

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi semakin berkembang setiap waktunya dan telah banyak produk, dan jasa, seperti, aplikasi, *website*, dan layanan pengguna juga dapat dilakukan secara *online*. Dalam hal ini teknologi informasi berperan besar di masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat dan cepat[1]. Teknologi informasi juga dapat membantu pengguna dalam melihat suatu barang atau jasa yang mana dapat dilihat dari segi kualitas suatu barang maupun jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu di perlukan pemanfaatan teknologi yang dapat melakukan kegiatan ekonomi baik dalam hal barang maupun jasa [2]. Teknologi informasi juga dapat membantu pengguna dalam melihat suatu barang atau jasa yang mana dapat dilihat dari segi kualitas suatu barang maupun jasa yang ditawarkan.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering digunakan adalah *website*. Pada dunia bisnis *website* sering digunakan sebagai media promosi suatu produk atau jasa. Selain itu, dibalik alasan suatu perusahaan menggunakan *website* adalah informasi yang ada pada *website* mudah diakses[3]. *Website* juga dapat memberikan informasi yang akurat. Selain barang dan jasa *website* juga dimanfaatkan bidang lain untuk membantu dalam memajukan dan mengembangkan suatu bidang tersebut.

Website selain digunakan dalam bidang bisnis, *website* juga dapat digunakan di bidang pendidikan. Salah satu bidang pendidikan yang menggunakan *website* adalah sekolah, sebagian besar sekolah negeri maupun swasta memanfaatkan *website* sebagai media penyebaran informasi yang dapat memberikan informasi mengenai sekolah tanpa harus datang langsung ke sekolah. Dan sebagai layanan bagi siswa untuk mengetahui kegiatan apa saja yang dilakukan sekolah tersebut [4].

Salah satu bentuk manfaat teknologi informasi di sekolah adalah adanya sistem informasi yang digunakan pada *website*. Keberadaan sistem informasi pada *website* menjadi bagian penting bagi suatu lembaga pendidikan. Karena sebuah lembaga pendidikan memiliki berbagai keunggulan dan daya saing yang tinggi jika memiliki *website* yang baik[5]. Salah satu sekolah yang telah menggunakan *website* sebagai media untuk menyampaikan informasi yaitu SMP Islam Al Falah Jambi.

SMP Islam Al Falah Jambi merupakan salah satu pendidikan tingkat pertama yang ada di Kota Jambi yang berada di Jalan Hos.Cokroaminoto Simpang Kawat Kota Jambi. SMP Islam Al Falah Jambi menjadi banyak dikenal oleh kalangan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari prestasi siswa di berbagai bidang baik itu akademik maupun non akademik. Oleh karena itu SMP Islam Al Falah Jambi berupaya meningkatkan jumlah siswa baru setiap tahunnya. Saat ini SMP Islam Al Falah Jambi Memiliki alamat *website* yaitu <https://smpislamalfalahjambi.sch.id/> dapat memberikan pelayanan informasi untuk siswa, guru, dan masyarakat. Dalam *website* SMP Islam Al Falah Jambi juga terdapat link *web* di antaranya adalah [beranda/home, profil, manajemen, akademik, kesiswaan, info publik dan PPDB.](#)

Dilihat dari berbagai *link* yang ada pada *website* SMP Islam Al Falah Jambi terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal *website* bagian akademik, kesiswaan, info publik dan PPDB. Jika kita membuka salah satu dari akademik ada terdapat pilihan dan ada prestasi akademik maka *link* tersebut tidak memiliki isi atau masih kosong. Maka dari itu penelitian ini dapat memberitahukan kepada pengelola *website* SMP Islam Al Falah Kota Jambi agar dapat mengisi bagian portal *website* yang belum mempunyai isi atau yang masih kosong. Oleh sebab itu ingin melakukan pengukuran kualitas *website* dengan metode *WebQual* 4.0.

Metode *WebQual* 4.0 adalah metode yang digunakan untuk melakukan penelitian tentang kualitas *website* yang berdasarkan persepsi masyarakat. Metode *WebQual* 4.0 merupakan metode yang paling terbaru dari *WebQual* yang ada sebelumnya. *WebQual* 4.0 terdiri dari 3 dimensi yaitu *Usability* (kegunaan *website*), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Service Interaction Quality* (Kualitas interaksi layanan yang ada) [6].

Penelitian ini mengambil studi kasus *website* SMP Islam Al Falah Jambi untuk mengetahui apakah *website* SMP Islam Al Falah Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunaanya. Dalam penelitian ini menggunakan *WebQual* 4.0 yang di susun berdasarkan tiga area (dimensi) yaitu kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*).

Bedasarkan latar belakang di atas maka dapat mengambil judul "**Analisis Kualitas *Website* SMP Islam Al Falah Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0**".

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website* SMP Islam Al Falah Jambi menggunakan metode *WebQual* 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Studi kasus pada penelitian ini adalah *website* SMP Islam Al Falah Kota Jambi
2. Responden dalam penelitian ini adalah siswa SMP Islam Al Falah Kota Jambi
3. Penelitian ini melakukan analisis kualitas *website* dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0
4. Penelitian ini menggunakan alat yang digunakan untuk menghitung hasil data dari analisis kualitas *website* SMP Islam Al Falah Kota Jambi yaitu menggunakan aplikasi SPSS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *website* SMP Islam Al Falah Jambi menggunakan metode *WebQual* 4.0

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak SMP Islam Al Falah Jambi, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengguna terhadap *website* SMP Islam Al Falah Jambi
2. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang sejenis
3. Bagi siswa dapat lebih mudah mencari serta mendapatkan informasi sekolah melalui *website*
4. Bagi guru bisa untuk memberikan saran, dalam meningkatkan kualitas pengguna bagi *website* SMP Islam Al Falah

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab ini membahas mengenai teori-teori apa saja yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini berisi mengenai kerangka kerja penelitian yang terdapat metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada Bab ini membahas mengenai analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

BAB VI : PENUTUP

Pada Bab ini menerapkan kesimpulan dari hasil analisis, serta saran yang diperlukam untuk kedepannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas.

