

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini perkembangan teknologi informasi sangat pesat dan cepat dimana telah mempermudah dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan dan sudah banyak digunakan untuk memproses data, mengolah data, dan menganalisis data untuk menghasilkan data yang relevan, jelas, akurat, dan cepat. Sehingga pengguna data dapat dengan mudah menemukan informasi yang sedang dibutuhkan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang dapat kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah *website*.

Website adalah kumpulan informasi yang bisa diakses lewat internet. Setiap orang bisa mengakses di berbagai tempat dan setiap waktu bisa menggunakannya selama terhubung dengan jaringan internet[1].

Dalam suatu organisasi, keberadaan informasi besar manfaatnya bagi para pengambil keputusan untuk memberikan panduan terbaik tentang bagaimana sesuatu hal terjadi dan solusi apa yang dapat diberikan. Semakin lengkap dan jelas sebuah informasi tentu saja akan lebih memudahkan penggunaannya, di samping kriteria kualitas informasi yang diberikan harus baik[2].

Pada saat ini *website* sering digunakan oleh lembaga pemerintah maupun swasta termasuk lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi. Salah

satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media informasi adalah SMA Negeri 3 Batanghari dengan *website* yang beralamatkan <https://sman3batanghari.sch.id>. *Website* ini merupakan salah satu media penyampaian informasi ke masyarakat tentang profil sekolah, tentang sekolah, prestasi sekolah, organisasi sekolah dan informasi lainnya yang dapat diakses secara mudah dan efisien dengan menggunakan teknologi internet yang tidak asing lagi di masyarakat. Namun dalam pengoperasiannya masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti pada saat membuka portal *website* pada bagian informasi ada beberapa fitur yang tidak dapat menampilkan jadwal ujian dan jadwal pelajaran berdasarkan pencarian tahun, kelas, semester, dan peminatan. Pada bagian data guru dan siswa tidak dapat menampilkan nama-nama guru dan siswa/i sesuai tahun ajaran yang ingin kita cari melalui *website* SMA Negeri 3 Batanghari, kemudian menurut pengguna banyak informasi yang tidak ditampilkan, dan rata-rata informasi yang di tampilkan kurang *up to date*, lalu ada beberapa fitur yang tidak dapat diakses sehingga pengguna tidak mendapatkan informasi yang ada pada fitur tersebut. Oleh sebab itu peneliti perlu melakukan pengukuran terhadap kualitas *website* ini dengan menggunakan Webqual.

Webqual merupakan metode untuk pengukuran kualitas *website* berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Webqual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa literasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. Metode webqual 4.0 memiliki 3 dimensi yaitu dimensi kualitas informasi, dimensi kualitas interaksi, dimensi kualitas *usability*. Webqual 4.0 menekankan pada kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan[3].

Kelebihan metode webqual dari metode lain yaitu dapat digunakan untuk menganalisis *website* internal seperti *internal information system*, *central library* dan *career center* maupun website eksternal seperti penerbangan, e-banking dan jual beli online.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan di atas maka dari itu, peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA NEGERI 3 BATANGHARI DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL”**.

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimana mengetahui kualitas *website* SMA Negeri 3 Batanghari terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode WebQual?
2. Apakah komponen kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas interaksi (*Interaction Quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti menganalisis *website* SMA Negeri 3 Batanghari
<https://sman3batanghari.sch.id>.

2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode webqual 4.0 dengan variabel *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner *online* melalui *google form*.
4. Jumlah responden atau sampel akan dihitung dengan jumlah pengguna *website* SMA Negeri 3 Batanghari menggunakan rumus perhitungan *slovin*.
5. Pengolahan data menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk melakukan analisis terhadap kualitas *website* SMA Negeri 3 Batanghari menggunakan metode webqual
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas informasi (*Information Quality*, kualitas interaksi (*Interaction Quality*), tingkat kebergunaan (*usability*) pada *website* SMA Negeri 3 Batanghari menggunakan metode webqual.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kualitas *website* SMA Negeri 3 Batanghari.

2. Dapat mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *website* SMA Negeri 3 Batanghari.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian disesuaikan dengan sistematika yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan sebagian besar menyempurnakan usulan penelitian yang berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini merupakan bab yang membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang *website* pada umumnya yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel lainnya di internet.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metodologi yang digunakan dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan model konseptual, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi model konseptual, hasil analisis data yang didapat dalam *website* SMA NEGERI 3 BATANGHARI berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan metode yang telah ditentukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna *website*.