulisan tugas akhir ini.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan di uraikan menjadi enam bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi pembahasan konsep-konsep sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan berupa penjelasan mengenai analisis, kualitas, kepuasan pengguna, website, webqual, spss, regresi linier berganda, skala likert, dan penelitian sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan

yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian, dengan metode yang digunakan .

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem website dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang dapat di manfaatkan sebagai wawasan untk pengguna website.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sukmawati. Metodologi Penelitian. Jakarta : Antariksa, 2016.
- [2] Muhsin Zuliestiana. Metodologi Penelitian. Bandung : Gramedia,2019.