

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang kini begitu pesat, tentunya memungkinkan komputer untuk memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik dalam hal kepentingan sehari-hari maupun profesi. Ketika berbicara mengenai teknologi komputer, tidaklah hanya sebatas hardware saja yang mengelola data dan menghasilkan informasi, tetapi bagaimana antar hardware bisa saling berbagi informasi melalui jaringan. Kini teknologi komputer telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaanya untuk membagikan informasi kepada banyak orang melalui jaringan internet. Salah satu bentuk sarana dan prasarana itu adalah situs web atau *website* sebagai sarana untuk memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi dan layanan, termasuk diantaranya *website* SMP N 9 Kota Jambi.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali ditemukan dan digunakan adalah *website*. Menurut Rudika Harminingtyas “[1]”, Website adalah sebuah tempat di internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya, kapan saja mereka dapat mengetahui tentang organisasi, memberi pertanyaan, memberikan masukan atau bahkan mengetahui dan membeli produk suatu perusahaan. Keberadaan *website* tidak ada gunanya dibangun tanpa dikunjungi atau dikenal oleh masyarakat atau pengunjung internet. Karena efektif tidaknya situs sangat tergantung dari besarnya

pengunjung. Untuk dapat mengakses sebuah informasi dari *website* tersebut tentu diperlukan sebuah media yang dapat mengeksplorasi isi dari informasi yang dimuat pada *website*.

Amirah, Suprpto & aditya “[2]”, menjelaskan *Webqual* merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir, *webqual* ini merupakan perkembangan dari *servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual 4.0* disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu : kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari *Human Computer Interaction* .

SMP N 9 Kota Jambi adalah salah satu satuan pendidikan jenjang SMP yang beralamat di Jln. MW Maramis. Dalam menjalankan kegiatannya SMP N 9 Kota Jambi berada dibawah naungan kementerian pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi. Visi sekolahnya adalah terbentuknya siswa beriman, terampil, dan berwawasan lingkungan (BERDANDAN). Sedangkan misi nya adalah mewujudkan pelajar yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berakhlak mulia mandiri bernalar kritis, kreatif, gotong royong dan berkebhinekaan global, meningkatnya bakat dan minat siswa, memberi kesempatan kepada seluruh warga sekolah untuk meningkatkan potensi dirinya, membiasakan 5S, meningkatkan budaya menghargai pendapat orang lain dan membina nilai etika kesopanan, melaksanakan pembelajaran secara sistematis sehingga meningkatnya prestasi akademik dan non akademik, meningkatkan Tahfidz Qur’an, membiasakan kegiatan budaya membaca dan menulis dalam upaya meningkatkan prestasi siswa, profesional guru dan

pengawai, menghijaukan lingkungan serta melestarikan budaya hidup sehat dan bersih.

Untuk meningkatkan pelayanan dan penelitian sekolah kepada masyarakat dibutuhkan sebuah media untuk mempromosikan SMP N 9 Kota Jambi. Pembuatan *web profile* sekolah adalah salah satu alternatif atau media yang dibutuhkan oleh sekolah tersebut. Selain sebagai media untuk mempromosikan sekolah, media ini juga sangat memudahkan siswa/siswi baru yang akan mendaftar disekolah tersebut untuk memperoleh informasi. Dengan alamat *website* <https://spenlan.com/>

Penelitian ini mengambil studi kasus pada *website* SMP N 9 Kota Jambi dengan alasan agar pihak SMP N 9 Kota Jambi sebagai pengelola *website* dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan websitenya. Dan dilihat juga bahwa pada kualitas kegunaannya masih terdapat kekurangan seperti tampilan pada *website* tersebut kurang menarik dan tidak selalu update terhadap informasi-informasi dan kurang lengkap juga berita yang disajikan. Dengan alasan tersebut maka penulis bermaksud meneliti kepuasan pengguna *website* SMP N 9 Kota Jambi dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari 3 aspek, yaitu Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Dari uraian-uraian diatas serta pentingnya informasi *website* yang efektif dan efisien bagi pengguna, penulis mengangkat sebuah judul penelitian **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA PADA SMP N 9 KOTA JAMBI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dalam latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin di teliti, yaitu bagaimana menganalisis pengaruh kualitas website terhadap tingkat kepuasan pengguna website <https://spenlan.com/> SMP N 9 Kota Jambi.

1.3BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian. Maka penulis melakukan pembahasan pada batasan masalah, sebagai berikut:

1. Analisis kualitas *website* pada SMP N 9 Kota Jambi (<https://spenlan.com/>)
2. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode Webqual 4.0
3. Software yang digunakan adalah SMART PLS untuk menghitung kuesionernya nanti.
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Usability, Information Quality*, dan *User Satisfaction*.
5. Penetapan sampel menggunakan proposive sampling yang dihitung berdasarkan rumus slovin dan disebarakan menggunakan kuesioner online (*google form*) yang di isi oleh 258 responden
6. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan oleh siswa-siswi SMP N 9 Kota Jambi.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui kualitas dari *website* SMP N 9 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0
2. Mengetahui kepuasan pengguna yang menggunakan *websie* SMP N 9 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Webqual 4.0

1.5 MANFAAT PENELITIAN

1. Membantu pihak SMP N 9 Kota Jambi dalam memberikan gambaran dan mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan dari *website* <https://spenlan.com/> berdasarkan metode Webqual 4.0
2. Dapat mengetahui secara umum kelebihan dan kekurangan *website* SMP N 9 Kota Jambi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari enam bab. Gambaran umum dari penulisan penelitian ini dapat dilihat dalam sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori, konsep, ataupun definisi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode yang akan digunakan untuk menganalisis *website*

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan peneliti.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian, dan uji hipotesis yang diberikan untuk *website* ini.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan, tentunya sebagai wawasan terutama untuk pihak yang menggunakan *website*.