

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi pada saat ini semakin pesat, peran teknologi informasi yang dirasakan saat ini semakin besar karena hampir semua kegiatan dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya menggunakan internet. Dengan adanya internet, para pencari informasi dapat dengan mudah mencari informasi yang dibutuhkan seperti melalui *website* sehingga dapat menghemat waktu.

*Website* adalah sekumpulan halaman web yang menyediakan informasi yang dapat diakses melalui jaringan internet [1]. *Website* dapat diakses diseluruh dunia, selama terkoneksi dengan jaringan internet. Halaman *website* memiliki alamat yang unik yang biasa dikenal dengan URL (*Uniform Resource Locator*). *Website* menyediakan informasi yang dapat berupa teks, gambar, video maupun audio. Penggunaan *website* saat ini berkembang di berbagai bidang seperti bidang sosial, ekonomi, pemerintah, maupun pendidikan. Salah satu contoh penggunaan *website* dalam bidang pendidikan yaitu *website* SMAN 8 Kota Jambi dengan *website* yang beralamat <https://sman8kotajambi.sch.id/> .

SMAN 8 Kota Jambi adalah salah satu Sekolah Menengah Atas Negeri yang ada di Provinsi Jambi. SMAN 8 Kota Jambi didirikan pada tahun 1985 dan saat ini telah terakreditasi A berdasarkan Data Pokok Kementerian Pendidikan,

Kebudayaan, Riset dan Teknologi. SMAN 8 Kota Jambi beralamat di Jl. Marsda Surya Dharma KM. 8 Kel. Kenali Asam Bawah Kec. Kota Baru - Kota Jambi. Saat ini SMAN 8 Kota Jambi telah menyediakan layanan informasi yang bisa diakses melalui *website* yang beralamat <https://sman8kotajambi.sch.id/> yang dirancang untuk memberikan pelayanan informasi kepada guru, siswa/i maupun masyarakat. Dalam *website* SMAN 8 Kota Jambi terdapat menu diantaranya *home*, PPDB, kelulusan, kegiatan, kontak, dan tentang kami. Dalam *website* ini juga terdapat menu lain tentang aktivitas siswa/i seperti menu OSIS, Pramuka, Paskibra, dan ORCIS.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada halaman *website* <https://sman8kotajambi.sch.id/> serta melihat dari berbagai menu yang disediakan pada halaman *website* SMAN 8 Kota Jambi terdapat suatu permasalahan yang ditemukan yaitu pada menu OSIS, Pramuka, Paskibra dan ORCIS dimana pada saat membuka atau mengklik menu tersebut data pada menu tersebut tidak tersedia atau kosong dan terdapat pemberitahuan untuk kembali ke halaman awal (*homepage*). Selain itu, untuk jumlah peserta didik saat ini juga belum diperbarui (*update*).

Dengan adanya permasalahan yang terjadi pada *website* SMAN 8 Kota Jambi membuat pengguna atau pengunjung tidak bisa mendapatkan informasi yang diinginkannya. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas *website* yang ada agar pengguna atau pengunjung bisa melakukan pencarian informasi sekolah dengan baik dan benar, maka diperlukan evaluasi untuk mengetahui kualitas

*website* agar dapat meningkatkan mutu *website* serta dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini untuk mengukur kualitas *website* penulis menggunakan metode *webqual 4.0*. *Webqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu *website*. *Webqual* terdiri dari tiga variabel yaitu kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) [2]. Berdasarkan uraian masalah diatas, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap *website* SMAN 8 Kota Jambi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMAN 8 KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu “Bagaimana menganalisis dan mengetahui hubungan antara masing – masing variabel bebas (*Usability, Information Quality, dan Interaction Quality*) terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*) dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*”?

### 1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah adalah membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas agar pembahasannya tidak menyimpang dan sesuai dengan pokok bahasannya. Batasan permasalahan tersebut sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada *website* SMAN 8 Kota Jambi <https://sman8kotajambi.sch.id/>
2. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner secara langsung (*offline*) kepada siswa/i SMAN 8 Kota Jambi menggunakan cara *Probability Sampling* dengan teknik *Stratified Random Sampling*.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Webqual 4.0*
4. Pengolahan data statistika menggunakan aplikasi SPSS 25.

### 1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis kualitas *website* SMAN 8 Kota Jambi yang sedang berjalan menggunakan metode *Webqual 4.0*
2. Untuk mengetahui hubungan antara hubungan antara masing – masing variabel bebas (*Usability, Information Quality, dan Interaction Quality*) terhadap variabel terikat (*User Satisfaction*) dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Sekolah, diharapkan dapat menjadi gambaran guna membantu pengembang *website* dalam mengetahui kualitas dan layanan serta mampu memperbaiki kekurangan – kekurangan yang ada pada *website* SMAN 8 Kota Jambi.
2. Bagi Peneliti, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya khususnya penelitian mengenai *website*.
3. Bagi Pembaca, diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk memperoleh informasi dan wawasan yang lebih luas mengenai *website* SMAN 8 Kota Jambi.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam menyusun analisis penelitian ini agar penelitian tidak terlalu luas dan bisa fokus pada pokok permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

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

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini penulis membahas tentang teori – teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti definisi analisis, kualitas, *website*, kualitas *website*, kepuasan pengguna, *webqual*, populasi dan sampel, teknik sampling, skala *likert*, SPPS, pengertian uji dan penelitian sejenis.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang kerangka kerja penelitian, konseptual model *Webqual* 4.0, metode pengumpulan data serta alat – alat dan bahan – bahan yang digunakan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian ini.

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

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan instrument penelitian yang digunakan mengenai analisis kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *Webqual* 4.0 pada *website* SMAN 8 Kota Jambi.

## **BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian yang sudah dilakukan yang berisi hasil analisis pada *website* SMAN 8 Kota Jambi dengan menggunakan metode *Webqual* 4.0 dan kemudian disajikan dalam bentuk data yang sesuai dengan hasil perhitungan serta memberikan rekomendasi bagi pihak pengelola *website*.

## **BAB VI      PENUTUP**

Dalam bab ini membahas tentang kesimpulan hasil analisis dan saran yang dapat dijadikan evaluasi bagi pihak pengelola *website*.