

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini kemajuan teknologi dan informasi berkembang semakin pesat, hampir segala kebutuhan telah menggunakan kecanggihan teknologi. Dimana teknologi berperan penting untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap kebutuhan hidup manusia. Pemanfaatan teknologi banyak digunakan dalam berbagai bidang seperti pemerintahan, dunia bisnis, bahkan dunia pendidikan.

Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kegiatan yang dibutuhkan masyarakat salah satunya yaitu penyedia informasi pada *Website*. *Website* merupakan sistem yang digunakan untuk menyebarkan informasi, yang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari [1]. Selain itu *website* merupakan salah satu media penting yang digunakan oleh perusahaan atau organisasi sebagai sarana untuk melakukan kegiatan pengolahan data atau media informasi. salah satu contoh Lembaga Pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMK Taruna Indonesia Kota Jambi.

SMK Taruna Indonesia adalah salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SMK di Kenali Asam Bawah, Kec.Kota Baru, Kota Jambi. Dalam menjalankan kegiatannya, SMK Taruna Jambi berada di bawah naungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. SMK Taruna Indonesia selalu menyediakan berbagai fasilitas layanan untuk memudahkan penggunanya. SMK Taruna Indonesia memiliki

layanan informasi melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat <https://smktarunajambi.sch.id/> yang dirancang khusus dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai SMK Taruna Indonesia seperti pengumuman dan kegiatan sekolah, serta mempermudah pendaftaran *online*. Dalam *website* SMK Taruna Indonesia terdapat beberapa fitur diantaranya *home*, alumni, direktori, berita, penerimaan peserta didik baru (PPDB) *online*, *Gallery* dan Kontak yang dapat dihubungi.

Berdasarkan *website* SMK Taruna Indonesia masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan seperti lamanya loading saat mengakses *website*, pada beberapa fitur yaitu fitur alumni dan direktori terlihat data masih kosong dan tidak ada fitur profil sekolah seperti visi dan misi, sejarah sekolah, serta struktur organisasi pada *website*, bahkan menurut wawancara yang dilakukan terkadang ada yang mencoba meretas atau *hack website* tersebut. Akibatnya pengunjung tidak mendapatkan informasi secara lebih lengkap mengenai SMK Taruna Indonesia. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*. *Webqual 4.0* adalah metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna [2]. Metode *webqual 4.0* memiliki 4 dimensi yaitu kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas interaksi (*interaction quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [3].

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada *website* SMK Taruna Indonesia, dengan judul “Analisis Kualitas *Website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana mengukur kualitas *website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi menggunakan metode *webqual* 4.0 ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah agar lebih terarah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas *website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi.
2. Penelitian hanya dilakukan pada *website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi yang beralamat <https://smktarunajambi.sch.id/>.
3. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *webqual* 4.0 dengan variabel bebas (*independent*) yaitu *usabillity quality*, *information quality*, *interaction quality* dan variabel terikat (*dependent*) yaitu *user satisfaction*.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan responden sebanyak 180 orang, yang merupakan responden yaitu siswa/i dan alumni SMK Taruna Indonesia. Kuesioner yang disebar melalui *google form* untuk responden alumni angkatan 2022 SMK Taruna Indonesia sedangkan menggunakan kuesioner *offline* untuk siswa/i SMK Taruna Indonesia.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kualitas *website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi berdasarkan metode *webqual* 4.0.
2. Untuk mengetahui variabel *webqual* 4.0 mana yang paling berpengaruh dari kualitas *website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas *website* yang ada di SMK Taruna Indonesia Kota Jambi, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas *website*.
2. Penulis mengharapkan dapat memberikan tambahan kemampuan dalam meningkatkan kualitas *website* serta menjadi sarana dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan khususnya mengenai *website*.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik dalam bidang meningkatkan kualitas *website*.

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 yang berkaitan dengan topik penelitian yang penulis angkat, 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* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada *website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi dengan menggunakan metode *webqual* dan memberikan rekomendasi bagi pihak yang mengelola *Website* SMK Taruna Indonesia Kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran sebagai masukan bagi pengembang *website* yang akan datang serta untuk pengembangan penelitian selanjutnya.