

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi informasi dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya dan telah banyak melahirkan produk dan jasa seperti, aplikasi, website, dan system informasi berbasis web atau online. Dalam hal lain teknologi informasi berperan besar dalam menjawab permintaan masyarakat akan informasi yang akurat dan cepat. Hal tersebut dimanfaatkan dengan baik oleh instansi Pendidikan untuk membuat website guna meningkatkan mutu Pendidikan, mengingat saat ini hampir seluruh kalangan masyarakat sudah menggunakan sebagai fasilitas teknologi informasi untuk komunikasi. Website merupakan situs resmi yang dapat diakses dengan cepat [1].

Saat ini ada banyak sekali sekolah yang telah menggunakan website sebagai media untuk memberikan informasi, salah satunya adalah SMAN 5 Tanjung Jabung Timur yang beralamatkan di Jl. Hasanudin Blok D Kec. Geragai, Kab. Tanjung Jabung Timur Juga menggunakan website untuk memberikan informasi kepada siswa maupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang SMAN 5 Tanjung Jabung Timur di website yang memiliki alamat link <https://www.sman5tanjabtim.com>. Adapun informasi yang dapat dilihat di website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur diantaranya adalah menu *Home* yang merupakan halaman utama website yang berisikan berita terbaru, info sekolah, kolom pencarian serta visi dan misi SMAN 5 Tanjung Jabung Timur, terdapat juga menu

program kerja, menu prestasi, menu sejarah, menu data pengajar dan siswa serta alamat sekolah dan kontak person. Sebagai media informasi dan promosi sekolah.

Sebagai media informasi sekolah untuk siswa seharusnya website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur mempunyai kualitas informasi yang baik namun setelah mengunjungi alamat website dan menyebarkan kuisioner kepada para pengguna website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur, salah satunya “apa masalah/kendala yang sering di temui ketika menggunakan website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur?” Jawaban dari 30 responden ada tiga permasalahan atau kendala yang sering ditemui yaitu data yang tidak diperbarui, beberapa menu yang tidak dapat di akses, dan tautan di dalam website yang tidak dapat diakses.

Untuk mengetahui apakah website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak, kualitas website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. Untuk mengukur kualitas layanan dari website dapat menggunakan beberapa metode contoh nya seperti servqual dan webqual.

Metode servqual merupakan metode pengukuran pelayanan dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas layanan [3].

Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrument penelitian yang di kategorikan kedalam tiga variabel yaitu : usability, information quality, dan interaction quality, webqual

ini merupakan instrument yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir [6].

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 karena permasalahan yang di temukan sesuai dengan variabel yang ada pada webqual 4.0.

Berdasarkan dari permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas layanan website secara menyeluruh dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMAN 5 TANJUNG JABUNG TIMUR DENGAN MENGGUNAKAN METODSE WEBQUAL 4.0”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :
“Bagaimana menganalisis kualitas website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur menggunakan metode webqual 4.0 ?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang meluas dari topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* SMAN 5 dengan URL <https://www.sman5tanjabtim.com>
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode webqual 4.0.

3. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner yang di sebarkan kepada guru, siswa, dan alumni SMAN 5 Tanjung Jabung Timur dengan bantuan google form dan dihitung menggunakan rumus slovin.
4. Skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan disebarakan adalah skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).
5. Analisis data menggunakan Spss
6. Menggunakan variabel-variabel dalam metode webqual yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Melakukan analisis pengaruh kualitas layanan dari *website* <https://www.sman5tanjabtim.com> terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual 4.0.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak pengelola dan pengguna website <https://www.sman5tanjabtim.com> akan memberikan informasi mengenai kualitas website, serta aspek apa yang akan menjadi kelemahan dari website dan aspek apa yang menjadi keunggulannya.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan

pengetahuan dan kemampuan analisis peneliti mengenai evaluasi kualitas sebuah website & dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengembangan yang lebih lanjut.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Adapun sistematika penulisan yang akan digunakan pada laporan penelitian ini di uraikan menjadi enam bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang Latar Belakang masalah, Perumusan masalah, Batasan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan membahas beberapa definisi dari teori-teori dasar yang berguna untuk menjadi acuan dalam melakukan analisis dan juga berisikan teori penunjang dalam memecahkan masalah. Berdasarkan definisi dan teori-teori inilah penulisan dapat mengambil sebuah kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang bahan penelitian, alat penelitian, kerangka kerja penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk menganalisis kualitas layanan website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang analisis kualitas *website* SMAN

5 Tanjung Jabung Timur dan menjelaskan instrument penelitian dan kerangka kerja metode *webqual* 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari analisis yang didapat website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur dengan menggunakan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis terhadap kualitas dan tingkat kepuasan website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur kesimpulan dan saran menjelaskan