

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Sekarang ini berbagai macam aktivitas manusia hampir tidak lepas dari teknologi informasi. pemanfaatan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, perusahaan, organisasi, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak mempermudah kegiatan manusia, tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet. Website sendiri merupakan halaman informasi yang berisi komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga media informasi lebih menarik untuk dikunjungi [1]

Yayasan Abdi karya merupakan yayasan yang didirikan dengan Akte Notaris pendirian adalah Willy Silitonga tanggal 14 Februari 1976 dan kemudian diubah atau disempurnakan dengan Akte Notaris Willy Silitonga tanggal, 29 November 1983. Serta telah didaftarkan pada Pengadilan Negeri Jakarta Timur dengan pendaftaran nomor 31/LEG/88 tanggal 29 Januari 1988. SMA Yadika sejak berdirinya berperan untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten di berbagai bidang ilmu pengetahuan yang dapat bermanfaat bagi pembangunan

nusa dan bangsa khususnya di kota jambi. Dengan itu SMA Yadika kota Jambi membuat sebuah situs web yaitu <https://smayadikajambi.sch.id/> yang dapat mempermudah siswa/i ataupun masyarakat luar untuk mendapatkan informasi.

Ada dua metode dalam pengukuran kualitas website, yakni webqual dan servqual. Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode servqual. Sedangkan Metode servqual itu sendiri merupakan metode pengukuran kualitas jasa yang masing-masing dimensi, sehingga akan memperoleh nilai yang seimbang yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima [2].

Dari kedua metode tersebut metode webqual yang dianggap lebih tepat digunakan dalam penelitian ini, karena metode webqual digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas website selain itu webqual juga dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pengguna, pengaruh kualitas interaksi dan pengaruh kualitas informasi

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. Website bagi SMA Yadika Kota Jambi digunakan untuk memberikan informasi yang berguna untuk mengenalkan sekolah kepada masyarakat misalnya melihat profil, visi dan misi serta tujuan SMA Yadika Kota Jambi. Terutama Pada saat ini telah

terjadi pandemi Covid-19 sehingga tidak memungkinkan untuk datang ke sekolah SMA Yadika Kota Jambi sehingga untuk melihat informasi dapat mengakses web yang telah dibuat oleh pihak sekolah.

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh peneliti pada website SMA Yadika kota Jambi dan wawancara singkat yang penulis tanyakan kepada siswa-siswi SMA Yadika Kota Jambi dapat disimpulkan bahwa dijumpai masalah yaitu beberapa fitur menu tidak tersedia atau tidak ada isi seperti menu info alumni. Dan pada menu buku tamu yang tidak di update dan tata letak menunya kurang tertata dengan rapi. selain itu tidak tersedia menu saran atau Tanya jawab untuk memudahkan orang tua / wali murid untuk melakukan sharing kepada pihak sekolah yang mana menu ini sangat dibutuhkan oleh orang tua/ wali untuk mengetahui perkembangan belajar anak melalui website.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan sebuah system dan penentu atas kesuksesan penerapan system informasi. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi system informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas system dan informasi yang diproduksinya. Semakin baik kualitas website maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna website namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan pengguna maka pengunjung website merasa ketidakpuasan terhadap layanan website tersebut. Oleh karena itu, website SMA Yadika kota Jambi harus mempunyai kualitas website yang baik sehingga dapat memberikan informasi yang berguna pula sebagai salah satu bentuk pelayanannya kepada pengguna website khususnya siswa-siswi SMA Yadika kota jambi.

Oleh sebab itu penulis menggunakan metode Webqual untuk melakukan pengukuran website pada SMA Yadika Kota Jambi dengan alasan agar pengelola mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan website SMK Yadika Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode webqual yaitu disusun berdasarkan tiga faktor *usibility*, *information quality*, dan *interaction quality*. Maka dari itu penulis bermaksud menganalisis kepuasan pengguna website SMA Yadika Kota Jambi dengan menggunakan metode Webqual.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian website dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE PADA SMA YADIKA KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menganalisis kepuasan pengguna website SMA Yadika Kota Jambi dengan menggunakan Webqual?
2. Rekomendasi apa saja yang akan diberikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna website SMA Yadika Kota Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna website <https://smayadikajambi.sch.id/>

2. Variabel yang digunakan yaitu variable dependen dan variabel independen masing-masing dimensi dari Webqual., yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.
3. Responden dari penelitian ini adalah staff, siswa aktif, calon siswa baru, dan Alumni yang pernah mengakses Website SMA Yadika Kota Jambi.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna website SMA Yadika Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual.
2. memberikan rekomendasi perbaikan untuk website SMA Yadika Kota Jambi berdasarkan hasil dari analisis guna meningkatkan kualitas website.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi website, untuk mengetahui persentase kepuasan pengguna terhadap website <https://smayadikajambi.sch.id/>, sehingga dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, sebagai referensi mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap website SMA Yadika Kota Jambi.

3. Diharapkan bagi penulis, menambah pengetahuan dan pengembangan wawasan penulis mengenai website terhadap suatu organisasi menggunakan metode webqual.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis agar memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuisioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis website <https://smayadikajambi.sch.id/> yang telah dilakukan dan rekomendasi hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP.

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap website <https://smayadikajambi.sch.id/>. kesimpulan menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap website agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.