

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan kemajuan teknologi informasi berkembang cukup pesat. Hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. Manfaat suatu informasi mempunyai dampak yang cukup besar terhadap perkembangan perusahaan itu sendiri. Informasi yang berkualitas atau bernilai tinggi hanya bisa dihasilkan dari sebuah sistem informasi yang juga berkualitas. Sekecil apapun suatu sistem pada akhirnya pasti akan berhubungan dengan data dan informasi.

Perkembangan teknologi semakin terasa maju sejalan dengan kemajuan teknologi internet. Dengan penggunaan internet yang semakin meningkat di Indonesia membuat dunia Pendidikan pun mulai memiliki layanan informasi digital berupa website. Hampir kebanyakan orang pasti pernah mengakses beberapa website yang bergerak dibidang Pendidikan, seperti sekolah, universitas dan lembaga lainnya untuk mendapatkan informasi mengenai website tersebut.

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di dunia Pendidikan adalah adanya sistem informasi akademik dan website. Dengan adanya sistem informasi akademik dan website berperan penting bagi kelangsungan suatu Lembaga pendidikan. Karena sebuah Lembaga pendidikan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif dan daya saing tinggi apabila memiliki sistem informasi dan website yang baik. Website adalah halaman informasi yang

disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet[1]. Website sekolah, saat ini lebih banyak digunakan untuk mengenalkan profil sekolah secara umum tanpa harus datang langsung ke sekolah.

Kualitas website adalah hal yang sangat penting untuk menilai apakah suatu website memiliki penilaian yang baik dari segi informasi maupun ketepatan data yang diberikan agar user merasa puas. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar.[2]

Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas situs berdasarkan persepsi pengguna akhir yang merupakan pengembangan dari metode SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Metode Webqual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam.[3]

SMA Kristen Bina Kasih Jambi adalah salah satu sekolah swasta yang di Jambi yang memiliki website sekolah untuk memberikan informasi baik bagi murid ,orang tua murid serta guru yang mengajar. Website *smakristenbinakasih.sch.id* merupakan situs untuk memberikan informasi

mengenai pemberitahuan atau pengumuman seputar sekolah. Pembaca yang mengakses bisa melihat profil sekolah, prestasi sekolah, alumni, galeri foto dan video, bahkan pengumuman kelulusan.

Keberadaan website sekolah sangat penting baik bagi siswa, sekolah maupun masyarakat. Namun keberadaan website sekolah tersebut belum pernah dianalisa untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang sudah diberikan kepada pengguna.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan website SMA Kristen Bina Kasih Jambi. Penelitian ini berfokus pada analisa website SMA Kristen Bina Kasih Jambi yang merupakan sekolah yang telah menggunakan *second top level domain* sch.id. Analisa website dilakukan karena berdasarkan rata-rata responden awal mengatakan bahwa website tersebut tidak selalu memberikan informasi yang terbaru maupun adanya pembaharuan yang rutin yang dilakukan pada website.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Metode Webqual 4.0 yang merupakan salah satu metode analisis sistem yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas suatu website secara menyeluruh dari sisi pengguna website. Peneliti memilih metode webqual untuk mengukur kualitas website, dikarenakan metode ini adalah metode yang memiliki penilaian paling tepat dan sesuai dengan objek penelitian. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik melakukan analisis terhadap website SMA Kristen Bina Kasih Jambi untuk mengetahui apakah kualitas website telah

memenuhi aspek-aspek yang ada dalam Metode Webqual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA KRISTEN BINA KASIH JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu :

1. Bagaimana tingkat kualitas website SMA Kristen Bina Kasih Jambi dengan menggunakan Metode Webqual 4.0 ?
2. Apa variabel menonjol yang didapatkan dari menganalisis website SMA Kristen Bina Kasih Jambi berdasarkan variabel yang terdapat pada Metode Webqual 4.0 ?

## **1.3. BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian hanya akan dilakukan untuk menganalisis kualitas website SMA Kristen Bina Kasih Jambi
2. Analisis website SMA Kristen Bina Kasih Jambi dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dengan 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu *Usability*, *Information Quality* dan *Interaction Quality*.

3. Responden dari kuisioner adalah siswa yang mengakses informasi yang ada di website SMA Kristen Bina Kasih Jambi dengan menggunakan Google Form.

#### **1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menghasilkan analisis kualitas website SMA Kristen Bina Kasih Jambi berdasarkan Metode Webqual 4.0.

1. Untuk mengukur tingkat kualitas website SMA Kristen Bina Kasih Jambi berdasarkan Metode Webqual 4.0
2. Untuk mengetahui variabel apa yang menonjol dari hasil analisis website SMA Kristen Bina Kasih Jambi berdasarkan instrument variabel Metode Webqual 4.0

##### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan gambaran terhadap kualitas website SMA Kristen Bina Kasih Jambi berdasarkan Metode Webqual 4.0
2. Pihak SMA Kristen Bina Kasih Jambi mengetahui apakah website telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

## **1.5. SISTEMATIKA PENULISAN**

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

### **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**

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV ANALISIS**

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

## **BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat tentang hasil dari analisis yang dilakukan serta pembahasan penelitian.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.