

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap kegiatan penyebaran informasi. Teknologi informasi sendiri merupakan teknologi yang dapat digunakan untuk mengolah data, yang di dalamnya terdapat sistem kerja baik dalam hal memproses, mendapatkan, menyusun, memanipulasi, serta menyimpan data dengan berbagai cara, dimana berguna untuk menghasilkan informasi yang lebih berkualitas dalam arti informasi yang diberikan relevan dan tepat waktu [1].

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah website. Website adalah salah satu media penting dimana pengguna dapat menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan bidang mereka [2]. Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pemerintah, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMKN 5 KOTA JAMBI dengan website yang beralamat *<http://smknegeri5koja.mysch.id>*.

SMKN 5 KOTA JAMBI memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk website yang beralamat *http://smknegeri5koja.mysch.id* yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada siswa, guru, dan masyarakat. Dalam website SMKN 5 KOTA JAMBI juga terdapat berbagai link web diantaranya adalah portal profil, kesiswaan, informasi, berita, galeri, kalender, dan kontak.

Melihat dari berbagai link yang ada pada website SMKN 5 KOTA JAMBI, masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal website bagian profil, berita yang disajikan belum ada, pada bagian kesiswaan belum ada informasi yang dicantumkan. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode *WebQual*. *Website Quality* (WebQual) merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Menurut Muhsin & Zuliestiana [3], “*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 SMKN 5 KOTA 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 SMK NEGERI 5 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:

“Bagaimana kualitas website SMKN 5 KOTA JAMBI berdasarkan dimensi kualitas informasi dan dimensi kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna dengan metode webqual 4.0?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas website SMKN 5 KOTA JAMBI dengan metode webqual 4.0.
2. Variabel yang digunakan yaitu variable 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 SMKN 5 KOTA JAMBI.
5. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS.
6. Angket yang disebarakan menggunakan *Skala Likert*.
7. Analisis data menggunakan metode *Regresi Linier Berganda*.

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 pengguna terhadap kepuasan pengguna pada website SMKN 5 KOTA JAMBI.
2. Mengetahui kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada website SMKN 5 KOTA JAMBI.
3. Mengetahui kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna pada website SMKN 5 KOTA JAMBI.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website SMKN 5 KOTA JAMBI.
2. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak pengelola SMKN 5 KOTA JAMBI yang mengelola website demi keberhasilan implementasi layanan website untuk memenuhi kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini akan diuraikan 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 yang digunakan 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 dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna website.