

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman yang terjadi pada era ini khususnya perkembangan di Indonesia sangatlah cepat, menjadikan pemanfaatan teknologi serta informasi telah menjadi kebutuhan bagi setiap individu, pelaku usaha, global pendidikan serta pemerintahan. Hal tersebut mendorong perkembangan teknologi isu serta komunikasi berkembang sangat pesat. Distribusi berita dan data tidak mengenal batas ketika, kawasan, daerah dan negara. Seluruh dapat diakses secara online tanpa dinding pemisah dan bisa dilakukan semua orang dari terkoneksi dengan internet[1]. Salah satu contoh perkembangan yang terjadi khusus nya di Indonesia adalah website.

Website merupakan domain atau halaman yang berisi berbagai informasi yang beredar di masyarakat Indonesia yang dapat diakses melalui jaringan internet, website dapat diakses oleh siapa saja, kapanpun dan dimanapun oleh pengguna dengan bantuan koneksi internet[2]. *Website* sangat membantu kegiatan pelaku usaha khusus nya di bidang pendidikan, seperti memberikan berbagai informasi untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi.

Website SMA Xaverius 1 Kota Jambi adalah salah satu *website* yang menyediakan berbagai informasi serta pelayanan yang bergerak di bidang pendidikan melalui perangkat mobile tanpa harus datang langsung ke sekolah SMA Xaverius 1 Kota Jambi tersebut serta bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun. Sumber : (<https://www.smaxaverius1jbi.sch.id/>). Dalam pengukuran kualitas layanan *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi dapat menggunakan sebuah metode yaitu *webqual*.

Webqual artinya suatu metode atau teknik pengukuran kualitas suatu *website* sesuai dengan kepuasan pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *ServQual* yang mana digunakan untuk mengukur kualitas suatu jasa. *WebQual* memiliki beberapa versi antara lain *WebQual* 1.0, versi 2.0, versi 3.0 hingga yang paling terbaru yaitu 4.0[3]. *WebQual* 4.0 yang dipergunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan *Website*, maka dari itu diperlukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 untuk mengukur dan melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan dari *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi, dapat disimpulkan ternyata *website* ini masih terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut antara lain informasi kurang update, selain itu *website* sering mengalami bug atau error saat mengakses fitur-fitur yang tersedia, loading yang terlalu lama saat menggunakan *website*, tampilan *website* yang terlalu usang, *website* tidak memiliki petunjuk yang jelas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penyusun bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMA XAVERIUS 1 KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 “(STUDI KASUS : SISWA/I SMA XAVERIUS 1 KOTA JAMBI).**

1.2.RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang penulis buat maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* SMA Xaverius 1 kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Bagaimana pengaruh variabel penelitian terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan WebQual 4.0.

1.3.BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas serta untuk menghindari pembahasan yang luas pada penelitian ini. Maka penulis mengambil batasan masalah yang menjadi patokan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi (<https://www.smaxaverius1jbi.sch.id/>).
2. Menganalisis kualitas *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode webqual 4.0.

3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, angket menggunakan skala likert serta sampel penelitian menggunakan *Microsoft Excel dan Statistical Product and Service Solution (SPSS Versi 26)*.
4. Dalam penelitian ini variabel yang diambil antara lain *usability, information quality, interaction quality, content dan user satisfaction*.
5. Penelitian ini menggunakan teknik sampling berupa *Proportional random sampling*.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas layanan *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi dengan menerapkan metode Webqual 4.0.
2. Mengetahui pengaruh variabel penelitian terhadap kepuasan pengguna *website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penulis mengharapkan penelitian ini dapat berguna untuk membantu pihak SMA Xaverius 1 Kota Jambi dalam mengetahui kualitas layanan *website* tersebut terhadap para pengguna khusus di lingkungan sekolah.
2. Bagi siswa atau user, sebagai pengembangan wawasan dan meningkatkan kemampuan dalam menganalisis suatu masalah.

3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5.SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan penelitian yang penulis lakukan yang bersumber dari *teksbook* dan *journal*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan untuk menganalisis dan tools (alat bantu) yang digunakan untuk menganalisis baik software maupun hardware.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMENT PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang perhitungan hasil analisis untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *Website* SMA Xaverius 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dari keseluruhan uraian yang telah dibahas dan memberikan rekomendasi yang harus dilakukan untuk memperbaiki atau mengembangkan *website* tersebut.