

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi, komputer dan telekomunikasi mendukung perkembangan teknologi internet. Kecanggihan teknologi saat ini yang semakin fleksibel, mudah, cepat dan efisien menggiring dan mengakibatkan cara berkomunikasi manusia menjadi semakin maju dan canggih. Para pengguna dapat melakukan kegiatan pengolahan data lebih mudah dan cepat dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal, selain itu teknologi informasi juga mengurangi terjadinya kesalahan, sehingga membuat data lebih valid dan efisien. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2008 menyebutkan bahwa dalam rangka mendukung tercapainya pemerataan dan perluasan akses pendidikan, peningkatan mutu, relevansi dan daya saing pendidikan, serta penguatan tata kelola, akuntabilitas, dan citra publik, diperlukan teknologi informasi dan komunikasi yang mampu meningkatkan pelayanan dan mendukung penyediaan informasi dan pelaporan bagi penentu kebijakan pendidikan dan pemangku kepentingan serta penyelenggaraan pembelajaran secara tepat, transparan, akuntabel, dan efisien[1].

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemui dan digunakan adalah *website*. *Website* merupakan salah satu media sarana komunikasi yang sering diakses dan digunakan dalam mencari berbagai informasi. Pada dasarnya sebuah *website* akan memberikan layanan informasi secara online kepada

pengguna dengan cepat seperti yang diharapkan. *Website* sering dipergunakan oleh perusahaan milik pemerintah maupun swasta, pemerintahan dan lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi.

Saat ini lembaga pendidikan seperti sekolah, pada umumnya telah memiliki *website*. Salah satu lembaga pendidikan di Kota Jambi yang telah memiliki *website* adalah SMK Negeri 1 Kota Jambi. Pada SMK Negeri 1 Kota Jambi *website* telah dikelola dengan cukup baik. Dalam pengelolaan *websitenya*, tenaga administrasi *website* bekerjasama dengan bagian humas sekolah untuk memberikan informasi mengenai profil, prestasi, dan kegiatan sekolah tersebut kepada publik, khususnya bagi orangtua/wali siswa yang ingin mendaftarkan putra-putrinya di sekolah tersebut.

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, SMK Negeri 1 Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. Jend. A. Thalib, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, menggunakan *website* yang dengan link <http://www.smkn1kotajambi.sch.id/> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa maupun masyarakat yang ingin memperoleh informasi tentang SMK Negeri 1 Kota Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi diantaranya : Menu profil yang terdiri dari Sapras, Visi dan Misi, Menu jurusan yang terdiri dari : TKJ, Tata Niaga, Akutansi, Multi Media, Administrasi, dan Perkantoran, Menu *Tracer Study* SMK Negeri 1 Kota Jambi, Menu Kesiswaan yang terdiri dari Data Siswa, UNBK, Ekstrakurikuler yang di dalamnya ada (PMR, Pramuka dan Paskib), dan Osis, Menu informasi kegiatan belajar mengajar yang terdiri dari Berita, Menu Galeri Menu Kontak, dan terakhir

Menu PPDB Online. Selain itu *website* tersebut juga berfungsi sebagai media informasi dan media promosi sekolah. Oleh karena itu *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* dapat dipengaruhi oleh kualitas *website* tersebut. Apabila Kualitas informasi yang disajikan oleh *website* sesuai dengan kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna akan tercapai. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pengguna akan membutuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri [2]. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran kualitas *website* agar dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak sekolah. Pengukuran kualitas *website* memerlukan keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi. Untuk mengukur kualitas *website* dapat digunakan metode *WebQual 4.0*.

Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas *website* yang berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa (pelayanan) dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrumen penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* [3].

Pada *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi, belum semua informasi tersedia sesuai dengan kebutuhan. Ada beberapa fasilitas berupa fitur menu tidak menyediakan informasi yang memadai untuk pengguna. Seperti halnya pada fitur menu Jurusan Multi Media yang tidak menyediakan informasi mengenai jurusan tersebut. Pada fitur menu kesiswaan bagian ekstrakurikuler belum menyediakan

informasi mengenai kegiatan ekstrakurikuler yang ada. Selanjutnya menu UNBK belum menyediakan informasi yang seharusnya. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum menyediakan informasi sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Oleh karena itu, dipandang perlu untuk melakukan evaluasi terhadap *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi.

Dalam melakukan evaluasi terhadap *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi, diperlukan informasi timbal balik dari pengguna untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap kualitas informasi tersebut. Dalam proses penilaian kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna diperlukan *WebQual 4.0* untuk mengidentifikasi pelayanan yang dibutuhkan, diantaranya faktor *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN METODE WEBQUAL 4.0 PADA SMK NEGERI 1 KOTA JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem informasi *Website* SMK Negeri 1 Kota Jambi?
2. Bagaimana Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kepuasan pengguna *Website* SMK Negeri 1 Kota Jambi berdasarkan metode *Webqual 4.0*?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu *WebQual 4.0* berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. *Website* yang dianalisis yaitu SMK Negeri 1 Kota Jambi beralamatkan di Jl. Jend. A. Thalib, Simpang IV Sipin, Kec. Telanaipura, Kota Jambi dengan alamat *website* <http://www.smkn1kotajambi.sch.id/>.
3. Pengambilan data sampel responden menggunakan kuisisioner pada media google form.
4. Responden pada penelitian ini adalah seluruh siswa dan siswi SMK Negeri 1 Kota Jambi pada tahun pelajaran 2022/2023 yang berjumlah sebanyak 1920 orang.
5. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS v25.0 dan Microsoft Excel 2010.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual 4.0*.

2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* (*usability*, *information quality*, dan *interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website portal* berita SMK Negeri 1 Jambi.
2. Memberikan gambaran kualitas *website* SMK Negeri 1 Jambi berdasarkan metode *webqual 4.0*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini terdapat beberapa sub-bab yang menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam penyusunan laporan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjeaskan mengenai bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini menggambarkan gambaran umum *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan analisis *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas *website* SMK Negeri 1 Kota Jambi. Kesimpulan menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan penjelasan tentang masukan-masukan terhadap *website* agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.