

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi pada saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini ditunjukkan dengan beberapa aktivitas manusia yang membutuhkan kecanggihan teknologi dalam melakukan kegiatan. Teknologi merupakan sesuatu atau alat yang diciptakan oleh individu atau kelompok manusia yang memberikan manfaat dalam suatu pekerjaan. Dengan menggunakan teknologi dapat membantu kebutuhan manusia agar menjadi lebih mudah atau efektif.

Perkembangan teknologi telah membawa suatu perubahan kegiatan yang dibutuhkan masyarakat salah satunya pada penyedia informasi yaitu *website*. *Website* merupakan sistem yang digunakan untuk menyebarkan informasi, yang sekarang banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari [1]. *Website* juga merupakan salah satu media penting yang dibutuhkan atau digunakan oleh suatu perusahaan sebagai sarana dalam mengakses kegiatan, atau sebagai penyedia informasi. Salah satu Lembaga Pendidikan yang menerapkan *website* sebagai media informasi yaitu SMA Negeri 10 Kota Jambi.

SMA Negeri 10 adalah salah satu satuan pendidikan negeri dengan jenjang sekolah menengah atas (SMA) di Pematang Sulur, Kec.Telanai Pura, Kota Jambi. Dalam menjalankan kegiatannya SMA Negeri 10 berada dibawah naungan Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan. SMA Negeri 10 mempunyai layanan penyedia informasi melalui internet dalam bentuk *website* yang memiliki alamat

<http://www.sman10-kotajambi.sch.id>. Dimana pada *website* tersebut digunakan dengan tujuan sebagai sarana bagi SMA Negeri 10 dalam memberikan informasi secara cepat, jelas, dan *akuntable*. Pada *website* SMA Negeri 10 terdapat beberapa fitur diantaranya *home*, profil, guru, siswa, alumni, mading *online*, *elearning*, dan buku tamu.

Berdasarkan *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi masih terdapat permasalahan yang ditemukan yaitu tidak semua informasi tersedia pada *website* tersebut. Dimana terdapat beberapa fitur yang data atau informasinya terlihat masih kosong, seperti pada fitur *profil* tidak terdapat informasi pada sejarah sekolah, sarana dan prasarana, dan struktur organisasi sekolah, sedangkan pada fitur guru terlihat kalender akademik pada *website* masih kosong, serta tidak terdapat pula kontak sekolah pada *website* tersebut, bahkan menurut wawancara yang dilakukan pada narasumber terdapat beberapa fitur yang sama sekali tidak berfungsi seperti pada bagian fitur siswa dan buku tamu serta masih membutuhkan *update*-an pada *website* tersebut. Dari permasalahan yang telah dijabarkan berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna, karena pengunjung tidak mendapatkan informasi secara lebih lengkap mengenai SMA Negeri 10. Oleh sebab itu penulis perlu melakukan pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *webqual* 4.0. *Webqual* 4.0 merupakan metode untuk mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna [2]. Metode *webqual* 4.0 memiliki 3 dimensi yaitu kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) [3].

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian pada *website* SMA Negeri 10, dengan judul “Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 10 Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana mengukur kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi menggunakan metode *webqual* 4.0 ?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah agar lebih terarah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi.
2. Penelitian hanya dilakukan pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi yang beralamat <http://www.sman10-kotajambi.sch.id>.
3. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode *webqual* 4.0 dengan variabel bebas (*independent*) yaitu *usabillity quality*, *information quality*, *interaction quality* dan variabel terikat (*dependent*) yaitu *user satisfaction*.
4. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan responden sebanyak 270 orang, yang merupakan responden penelitian yaitu siswa/i kelas X, XI dan alumni amgkatan 2023 SMA Negeri 10 Kota Jambi. Penyebaran

kuesioner dengan dua cara yaitu melalui *google form* untuk responden alumni 2023 sedangkan melalui kuesioner *offline* untuk siswa/i kelas X dan XI SMA Negeri 10 Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna mengenai *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi.
2. Untuk mengukur tingkat kualitas *website* serta mengetahui variabel *webqual* 4.0 mana yang paling berpengaruh dari kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi berdasarkan *webqual* 4.0, sehingga bisa menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas *website*.
2. Penulis diharapkan memberikan tambahan kemampuan dalam meningkatkan kualitas *website* serta menjadi sarana dalam menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan khususnya pengetahuan mengenai *website*.
3. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang

tertarik dalam bidang meningkatkan kualitas *website* atau sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari enam bab yang berguna untuk memberikan gambaran secara umum mengenai keseluruhan bab yang saling berhubungan satu sama lainnya. Adapun isi pokok bahasan masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori penunjang yang di dapat dari jurnal, buku dan lain-lain dalam penelitian sebagai pembahasan pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar yang berkaitan dengan topik penelitian yang penulis angkat, sehingga penulis dapat menarik kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : ANALISIS DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi analisis yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrumen penelitian mengenai Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 10 Kota Jambi Menggunakan Metode *Webqual* 4.0

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi tentang hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti pada *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi dengan menggunakan metode *webqual* dan memberikan rekomendasi bagi pihak yang mengelola *website* SMA Negeri 10 Kota Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran sebagai masukan bagi pengembang *website* yang akan datang serta untuk pengembangan penelitian selanjutnya.