

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi saat ini sudah semakin berkembang, sudah banyak yang menggunakan teknologi untuk memudahkan pelayanan dan kebutuhan masyarakat serta membantu berbagai aktivitas. Saat ini sudah menjadi kebutuhan bahwa teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam mencari informasi yang diinginkan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemukan dan digunakan adalah *website*. *Website* merupakan situs sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat [1]. Salah satunya penggunaan *website* sebagai media informasi. SMKN 2 Kota Jambi juga merupakan salah satu instansi pendidikan yang menggunakan *website* sebagai sarana media informasinya. *Website* SMKN 2 Kota Jambi memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengetahui informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pihak sekolah serta mudah diakses melalui gadget atau perangkat lain yang terkoneksi dengan internet.

SMKN 2 Kota Jambi merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang secara historis berasal dari Lembaga Pendidikan Pemerintah, dahulu bernama Sekolah Menengah Ekonomi Atas (SMEA) dan pada tahun 1999 berubah namanya menjadi Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). SMKN 2 Kota Jambi memiliki 9 jurusan yaitu Akuntansi dan Keuangan Lembaga, Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, Broadcasting dan Perfilman, Desain Komunikasi Visual, Animasi, Pemasaran, Pengembangan Perangkat Lunak dan GIM, Teknik Komputer dan

Komunikasi Jaringan, serta Usaha Layanan Pariwisata. Seiring kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, SMKN 2 Kota Jambi menggunakan *website* sebagai media informasi yang beralamat di <https://www.smkn2kotajambi.sch.id/>.

Dalam penelitian ini, penulis hanya berfokus pada kualitas layanan sistem bagi kepuasan siswa/i di SMKN 2 Kota Jambi. Dimana dalam *website* tersebut menyediakan berbagai macam menu seperti beranda, profil, kompetensi keahlian, kesiswaan, informasi, pengumuman, kontak, erapor, dapodik dan epustakanda. Dengan adanya informasi tersebut siswa/i dimudahkan dalam mengetahui informasi-informasi yang berkaitan dengan sekolah secara cepat dan mudah.

Berdasarkan situs statshow.com terhadap *website* SMKN 2 Kota Jambi (<https://www.smkn2kotajambi.sch.id/>) menunjukkan bahwa presentase pengunjung situs dari tiga bulan terakhir terhitung sejak bulan Juni - September 2022 mengalami penurunan dengan jumlah pengunjungnya yaitu 1.680 orang. Sehingga perlu dianalisa kenapa *website* tersebut menurun dan adakah hubungannya dengan kepuasan pengguna.

Penelitian ini mengambil metode Webqual 4.0 dalam melakukan analisis kualitas *website* yang berdasarkan pada sudut pandang pengguna untuk meningkatkan kualitas dan penggunaan *website* SMKN 2 Kota Jambi secara optimal oleh siswa/i. Webqual 4.0 terdiri dari tiga kategori pengukuran yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMKN 2 KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana kualitas *website* SMKN 2 Kota Jambi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0?”

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan batasan terhadap permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini dilakukan pada *website* <https://www.smkn2kotajambi.sch.id/> untuk menganalisis kualitas *website*.
- 2) Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0.
- 3) Tools yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah IBM SPSS Statistic 26.
- 4) Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu *Proportionate Stratified Random Sampling*.
- 5) Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah siswa/i SMKN 2 Kota Jambi.
- 6) Sampel pada penelitian ini sebanyak 345 orang.
- 7) Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mencari besarnya pengaruh kualitas *website* SMKN 2 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Webqual 4.0.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Sekolah, diharapkan untuk dapat membantu pihak pengembang *website* dalam mengetahui kualitas dan layanan *website* yang diberikan serta memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.
2. Bagi Pembaca, diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.
3. Bagi Penulis, diharapkan dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya untuk penelitian yang dilakukan saat ini.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode Webqual 4.0.

BAB IV MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai analisis yang berupa gambaran umum mengenai *website* SMKN 2 Kota Jambi, analisis variabel penelitian, konseptual model, dan analisis terhadap pengembangan kuesioner yang dibuat menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis dan pembahasan data kuesioner terkait jawaban-jawaban responden terhadap kualitas layanan *website* SMKN 2 Kota Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran bagi pengembangan *website* SMKN 2 Kota Jambi kedepannya.