

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Manusia dan teknologi hidup berdampingan dan saling melengkapi kebutuhan satu sama lain. Teknologi adalah segala sesuatu yang diciptakan oleh seseorang atau sekelompok orang yang menambah nilai pada pekerjaan mereka. Teknologi pekerjaan manusia yang selama ini sulit dilakukan, kini dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan efisien. Salah satu bentuk perkembangan teknologi informasi adalah perkembangan jaringan komputer yang memungkinkan setiap komputer yang ada dalam jaringan tersebut dapat saling berkomunikasi.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah *website*. *Website* adalah sebuah kumpulan halaman pada suatu domain di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan serta dapat di akses secara luas melalui halaman depan (*homepage*) menggunakan sebuah *browser* [1]. Selain itu, *website* juga 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. Saat ini, *website* sering digunakan oleh lembaga pemerintah, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Adapun lembaga pendidikan yang menggunakan *website* pendidikan di Kota Jambi mulai dari pendidikan dasar seperti Sekolah Menengah Pertama (SMP) kemudian pendidikan menengah seperti Sekolah menengah Atas (SMA) sampai pendidikan

tinggi seperti diploma dan sarjana. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan *website* yang beralamat di <https://www.smandajambi.sch.id/>.

SMA Negeri 2 Kota Jambi memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat di <https://www.smandajambi.sch.id/> yang dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada siswa/i. Dalam *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi juga terdapat berbagai fitur web diantaranya adalah *home*, tentang kami, berita terkini, interaktif, *member area*, *gallery*, dan direktori.

Melihat dari berbagai fitur yang ada pada *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi masih terdapat permasalahan yang ditemukan yaitu: Pada saat membuka portal *website* mengalami *suspend* yang berarti situs *website* tersebut sedang di non aktifkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab kemudian terdapat beberapa fitur yang tidak ada informasinya seperti pada fitur interaktif *file sharing* dan testimonial serta fitur galeri foto *study tour*, *event* kegiatan, foto guru dan Tenaga Administrasi Sekolah (TAS), selanjutnya pada bagian informasi tentang kami tidak terdapat informasi mengenai sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi, dan juga tidak terdapat informasi informasi tentang hari libur dan ujian semester. Selanjutnya ketika ingin melakukan komunikasi dalam forum diskusi sulit karena harus daftar atau *login* terlebih dahulu. Akibatnya pengunjung tidak bisa mendapatkan informasi yang diinginkannya dan kesulitan dalam berinteraksi. Untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan maka lembaga pemberi layanan jasa harus mengukur kualitas layanan berdasarkan selera pengunjung

*website*, bukan menurut selera pemberi jasa. Semakin banyak informasi yang disediakan pada *website* tersebut maka semakin banyak pengunjung yang mengunjungi *website* tersebut. Oleh sebab itu, penulis perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. *Website quality* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam tiga dimensi yaitu: *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) [2].

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode *webqual* dengan judul “Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah yang ingin diteliti yaitu: Bagaimana menganalisis dan mengetahui hubungan atau korelasi masing-masing variabel dan keseluruhan variabel kualitas *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas *website* pada SMA Negeri 2 Kota Jambi menggunakan metode *webqual* 4.0.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 untuk menguji pengaruh masing-masing variabel *independent* dan keseluruhan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* menggunakan kuesioner yaitu variabel (X<sub>1</sub>) kualitas kegunaan, variabel (X<sub>2</sub>) kualitas informasi, variabel (X<sub>3</sub>) kualitas interaksi, dan variabel (Y) kepuasan pengguna.
3. Data yang di himpun dan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner *hardcopy (offline)* dengan cara menyebarkan secara langsung kepada responden. Responden yang merupakan siswa/i yang berjumlah 304 orang.

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

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

Berdasarkan permasalahan di atas, dapat dirumuskan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi berdasarkan metode *webqual* 4.0.
2. Untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel dan keseluruhan variabel pada *webqual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna.

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

Adapun manfaat yang dapat di ambil dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas *website* yang ada di SMA Negeri 2 Kota Jambi, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas *website*.
2. Penulis diharapkan memberikan tambahan kemampuan dalam meningkatkan kualitas *website* serta menjadi sarana dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan khususnya mengenai *website*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari enam bab yang berguna untuk memberikan gambaran secara umum mengenai keseluruhan bab yang saling berhubungan satu sama lainnya. Adapun isi pokok bahasan masing-masing bab adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori penunjang yang di dapat dari jurnal, buku dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu

ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dengan metode yang digunakan.

### **BAB IV : ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai analisis kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *webqual* 4.0 pada *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI**

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 dan memberikan rekomendasi bagi pihak yang mengelola *website* SMA Negeri 2 Kota Jambi.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.