

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan membuat semua elemen masyarakat di dunia untuk ikut bergerak lebih cepat, baik pada sektor pemerintahan, kesehatan, pariwisata, perekonomian dan pendidikan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi di dunia pendidikan adalah dengan adanya website sebagai media informasi bagi siswa, guru, orangtua, maupun masyarakat.

Website Sekolah/ Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah sistem yang digunakan oleh institusi pendidikan dan dimanfaatkan untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada siswa [1] atau masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai sekolah dengan media online yang resmi. Adanya website kelebihan di era informasi dan perkembangan sekolah dibidang teknologi informasi

**Tabel 1.1 SMA Negeri Kota Jambi Berdasarkan Data Dinas Pendidikan 2022**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>	<b>Jumlah Siswa</b>
1	SMAN 01 JAMBI	JL. Urip Sumoharjo	1048
2	SMAN 02 JAMBI	JL. Pangeran Antasari	1262
3	SMAN 03 JAMBI	Jl. Guru Mukhtar	1175
4	SMAN 04 JAMBI	JL. Ir.H. Juanda	1277
5	SMAN 05 JAMBI	JL. Arief Rahman Hakim 50	1263
6	SMAN 06 JAMBI	JL. Kol. M. Kukuh 46	878

7	SMAN 07 JAMBI	JL. K.H. A. Bakar	457
8	SMAN 08 JAMBI	JL. Marsda Surya Dharma	1291
9	SMAN 09 JAMBI	JL. Berdikari	728
10	SMAN 10 JAMBI	JL. Depati Parbo	840
11	SMAN 11 JAMBI	JL. Sersan Anwar Bay	838
12	SMAN 12 JAMBI	Jl. Kasturi II	801
13	SMAN 13 JAMBI	Jl. Sersan Udara Syawal	729

Sumber: Data Pokok Pendidikan, Dinas Pendidikan Kota Jambi tahun 2022

Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia setelah lulus sekolah menengah pertama (SMP). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga SMA Negeri 4 Jambi yang beralamatkan di Jl. Ir. H. Juanda No. 125 Kel. Simpang 3 Sipin, Kec. Kota Baru, Jambi SMA Negeri 4 merupakan Sekolah Negeri yang memiliki jumlah siswa tahun ajaran 2021/2022 berjumlah 1277 siswa yang aktif dan status akreditasi sekolah adalah A. SMAN 4 Kota Jambi menggunakan website dalam mempromosikan sekolah dan kegiatan sekolah, website sekolah dapat diakses ke situs *website* yaitu <https://sman4jambi.sch.id/> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang SMA Negeri 4 Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di website SMA Negeri 4 diantaranya menu profil yang terdiri dari sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, komite sekolah, tenaga pendidik, sambutan kepala sekolah, wakil kepala sekolah, pustakawan dan laboran, menu media & informasi, menu alumni, menu perpustakaan,

menu lomba, menu ppdb, menu aplikasi, menu kesiswaan, dan menu hubungi kami. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, website SMA Negeri 4 Jambi harus mempunyai kualitas pelayanan terhadap informasi yang diberikan baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.



**Gambar 1.1 Website SMA Negeri 4 Jambi**

Dalam melakukan evaluasi terhadap website SMA Negeri 4 Jambi, diperlukan timbal balik dari pengguna. Dalam menilai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna maka diperlukanlah WebQual 4.0 dalam mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development (QFD)* [2]

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji tentang: “Analisis Kualitas Website SMA Negeri 4 Jambi Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Masih ada beberapa bagian dalam website SMA yang masih belum *terupdate*.
2. Pada saat masuk ke website, proses *loading* dirasakan masih lambat.

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai kualitas layanan website SMA Negeri 4 Kota Jambi maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Website yang dianalisis yaitu <https://sman4jambi.sch.id/>
2. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu WebQual 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
3. Responden pada penelitian ini adalah staff, dan siswa khususnya kelas 10 pernah mengakses website SMA Negeri 4 Jambi.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.22 dan

Microsoft Excel 2010.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas bagian-bagian dari website SMA Negeri 4 Jambi yang belum terupdate terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Mengetahui berapa besar pengaruh proses *loading* terhadap kepuasan pengguna dan mengetahui layanan pada tiga variabel yang di ukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas website portal berita SMA Negeri 4 Kota Jambi.
2. Memberikan informasi kualitas website SMA Negeri 4 Kota Jambi berdasarkan metode webqual 4.0 kepada pengguna
3. Manfaat untuk peneliti yaitu menambah ilmu pengetahuan mengenai kualitas website berdasarkan metode webqual 4.0

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini dibuat dalam sistematika yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi dalam bab-bab sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

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

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

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

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metoda atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian.

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

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

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

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistis deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

**BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.