

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi yang begitu cepat berdampak signifikan pada berbagai aspek kehidupan. Pemanfaatan teknologi informasi mempermudah proses penyampaian dan pencarian informasi secara cepat dan akurat. 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. SMAN 3 Kota Jambi memiliki layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat di <https://www.sman3kotajambi.sch.id/> yang dirancang khusus oleh pihak sekolah sebagai sarana untuk memberikan informasi tentang SMAN 3 Kota Jambi. Adapun informasi yang dapat dilihat di *website* SMAN 3 Kota Jambi diantaranya menu beranda, menu profil (Profil sekolah, Sambutan kepala sekolah, visi dan misi, struktur organisasi, program sekolah, kode etik, ikrar guru), menu ruang guru, menu ekstrakurikuler, menu peserta didik, menu berita, menu galeri sebagai media informasi visual, *website* SMAN 3 Kota Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Website adalah suatu halaman yang memuat situs-situs *web page* yang di internet yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, *entertainment* atau transaksi. Karena SMAN 3 Kota Jambi 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 *terkini*. Hal ini berdampak pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna. Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMAN 3 Kota Jambi.

Informasi yang disajikan masih memiliki kekurangan, seperti informasi yang tidak lengkap dan tidak terbaru. Permasalahan ini diperoleh melalui observasi awal yang dilakukan peneliti terhadap website SMAN 3 Kota Jambi. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa menu yang belum memiliki data secara lengkap, seperti menu ekstrakurikuler yang di dalamnya terdapat sub-menu silat namun belum tersedia datanya. Seperti menu ekstrakurikuler, didalamnya terdapat sub menu silat yang belum ada datanya. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap *website* SMAN 3 Kota Jambi. 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*.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini yang dilakukan melalui penelitian yang berjudul **“Analisis Kualitas Website SMAN 3 Kota Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode WebQual 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas website SMAN 3 Kota Jambi berdasarkan tiga variabel *WebQual 4.0*, yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap website SMAN 3 Kota Jambi?
3. Apa saja rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas website SMAN 3 Kota Jambi berdasarkan hasil evaluasi 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 dan guru SMAN 3 Kota Jambi sebagai pengguna aktif website sekolah. Tools yang digunakan untuk analisis data adalah *SmartPLS 4* dengan tahapan analisis PLS-SEM.
4. Penelitian ini hanya menilai kualitas website dari persepsi pengguna, tidak sampai pada tahap perbaikan sistem teknis.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas website SMAN 3 Kota Jambi berdasarkan tiga variabel WebQual 4.0, yaitu Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality, terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website SMAN 3 Kota Jambi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak sekolah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak sekolah dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi melalui website SMAN 3 Kota Jambi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal.

2. Bagi pengguna website

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tidak langsung kepada pengguna dengan adanya peningkatan kualitas website di masa mendatang berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan, sehingga pengalaman pengguna dalam mengakses informasi sekolah menjadi lebih baik.

3. Bagi pembaca dan penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan penelitian sejenis yang membahas evaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 atau pendekatan lainnya di bidang teknologi informasi dan pendidikan.

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 3 Kota Jambi 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 dimasa yang akan datang.