

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat berdampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Saat ini, teknologi informasi telah mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan. Salah satu wujud penerapan teknologi informasi di dunia pendidikan adalah *website*, yang berperan sebagai sumber informasi bagi siswa, guru, orang tua, dan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman teknologi pun semakin berkembang pesat. Teknologi ini memberikan banyak manfaat dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang pendidikan[1]. SMAN 11 Sarolangun memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat di <http://sman11sarolangunjbi.sch.id/> yang dirancang khusus oleh pihak sekolah sebagai sarana untuk memberikan informasi tentang SMAN 11 Sarolangun. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* SMAN 11 Sarolangun diantaranya menu beranda, menu profil (Identitas, Profil, dan Staff Guru), menu ekstrakurikuler (Pramuka, Sains, Seni, Bahasa, Paskibraka, Multimedia, dan PMR), menu PPDB 2021, menu Blog dan menu Galeri. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, *website* SMAN 11 Sarolangun harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Website adalah suatu halaman yang memuat situs-situs *web page* yang

berada di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, *entertainment* atau transaksi[2]. Karena SMAN 11 Sarolangun menggunakan *website* sebagai media informasi bagi siswa, guru, dan masyarakat umum, namun kualitas informasi yang disajikan masih memiliki kekurangan, seperti informasi yang tidak lengkap dan tidak terupdate. Hal ini berdampak pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMAN 11 Sarolangun.

Permasalahan yang ada pada *website* SMAN 11 Sarolangun yaitu tidak semua informasi tersedia. Seperti menu ekstrakurikuler, didalamnya terdapat sub menu Pramuka yang tidak diupdate, selanjutnya menu Sains, Seni, Bahasa, Paskibraka, Multimedia, PMR yang masih kosong. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* SMAN 11 Sarolangun. Untuk mengevaluasi *website* ini, diperlukan masukan dari para pengguna. Dalam menilai kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, maka diperlukan WebQual 4.0 digunakan untuk mengidentifikasi layanan yang diperlukan.

Ada banyak metode dalam mengukur kualitas *website* diantaranya Sevqual, DeLone and McLean, *Importance-Performance Analysis* (IPA), *System Usability Scale* (SUS), dan WebQual 4.0 [3], [4], [5], [6], [7]. Pada penelitian ini menggunakan metode WebQual dikarenakan metode WebQual berfokus pada pengukuran kualitas *website*. Penerapan metode WebQual 4.0 dapat digunakan

untuk mendapatkan pemahaman tentang pengaruh sistem terhadap data informasi yang diperoleh oleh pengguna, kemudahan dan kesulitan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses *website* [8].

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini yang dilakukan melalui penelitian yang berjudul “**Analisis Kualitas Website SMAN 11 Sarolangun Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana analisis kualitas *website* SMAN 11 Sarolangun terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0* ?
2. Bagaimana mengevaluasi sistem kualitas *website* SMAN 11 Sarolangun terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *WebQual 4.0* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka ruang lingkup masalah dibatasi pada:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *WebQual 4.0*.
2. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner.
3. Responden dalam penelitian ini adalah siswa/siswi SMAN 11 sarolangun.
4. Tools yang digunakan untuk analisis data adalah *SmartPLS 4* dengan tahap

analisis PLS-SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SMAN 11 Sarolangun dengan menggunakan metode *WebQual* 4.0.
2. Memberikan saran kepada *website* SMAN 11 Sarolangun agar dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *webqual* 4.0 (*Usability Quality, Information Quality, Service Interaction Quality*) terhadap (*User Satisfaction*) dan mengarahkan kepada pengelola *website* SMAN 11 Sarolangun menjadi lebih baik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak sekolah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *wibsite* SMAN 11 Sarolangun.

2. Bagi pengguna

Dapat merasakan perubahan *wibsite* suatu saat nanti, namun akan terjadi

jika *website* SMAN 11 Sarolangun dikembangkan dan diperbaiki lagi berdasarkan hasil rekomendasi penulis.

3. Bagi pembaca

Diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan referensi untuk penelitian yang sejenis.

4. Bagi penulis

Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya untuk penelitian yang dilakukan saat ini.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam penyusunan laporan penelitian, pembahasan terbagi dalam enam bab yang secara singkat akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan secara singkat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar teori yang mendukung tentang analisis kualitas *website* SMAN 11 Sarolangun menggunakan *webqual* 4.0 yang telah dikembangkan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode

pengumpulan data, pengumpulan sampel dan lain-lain.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang model konseptual, variabel penelitian, indikator penelitian yang digunakan

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan dari perhitungan hasil analisis yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya serta saran atau masukan untuk pengembangan