

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi terutama pada institusi akademik dalam berbagai macam cara (Santoso dan Anwar, 2015). Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi yang lebih efisien (Sinta Aprilia Rinata, 2018). Selain itu, penggunaan teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Muhammad Aris Gautama, 2017).

Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah *website*. *Website* merupakan salah satu media penting yang telah banyak digunakan oleh perusahaan atau organisasi sebagai sarana untuk melakukan aktivitas pengolahan data sehingga menghasilkan informasi secara menyeluruh (Agnes Manik, 2017). Saat ini *website* sering digunakan oleh lembaga pemerintahan, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi (Mochamad Husni, 2013). Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan *website* sebagai media

informasi adalah SMK Darussalam Karangpucung dengan *website* yang beralamat di www.smkdaka.sch.id .

SMK Darussalam Karangpucung merupakan salah satu Lembaga Pendidikan yang memiliki layanan informasi melalui internet dalam bentuk *website* yang beralamat di www.smkdaka.sch.id guna memberikan informasi berkaitan dengan sekolah, diantaranya informasi berita, pengumuman, pendaftaran siswa baru dan lain sebagainya.

Melihat pentingnya *website* ini bagi akademik maka dari itu perlu dilakukan pengukuran kualitas *website* guna mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan digunakan sebagai bahan evaluasi. Semakin tinggi kualitas suatu web, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut (Napitupulu, 2017).

Pengukuran kualitas menggunakan metode Webqual 4.0 yang merupakan salah satu metode yang digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas *website*. Menurut (Iman Sanjaya, 2017) teori Webqual 4.0 dibagi menjadi tiga area atau tiga dimensi yang mewakili kualitas suatu website yaitu dilihat dari dimensi kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas interaksi (*service interaction quality*) serta satu variabel terikat *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk Tugas Akhir. Adapun judul yang penulis pilih yaitu “**Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada Website WWW.SMKDAKA.SCH.ID**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode Webqual 4.0 pada *website* www.smkdaka.sch.id ?”.

1.3 Ruang Lingkup

Sesuai dengan masalah yang diangkat pada latar belakang diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

- a) Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* www.smkdaka.sch.id.
- b) Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari *usability* (kemudahan penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).
- c) Data yang dihimpun dan diolah berdasarkan hasil dari jawaban kuesioner responden, dimana responden adalah pengguna *website* yaitu siswa SMK Darussalam Karangpucung.
- d) Metode sampling menggunakan metode simple random sampling dan metode penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin.
- e) Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian digunakan untuk evaluasi *website* kedepannya untuk lebih baik.

Ukuran skala pengukuran kuesioner menggunakan satuan skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna *website* SMK Darussalam Karangpucung menggunakan metode *webqual* 4.0, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi objek studi kasus.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diberikan pada penelitian ini yaitu :

1. Memberikan bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak SMK Darussalam Karangpucung yang mengelola *website* www.smkdaka.sch.id demi keberhasilan implementasi layanan *website* untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan umumnya bagi pembaca dan khususnya kepada penulis tentang bagaimana cara menganalisis kualitas suatu *website*.
3. Dapat sebagai bahan referensi dan literatur kepada penelitian selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini ditulis dengan sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan, dan penutup.

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah yang ada pada website www.smkdaka.sch.id, penjelasan permasalahan secara umum dan alasan dilakukan penelitian, rumusan masalah sesuai dengan metode penelitian Webqual 4.0 serta batasan masalah yang dibuat untuk penelitian ini, tujuan dari pembuatan penelitian sesuai dengan metode Webqual 4.0 dan sistematika penulisan buku ini.

Bab II : Tinjauan Pustaka dan Dasar Teori

Pada bab ini diuraikan tentang tinjauan pustaka yang mengenai penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya atau terdahulu dan sekarang, dasar teori yang berisi tentang uraian, penjelasan, definisi, pengertian dan istilah, serta ulasan yang didapat dari berbagai sumber atau referensi.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam mengumpulkan data yang akan dianalisis dalam penelitian yang terdiri dari bahan yang diperlukan, peralatan yang digunakan saat penelitian, prosedur dan pengambilan data, definisi operasional dan variabel penelitian, perancangan kuesioner, jenis data, metode, instrumen penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, dan penyebaran kuesioner.

Bab IV : Implementasi dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tahapan hasil dan pembahasan yang di dapat dari penelitian yang dijabarkan kedalam gambaran umum *website*, gambaran umum responden hasil data kualitas kegunaan, hasil data kualitas informasi, hasil data kualitas interaksi layanan, hasil data kepuasan pengguna, uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi, analisis regresi linear berganda, pengaruh kualitas kegunaan terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, pengaruh kualitas layanan interaksi terhadap kepuasan pengguna dan pembahasan.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang dimaksud adalah kesimpulan dari hasil penelitian ini, sehingga dapat diketahui dimensi dari metode Webqual 4.0 yang paling berpengaruh signifikan pada *website* www.smkdaka.sch.id. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari sistem *website* www.smkdaka.sch.id yang ada kepada pihak yang ingin melanjutkan topik penelitian ini. Tujuannya adalah agar pihak lain dapat memperbaiki *website* www.smkdaka.sch.id sehingga bisa menjadi lebih baik.