

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATARBELAKANG

Dalam era perkembangan teknologi dan informasi yang kini begitu pesat, tentunya memungkinkan komputer untuk memberikan begitu banyak dampak positif hampir disegala bidang, baik dalam hal kepentingan sehari-hari maupun profesi. Ketika berbicara mengenai teknologi komputer, tidaklah hanya sebatas *hardware* saja yang mengelola data dan menghasilkan informasi, tetapi bagaimana antar *hardware* bisa saling berbagi informasi melalui jaringan. Kini teknologi komputer telah menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunanya untuk membagikan informasi kepada banyak orang melalui jaringan internet. Salah satu penggunaan teknologi informasi dalam aspek pendidikan sendiri dapat dilihat dari penggunaan *website* yang digunakan oleh sekolah, dunia pendidikan harus bisa menyesuaikan diri dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Penggunaan *website* tersebut sebagai media untuk memberikan informasi sehingga mempermudah siswa, orang tua maupun masyarakat umum dalam mengakses informasi mengenai sekolah [1].

Website merupakan sekumpulan halaman situs yang tergabung dalam satu domain atau *sub domain*, ditempatkan di dalam *World Wide Web* (WWW) di internet. Definisi dari *website* juga mencakup halaman yang berisi berbagai data, termasuk teks, gambar, suara, dan elemen lainnya, yang dapat diakses secara daring. *Website* informasi menjadi lebih efisien dan *up to date* serta lebih mudah

diakses oleh masyarakat dengan menggunakan internet. *Website* responsif adalah suatu desain *web* yang mampu menyesuaikan tampilan dan fungsionalitasnya secara otomatis dengan berbagai perangkat, seperti *mobile*, tablet, dan komputer, sehingga pengguna dapat dengan mudah mengakses dan berinteraksi dengan situs tanpa mengalami kesulitan. Pendekatan ini mencakup dua versi dari situs yang sama, yaitu versi *mobile* dan *desktop*, serta menggunakan fitur adaptif yang secara dinamis menyesuaikan ukuran layar dan fungsionalitas sesuai dengan perangkat yang digunakan oleh pengguna. Dengan demikian, *website* responsif memberikan pengalaman pengguna yang konsisten dan optimal, tanpa mengorbankan kualitas tampilan atau fungsionalitas, terlepas dari perangkat yang mereka gunakan [2].

Saat ini, *website* banyak berperan penting dalam aspek pendidikan khususnya sekolah, mengingat saat ini ada banyak sekali manfaat yang didapatkan oleh sekolah ketika menggunakan *website*. Salah satu sekolah yang merasakan manfaat-manfaat ketika menggunakan *website* yaitu SMAN 6 Kota Jambi yang beralamatkan di Jl. Kol. M Kukuh 46 Kota Baru Kota Jambi. SMAN 6 Kota Jambi menggunakan *website* untuk memberikan informasi kepada siswa, orang tua maupun masyarakat umum yang ingin mengakses informasi tentang SMAN 6 Kota Jambi. Adapun informasi yang dapat diakses pada *website* SMAN 6 Kota Jambi diantaranya adalah pada menu profil yang berisi informasi mengenai sekolah seperti kata sambutan kepala sekolah, sejarah sekolah, visi dan misi, struktur organisasi, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, lokasi. Kemudian pada menu kesiswaan berisi informasi mengenai ekstrakurikuler dan kehidupan rohani,

selanjutnya ada menu sarana prasarana, menu kurikulum dan menu galeri kegiatan.

Sebagai media penyedia informasi sekaligus media promosi sekolah, *website* SMAN 6 Kota Jambi harus memiliki kualitas yang baik dalam pemberian informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya terhadap kepuasan pengguna. Namun, setelah dilakukan observasi langsung terhadap *website* SMAN 6 Kota Jambi, *website* tersebut masih memiliki beberapa kekurangan, yaitu saat membuka halaman *website* proses *loading* membutuhkan waktu yang cukup lama, beberapa menu yang tidak memiliki konten atau informasi seperti pada menu profil bagian sejarah sekolah, visi dan misi, struktur organisasi, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, lokasi dan pada menu kurikulum, menu galeri kegiatan. Sehingga menyulitkan pengguna dalam mendapatkan informasi pada menu tersebut.

Berdasarkan permasalahan di atas, perlu dilakukan sebuah analisis untuk mengetahui bagaimana pandangan pengguna terhadap kualitas layanan *website* SMAN 6 Kota Jambi apakah sudah memenuhi kebutuhan penggunanya atau belum ketika menggunakan *website* dan juga sebagai sarana perbaikan kualitas *website* berdasarkan pandangan pengguna tersebut. Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian terhadap kualitas layanan *website* SMAN 6 Kota Jambi. Dalam menganalisis sebuah sistem informasi ada beberapa metode untuk mengukur kualitas *website* yang dapat digunakan seperti *Webqual*, *E-Servqual*, TAM (*Technology Acceptance Model*), *Delon and Mclean*, IPA (*Importance Performance Analysis*), *EUCS* (*End User Computing Satisfaction*) dan *SUS* (*System Usability Scale*). Diantara metode-metode tersebut peneliti memutuskan

untuk menggunakan metode *E-Servqual* yang digunakan untuk menganalisis *website* SMAN 6 Kota Jambi. *E-Servqual* atau yang juga dikenal sebagai *E-Service Quality* merupakan versi terbaru dari *service quality I (ServQual)*. *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan pada jaringan internet. *E-Servqual* pertama kali dikonsepsikan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra pada tahun 2000. Mereka menyatakan bahwa *e-servqual* adalah seberapa jauh sebuah *website* memfasilitasi pembelian yang efektif dan efisien, pembelian dan penyampaian produk atau jasa [3].

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan metode *E-Servqual* sebagai model penelitian antara lain dilakukan oleh Andi Septia G et al. dalam penelitiannya tentang analisis kualitas layanan pada akun instagram sebagai media informasi bagi siswa/i dengan metode *e-servqual* yang menyimpulkan dari 7 variabel *E-Servqual*, 4 yang secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan pada akun instagram SMK YADIKA KOTA JAMBI yaitu *Efficiency*, *Privacy*, *Compensation*, *Contact* dan 3 variabel yang tidak berpengaruh terhadap kualitas layanan akun instagram SMK YADIKA KOTA JAMBI yaitu *Fullfilment*, *System Availability*, *Responsivness*. Sebagai saran penelitian ini dapat menggunakan variabel selain dimensi *e-servqual* ialah *Efficiency*, *Fullfilment*, *System Reliability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, *Contact* [4].

Komharudin et al. dalam penelitiannya tentang analisis kualitas pelayanan melalui metode *e-servqual* untuk mengetahui kepuasan konsumen *e-commerce* shopee pada masyarakat Kota Sukabumi yang menyimpulkan bahwa *e-servqual*

mempunyai pengaruh terhadap *customer satisfaction*, penelitian ini memiliki nilai harapan yang lebih tinggi dari nilai kinerja. Hal ini berarti kinerja shopee masih berada di bawah harapan pelanggan sehingga diperlukan adanya perbaikan. Analisis kualitas pelayanan elektronik (*e-servqual*) terhadap kepuasan pelanggan shopee di Kota Sukabumi menunjukkan bahwa dimensi *e-servqual* yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, *privacy* dan *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan *compensation* dan *contact* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan [5].

Nabila A Sande dan Didi Samanhudi juga melakukan penelitian menggunakan metode *e-servqual* untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *e-commerce xyz*, sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tujuh dimensi, terdapat satu dimensi yang telah memenuhi harapan atau ekspektasi pengguna. Dimensi tersebut yaitu dimensi *Contact* dengan gap positif bernilai 0,03. Sedangkan untuk dimensi *Compensation* memiliki gap senilai -1,01, dimensi *Responsiveness* memiliki gap senilai -0,98, dimensi *Fulfillment* memiliki gap senilai -0,60, dimensi *System availability* memiliki gap senilai -0,47, dimensi *Efficiency* memiliki gap senilai -0,33 dan dimensi *Privacy* memiliki gap senilai -0,33 belum memenuhi harapan atau ekspektasi pengguna dengan nilai gap yang negatif [6].

Hasil pengukuran yang telah dilakukan dapat digunakan sebagai saran dan bahan perbaikan untuk lebih mengembangkan *website* yang berkualitas dari segi kegunaan, informasi, dan pelayanan. Berdasarkan masalah yang ada pada *website* SMAN 6 Kota Jambi untuk itu peneliti bermaksud membuat penelitian yang

berjudul “**Analisis Kualitas Website SMAN 6 Kota Jambi Menggunakan Metode E-Servqual**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana menganalisis kualitas *website* SMAN 6 Kota Jambi terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *e-servqual* untuk mengetahui kualitas suatu *website* SMAN 6 Kota Jambi”?.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari judul dan permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *e-servqual* dengan dimensi yang digunakan adalah *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fulfillment* (pemenuhan), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi) dan *contact* (kontak).
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner yang di buat menggunakan *google form*.
3. Penyebaran kuesioner pada responden menggunakan *WhatsApp* dan media sosial seperti *Instagram*, *Telegram* dll.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *website* atau siswa-siswi, guru, staff, karyawan SMAN 6 Kota Jambi dan masyarakat Kota Jambi.

5. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*.
6. Hasil dari pengumpulan data kuesioner akan diolah dan dianalisis dengan *software* SmartPLS dengan analisis data SEM.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, didapat tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan dari *website* SMAN 6 Kota Jambi dengan metode *e-servqual*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang digunakan pada *website* SMAN 6 Kota Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna di *website* SMAN 6 Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu pihak sekolah dalam memberikan gambaran dan mengetahui tingkat kualitas terhadap kepuasan dari *website* SMAN 6 Kota Jambi berdasarkan metode *e-servqual*.
2. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap *website* SMAN 6 Kota Jambi.

3. Diharapkan dapat memberikan pengetahuan apakah *website* SMAN 6 Kota Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir maka perlu ditetapkan sistematika penulisan, adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

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

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendasari pembahasan yang diteliti. Teori-teori yang digunakan seperti pengertian-pengertian analisis, kualitas, *website*, *e-servqual*, untuk mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan permasalahan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi analisis kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *e-servqual* pada beberapa dimensi yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fulfillment* (pemenuhan), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi) dan *contact* (kontak).

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian-pengujian dan uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.