

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Website SMK N 1 Bungo telah lama dimiliki sejak tahun 2019 sampai dengan sekarang. *Website* tersebut digunakan untuk memberikan informasi terkini yang berkaitan dengan lingkungan SMK N 1 Bungo. Informasi ini dimaksudkan agar dapat dibaca oleh peserta didik, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, orang tua peserta didik, serta masyarakat umum. Namun, selama penggunaannya masih terdapat beberapa kendala pada *website* yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan *website*.

Website SMK N 1 Bungo memiliki banyak fitur seperti PPDB, Beranda, Galeri, Profil, Struktur, Kompetensi Keahlian, Guru&Staf, Siswa, Fasilitas, Prestasi, Agenda, dan Informasi. Guru dan siswa sering menggunakannya selama kegiatan sekolah dan belajar. Namun, ada beberapa permasalahan yang mengganggu penggunaan *website*. Dari penyebaran kuesioner yang disebar oleh peneliti mendapatkan beberapa permasalahan pada *website*. Pengguna sering mengeluhkan *error*, *down*, dan kesulitan membuka situs. Peneliti juga menemukan bahwa tampilan awal *website* hanya menampilkan "404 Halaman tidak ditemukan" daripada tampilan depan wilayah SMK N 1 Bungo.

Permasalahan atau kendala pada *website* bukan berarti tidak dapat diselesaikan.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menyempurnakan *website* yang bermasalah. Namun penyelesaian masalah harus sesuai atau didasarkan pada permasalahan yang benar-benar dihadapi oleh pengguna. Salah satu cara yang dapat digunakan yaitu menggunakan evaluasi *usability*.

Usability menurut S. W. Ningrum,dkk [1] merupakan ukuran kualitas untuk menilai sejauh mana kemudahan antarmuka pengguna untuk digunakan dan Pengujian *usability* bertujuan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi dengan mengukur sejauh mana tingkat kemudahan pengguna menyelesaikan tugas dan tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas dan Selain itu untuk melakukan penggalan masalah pada aplikasi, oleh karena itu evaluasi *usability* pada penelitian aplikasi ini menggunakan metode *Usability Testing*.

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu alat pengujian *usability* yang paling populer. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, yang merupakan salah satu teknik pengukuran *usability* yang paling handal, populer, efektif, serta murah. SUS terdiri dari kuesioner yang berisi 10 item pertanyaan (R. Widayanti dan J. Maknunah) [2]. Pertanyaan pada metode SUS dimana pada nomor ganjil memiliki kalimat positif dan pada nomor genap memiliki kalimat negatif. Untuk menilai hasil kuesioner tersebut cukup menggunakan skala likert yang telah ditentukan(A. M. N. Fauzi, dkk) [3].

Selain melakukan pengujian menggunakan *System Usability Scale*, peneliti dapat menggunakan metode *webqual 4.0* sebagai metode untuk menganalisis kualitas *website* yang sedang diteliti oleh peneliti.

Pengujian kualitas website sangat penting dilakukan karena dengan melakukan pengujian kualitas website maka peneliti dan pengguna website dapat mengetahui apakah website tersebut telah berfungsi dengan baik dan benar atau masih memiliki kendala. Pengukuran kualitas website dapat dilakukan dengan tools dan survei. Kualitas web dapat diukur oleh pengguna dengan menggunakan WebQual 4.0. Pengukuran kualitas web dengan menggunakan WebQual 4.0 akan membantu pengelola web untuk dapat menyesuaikan kualitas web dengan persepsi pengguna. WebQual 4.0 memiliki beberapa variabel yang dapat diukur yaitu kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan (K. Hapsari dan Y. Priyadi) [4].

WebQual 4.0 merupakan metode pengukuran tingkat kualitas web dari sudut pandang atau persepsi pengguna akhir. Metode WebQual 4.0 dikembangkan oleh Richard Vidgen dari *Management Schools di University of Bath* dan Stuart Barnes dari *School of Information Management di Victory University of Wellington* pada tahun 2011. Metode ini dikembangkan dari metode *SERVQUAL* yang digunakan sebelumnya untuk pengukuran kualitas jasa (K. A. D. Putra, dkk) [5].

S. Haidir [6] dalam penelitiannya berfokus pada satu metode untuk mengukur kualitas suatu *website* atau aplikasi pada suatu instansi atau perusahaan tanpa adanya sudut pandang lain dari metode lain sebagai faktor pembanding, sehingga tidak ada perbandingan kualitas dari website tersebut jika dilakukan penelitian menggunakan metode *system usability scale* dan metode *webqual 4.0*. Dengan menggunakan metode *system usability scale* dan *webqual 4.0* peneliti dapat mengetahui apakah website tersebut sudah memberikan kepuasan kepada pengguna atau belum.

Dari uraian diatas, maka penelitian bertujuan untuk menganalisis kebergunaan *website*, apakah *website* sudah sesuai dengan kaidah penyajian yang baik dan benar?, apakah kualitas layanan yang disediakan sudah memberikan kepuasan terhadap penggunaan *website* ini? kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diambil judul “**ANALISIS *USABILITY WEBSITE* SMK N 1 BUNGO MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN *WEBQUAL 4.0*.**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis kualitas *website* SMK N 1 Bungo menggunakan metode *System Usability Scale* dan *WEBQUAL 4.0*.
2. Bagaimana perbandingan kedua metode *System Usability Scale* dan *Webqual 4.0* untuk mengetahui kualitas *website* SMK N 1 Bungo.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada area pelayanan wilayah Kota Muara Bungo.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* dan *Webqual 4.0*.
3. Penelitian ini akan menggunakan model pengumpulan data dengan cara penyebaran Kuesioner secara online dalam bentuk *Google Form*.
4. Responden dalam penelitian ini adalah siswa, guru, dan orang tua yang memakai *website* SMK N 1 Bungo.
5. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 alternatif jawaban Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).
6. *Software* yang digunakan untuk mengolah data yaitu SmartPls dan Microsoft Excel 2010.

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis *usability website* smkn 1 bungo menggunakan metode *system usability scale* dan *webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui perbandingan kedua metode yaitu *system usability scale* dan *webqual 4.0* terhadap kualitas website SMK N 1 Bungo.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pihak Website :

Sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website* SMK N Bungo menggunakan metode *System Usability Scal* dan metode Webqual 4.0.

2. Bagi Pengguna :

Untuk memperoleh informasi dan memberikan tambahan ilmu pengetahuan mengenai *website* SMK N 1 Bungo menggunakan metode *System Usability Scale* dan Webqual 4.0.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Sumber informasi dan bahan referensi untuk penelitian, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut pada materi lain terutama untuk menganalisis *usability* suatu website.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai informasi untuk menganalisis tingkat usability website dengan metode system usability scale dan webqual 4.0.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, dan bahan, serta bahan pendukung dalam melakukan penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN

Pada bab ini berisi tentang model dan instrumen penelitian mengenai usability (kebergunaan) pada web SMK N 1 Bungo.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang nantinya dapat memberikan gambaran tentang hasil penelitian tentang web SMK N 1 Bungo.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang diberikan penulis.