

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini berbagai macam aktivitas hampir tidak lepas dari teknologi informasi, pemanfaatan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang, perusahaan, organisasi, lembaga Pendidikan, dan sebagainya. Teknologi informasi adalah suatu alat yang diciptakan dalam suatu bisnis, dengan melihat saat ini di dunia bisnis persaingannya semakin ketat, sehingga suatu perusahaan diminta untuk melakukan pembaharuan terhadap system agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satu teknologi informasi yang digunakan dalam bisnis adalah internet[1]. Internet telah banyak mempermudah kegiatan manusia, tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media elektronik, tetapi bisa juga internet dan halaman website di internet.

Website banyak berperan penting dalam aspek Pendidikan khususnya di sekolah, mengingat saat ini banyak sekali manfaat yang didapatkan oleh sekolah ketika menggunakan website. Salah satu sekolah yang merasakan manfaat menggunakan website adalah Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 2 Kota Jambi yang dahulu Bernama Sekolah Menengah Ekonomi Tingkat Atas (SMEA) yang terletak di Jalan Gelatik Pasir Putih Kodya Jambi. SMK Negeri 2 menggunakan website untuk memberikan informasi kepada siswa, orang tua maupun masyarakat umum yang ingin mengakses informasi tentang SMK Negeri 2 Kota Jambi.

Informasi-informasi yang ada di website SMK Negeri 2 Kota Jambi diantaranya adalah pada menu profil berisi informasi visi dan misi tujuan, sejarah singkat, struktur organisasi, sambutan kepala, kemitraan, program kerja, fasilitas, sarana dan prasarana, data pengajar dan pegawai serta prestasi sekolah dan siswa.

Website SMK Negeri 2 Kota Jambi sebagai media pemberi informasi sekaligus media promosi sekolah harus memiliki kualitas yang baik dalam pemberian informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kualitas website SMK Negeri 2 Kota Jambi bagi penggunanya. Contohnya di beberapa menu website tersebut masih tidak lengkap pada menu kurikulum, kesiswaan, jurusan, informasi guru kurang update, peraturan dan tata tertib, pengumuman PPDB karena website tersebut biasanya baru diperbaharui setiap 2 bulan.

Metode Webqual 4.0 merupakan teknik pengukuran untuk menentukan kualitas website. Metode ini terdiri atas 3 tahapan dalam menentukan kualitas website yaitu Kualitas Ketergunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*). Sehingga dengan pengukuran 3 tahapan tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. Variabel yang digunakan pada webqual 4.0 tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kualitas website[2]. Webqual 4.0 pada dasarnya mengukur mutu sebuah web berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs pengukuran dilakukan dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner. Untuk itu

peneliti bermaksud membuat penelitian yang berjudul “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMK NEGERI 2 KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana cara menganalisis kualitas website SMK Negeri 2 Kota Jambi dengan metode Webqual 4.0.
2. Mengetahui faktor yang berpengaruh pada website SMK Negeri 2 Kota Jambi.

1.3 BATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna website <https://www.smkn2kotajambi.sch.id/>
2. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dependen dan variabel independen. Dimensi dari Webqual 4.0 yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna.
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner.
4. Responden dari penelitian ini adalah staff, siswa aktif, calon siswa baru dan alumni yang pernah mengakses website SMK Negeri 2 Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan tentunya memiliki tujuan-tujuan tertentu.

Adapun yang menjadi tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kualitas website SMK Negeri 2 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual 4.0.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna di website SMK Negeri 2 Kota Jambi.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk website SMK Negeri 2 Kota Jambi berdasarkan hasil dari analisis untuk meningkatkan kualitas website.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan untuk website SMK Negeri 2 Kota Jambi untuk mengetahui kualitas sehingga dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat.
2. Diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas website SMK Negeri 2 Kota Jambi berdasarkan metode Webqual 4.0.
3. Diharapkan dapat memberikan rekomendasi terhadap kualitas website SMK Negeri 2 Kota Jambi.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir maka perlu ditetapkan sistematika penulisan, adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendasari pembahasan yang diteliti. Teori-teori yang digunakan seperti pengertian analisis, kualitas, website, webqual 4.0 untuk mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam 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 dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan proses yang dilakukan permasalahan sesuai topik yang diambil dalam penelitian analisis kualitas website SMK Negeri 2 Kota Jambi.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil analisis kualitas website <https://www.smkn2kotajambi.sch.id/> yang telah dilakukan dan rekomendasi hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap website <https://www.smkn2kotajambi.sch.id/>. Kesimpulan menjelaskan hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap website agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.