

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan di bidang teknologi informasi yang berkembang dengan cepat pada saat ini, teknologi sangat bermanfaat untuk menjadi alat yang dapat membantu kegiatan manusia di berbagai aspek seperti pekerjaan, hiburan, dan lainnya [1]. Selain membantu dalam berbagai aspek teknologi informasi juga membantu pekerjaan jadi lebih efisien, cepat dan mudah sehingga pekerjaan manusia menjadi lebih ringan dan dapat menghemat waktu dan juga biaya.

Cara penyampaian teknologi informasi sendiri, yaitu dengan menggunakan internet. Internet berpotensi menjadi media penyebaran informasi yang mudah diterima dimanapun dan kapanpun [2]. Media internet juga dapat digunakan untuk melakukan berbagai aktivitas, dari hal yang biasa hingga ke bisnis maupun kegiatan lainnya. Manfaat teknologi informasi dengan penggunaan internet sudah menjadi kebutuhan, maka dari itu teknologi informasi dimanfaatkan didalam berbagai bidang contoh nya seperti di bidang pemerintahan, bidang bisnis, bidang keuangan dan perbankan serta di bidang pendidikan [3].

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi di bidang pendidikan yaitu, dapat meningkatkan kualitas pembelajaran, serta penyampaian materi pembelajaran, maupun sebagai alat dan bahan ajar dengan memanfaatkan jaringan internet melalui *website* [4]. *Website* juga digunakan bidang pendidikan untuk membantu siswa dalam

mencari materi tambahan yang tidak ada dan yang tidak diberikan oleh guru dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Website sendiri merupakan kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/*URL (Uniform Resource Locator)* yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikkan alamatnya [5]. Dengan adanya *website* dapat memudahkan pengguna baik siswa, guru maupun masyarakat dalam mencari informasi maupun data yang diinginkan. Salah satu bidang pendidikan yang sudah menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMA N 4 Kota Jambi.

SMA N 4 Kota Jambi merupakan salah satu sekolah menengah atas negeri yang cukup populer di Kota Jambi. Seiring dengan perkembangan zaman, SMA Negeri 4 Jambi yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda Kartawijaya Simpang III Sipin – Jambi ini semakin menampakan kemajuan yang berarti. Hal ini dapat dilihat dari berbagai prestasi yang diperoleh melalui ajang akademik maupun non akademik. Dengan kepopuleran tersebut SMA N 4 Kota Jambi berupaya meningkatkan jumlah siswa baru setiap tahunnya. Penerimaan siswa baru merupakan suatu proses administrasi yang terjadi setiap tahun untuk menyeleksi calon siswa berdasarkan nilai akademik untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi [6].

Dengan banyaknya calon siswa baru di setiap penerimaan tahun ajaran baru, maka SMA N 4 Kota Jambi menunjukkan kualitas sekolah yang baik dan mampu bersaing dengan sekolah negeri ataupun swasta lainnya. SMA N 4 Kota Jambi sendiri mempunyai alamat *website* yaitu, <https://sman4jambi.sch.id/> dimana *website* tersebut

dirancang khusus oleh pihak sekolah sebagai sarana informasi kepada guru, siswa-siswi maupun masyarakat yang dapat menggunakan *website* tersebut. Dalam *website* SMA N 4 Kota Jambi terdapat beberapa *link web* seperti portal berita, alumni, perpustakaan, lomba, PPDB, serta kesiswaan, dan pelayanan akademik pada tiap siswa-siswi SMA N 4 Kota Jambi.

Melihat dari berbagai *link* yang ada pada *website* SMA N 4 Kota Jambi terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal *website* bagian aplikasi di bagian *e-learning* dimana berisi mata pelajaran belum terdapat isi dan juga jika kita membuka salah satu pelajarannya maka kita akan kembali pada beranda awal, pada bagian profil terdapat struktur data yang mana tidak terdapat gambar struktur beserta nama-nama anggotanya. Di bagian profil juga ada tenaga pendidik yang belum ada nama-nama tenaga pendidik yang mana jika di buka akan kembali ke beranda awal saat kita masuk pertama kali ke *website*. Oleh sebab itu pada penelitian ini ingin dilakukan pengukuran kualitas *website* dengan metode *Webqual 4.0*.

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa [7]. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* [8].

Berdasarkan latar belakang di atas akan dilakukan analisis kualitas *website* berdasarkan tiga area yang telah disebutkan, yaitu dengan judul penelitian "**Analisis Kualitas Website SMA N 4 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0.**"

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode *webqual* 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka akan dilakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* <https://sman4jambi.sch.id/>
2. Pengumpulan data dari analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode koesioner. Responden yang diambil adalah pengguna yang menggunakan *website* SMA N 4 Kota Jambi, yaitu siswa SMA N 4 Kota Jambi.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi ini, yaitu metode *webqual* 4.0.
4. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS sebagai alat hitung untuk hasil dari analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi.
5. Skala perhitungan yang digunakan dalam penelitian analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi, yaitu skala *likert*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan, yaitu untuk menganalisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode *webqual 4.0*.

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak SMA N 4 Kota Jambi, hasil dari penelitian ini berguna untuk acuan dalam meningkatkan kualitas dari *website* SMA N 4 Kota Jambi.
2. Bagi pembaca, hasil dari penelitian ini berguna untuk menjadi media pembelajaran dan penambah referensi untuk penelitian yang sejenis.
3. Bagi guru, hasil dari penelitian ini berguna untuk mendapatkan informasi sekaligus menjadi acuan dalam meningkatkan cara mengajar agar lebih efektif melalui *website* SMA N 4 Kota Jambi.
4. Bagi siswa/i, hasil penelitian ini berguna untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas *website* sekolah maupun tentang PPDB dan informasi akademik sekolah.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Agar dapat mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka akan disajikan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu: analisis, kualitas *website*, *website*, metode *webqual 4.0*, skala likert, dsb.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas metode dan tahapan yang akan dilakukan serta alat yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas gambaran umum objek penelitian, *webqual 4.0*, dan instrumen penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil dari Analisis Kualitas *Website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode *Webqual 4.0*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya yang berguna untuk penelitian selanjutnya

