

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, saat teknologi dan informasi semakin berkembang pesat dan cepat, membuat kebutuhan masyarakat akan teknologi menjadi lebih meningkat, dimana teknologi tersebut digunakan untuk mempermudah aktivitas dengan lebih efisien, terutama untuk masyarakat yang memiliki mobilitas yang tinggi. Hal tersebut yang membuat berbagai perusahaan berlomba-lomba untuk membuat inovasi dalam mengembangkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya, seperti perusahaan yang bergerak dibidang keuangan yang membuat teknologi informasi berupa *website*.

Website saat ini muncul karena adanya kebutuhan pasar serta masyarakat yang semakin tinggi dibidang teknologi. *Website* saat ini tidak hanya menyediakan jasa atau sebagai *company profile* terhadap suatu perusahaan, tetapi juga menjadi tempat jual dan beli, hiburan, forum, dan berbagai kreativitas lainnya yang dapat menunjang dan memiliki daya tarik lebih untuk menarik pasar dan konsumennya agar memakai jasanya atau sekedar melihat. *Website* merupakan sebuah komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga menjadi media informasi yang menarik untuk dikunjungi oleh orang lain maka dari makna itu, bisa kita pahami bahwa definisi *website* secara sederhana adalah informasi apa saja yang bisa diakses dengan menggunakan koneksi jaringan internet [1].

Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia setelah lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga SMAN 1 Muaro Jambi yang beralamatkan di Pijoan, Kec. Jambi Luar Kota, Kabupaten Muaro Jambi, SMAN 1 Muaro Jambi menggunakan *website* yang memiliki alamat link <https://www.sman1muarojambi.sch.id/> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang SMAN 1 Muaro Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* SMAN 1 Muaro Jambi diantaranya menu profil yang terdiri dari visi dan misi, struktur organisasi, akreditasi, sejarah, kurikulum, lokasi dan logo sekolah, pendaftaran alumni, menu berita, dan menu *contact us*. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, *website* SMAN 1 Muaro Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Berdasarkan pengamatan awal yang penulis lakukan, permasalahan yang ada di *website* SMAN 1 Muaro Jambi yaitu tidak semua informasi tersedia, seperti pada menu profil di dalamnya terdapat sub menu struktur organisasi yang tidak *update*, selanjutnya pada menu profil terdapat sub menu visi dan misi yang masih kosong dan pada menu profil terdapat sub-sub menu komite sekolah yang masih kosong. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Selain permasalahan tersebut *website* SMAN 1 Muaro Jambi belum pernah melakukan evaluasi terhadap kualitas website yang mereka miliki, maka dengan alasan tersebut

penulis memilih objek penelitian *website* SMAN 1 Muaro Jambi untuk dianalisis tingkat kualitasnya.

Penggunaan metode *webqual* 4.0 adalah metode yang cocok untuk mengukur kualitas layanan *website* SMAN 1 Muaro Jambi karena *webqual* mengukur kualitas *website* berdasarkan persepsi akhir (pengguna) dan menggunakan 4 dimensi yang disediakan oleh *webqual Usability, Information Quality, Interaction Quality*, dan menggunakan persepsi akhir berdasarkan Kepuasan Pengguna [2].

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis dengan ini memutuskan untuk membuat dan memilih judul laporan **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMAN 1 MUARO JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti uraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* SMAN 1 Muaro Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *WebQual* 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* SMAN 1 Muaro Jambi berdasarkan tiga variabel yang terdapat dalam metode *webqual* 4.0 (variabel *usability quality, information quality* dan *service interaction quality*, terhadap *satisfaction*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. *Website* yang dianalisis yaitu <https://www.sman1muarojambi.sch.id/>
2. Pengumpulan data menggunakan kusioner melalui *google form* dan Penelitian ini untuk staff, siswa dan guru yang pernah mengakses *website* SMAN 1 Muaro Jambi dengan rentang waktu Bulan November - Bulan Desember 2023.
3. Penelitian ini menggunakan *Webqual 4.0*
4. Variabel bebas: Kegunaan (*usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).
5. Variable terikat: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
6. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.0.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* SMAN 1 Muaro Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis

menggunakan metode WebQual 4.0.

2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada *website* SMAN 1 Muaro Jambi berdasarkan hasil analisis untuk meningkatkan kepuasan pengguna (*User*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi pihak SMAN 1 Muaro Jambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas penggunaan serta kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Muaro Jambi.
2. Bagi penulis, penelitian ini sebagai penambah wawasan dan pengetahuan, khususnya untuk penelitian yang sedang dilakukan saat ini.
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Berikut sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang pembahasan pengertian Analisis, Kualitas layanan, Website, Metode Wenqual 4.0, dan

sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menggambarkan gambaran umum yang didapatkan di *website* SMAN 1 Muaro Jambi dan analisis kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0*. metode *webqual 4.0* dengan 4 variabel yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*, dan *user satisfaction*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang *website* SMAN 1 Muaro Jambi dengan metode *webqual 4.0* sebagai bahan pertimbangan dan rekomendasi kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan bagi pengguna *website* dan juga bagi pengembang *website* yang akan datang.