

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perubahan kehidupan sosial melalui teknologi informasi semakin menunjukkan bahwa tingkat efisiensi dan efektifitas kerjanya melampaui cara kerja manual. Dalam berbagai bidang teknologi informasi berperan langsung dalam menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta dapat memudahkan setiap keperluan hidup manusia sehari-hari, dan salah satu kemajuan teknologi informasi adalah munculnya internet. Internet sendiri telah menjadi bagian yang sekarang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Kemajuan yang ada menunjukkan bahwa teknologi internet telah menjadi simbol manusia dalam berkomunikasi secara bebas tanpa dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Internet sendiri ditunjang oleh berbagai kelebihan dan keunggulan, antara lain adalah biaya koneksi internet yang relative terjangkau dan ketersediaan informasi yang tidak terbatas, internet saat ini menjadi salah satu kebutuhan utama manusia dalam memenuhi segala kebutuhan yang terkait dengan informasi.

Daya tarik yang dimiliki internet dan kelebihannya menjadi keunggulan bagi para pengguna individual maupun organisasi, contohnya dalam hal kenyamanan, jangkauan global, efisiensi, akses 24 jam, personalisasi, sumber informasi yang potensial, alternatif ruang maupun pilihan yang tidak terbatas dan lain sebagainya. Dalam dunia pendidikan internet membawa dampak perubahan yang menciptakan paradigma baru dalam melakukan perombakan struktur dan kultural yang dapat menunjang kinerja yang ingin dicapai sebuah lembaga pendidikan. Banyak lembaga pendidikan yang telah mendukung penggunaan internet dalam menunjang teknologi informasi sebagai sarana komunikasi antara lembaga pendidikan dengan masyarakat luas. SMK Negeri 2 Palembang salah satu lembaga pendidikan yang juga

menerapkan teknologi informasi sebagai operasional kegiatannya. Hal ini diwujudkan dengan dibangunnya sebuah *Website* sekolah untuk mengolah informasi kegiatan pada sekolah agar dapat tersampaikan dengan baik keseluruh masyarakat yang ada dilingkungan sekolah maupun masyarakat yang ada diluar lingkungan sekolah SMK Negeri 2 Palembang.

Website sekolah SMK Negeri 2 Palembang merupakan sarana teknologi informasi yang menyediakan berbagai informasi terkait kegiatan yang ada disekolah SMK Negeri 2 Palembang. Baik dapat mengakses *website* tersebut melalui internet dan dapat mengetahui informasi apa saja yang disediakan *website* sekolah tersebut. *Website* merupakan salah satu indikasi untuk membangun kredibilitas dan citra organisasi. Selain dari pada itu, banyak manfaat yang cukup strategis yang dimiliki oleh *website*, diantaranya sebagai sarana penyedia informasi, promosi dan komunikasi dengan pengguna. Terlepas dari kelebihan yang disediakan dari *website* tersebut ada beberapa kekurangan yang dimiliki *website* SMK Negeri 2 Palembang yaitu *website* yang disediakan hanya dapat diakses melalui PC/Laptop saja dan terdapat *Link* yang tidak dapat diakses pada *website* tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja dari sebuah *website* yang telah dibangun harus terus dilakukan pembaikan secara berkala agar performa sistem dapat meningkat lebih baik dan mengubah kepuasan pengguna dari yang hanya cukup puas, menjadi sangat puas. Dalam buku Tjiptono Dan Diana yang dikutip oleh Sylvi dan Rieka dalam jurnalnya "Organisasi harus melakukan perbaikan berkesinambungan yang merupakan usaha konstan untuk mengubah atau membuah sesuatu menjadi lebih baik"(Ellyusman, 2017). Pengembangan *website* sekolah SMK Negeri 2 Palembang dilakukan untuk meningkatkan kualitas dari *website* tersebut. Kualitas mengacu kepada segala sesuatu yang dapat menentukan kepuasan pelanggan, produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dimanfaatkan dengan baik dan dapat diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar(Ellyusman, 2017).

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dari *website* SMK Negeri 2 Palembang yang beralamat <http://smkn2palembang.sch.id/>

dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan melakukan pendekatan *WEBQUAL*. Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini terbagi atas dua perspektif kualitas yang diinginkan yaitu ideal (*Importance*) dan kualitas yang dirasakan yaitu aktual (*Performance*). Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut-atribut dari produk yang paling dibutuhkan dengan adanya sebuah pengembangan berdasarkan sudut pandang pengguna (Santoso & Anwar, t.t.). Hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas di *website* SMK Negeri 2 Palembang yang kemudian akan dapat menjadi tolak ukur bagi SMK Negeri 2 Palembang sebagai indikator dalam menentukan kualitas mana yang telah sesuai dengan yang diinginkan pengguna dan indikator mana yang harus dilakukan perbaikan bagi kemajuan sebuah *website* dimasa yang akan datang.

Dengan meninjau latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “**ANALISA KUALITAS WEBSITE PADA SMK NEGERI 2 PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**” dengan maksud dan tujuan dari analisa kualitas *website* SMKN 2 Palembang menggunakan metode IPA dengan pendekatan metode *Webqual* agar dapat menentukan hasil akhir yang akurat dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna/user dan menjadi evaluasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas *website* yang telah ada.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yang akan muncul sebagai acuan untuk analisis *website* SMK Negeri 2 Palembang yaitu, bagaimana cara menganalisis *website* SMK Negeri 2 Palembang menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan *WEBQUAL*.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan akan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu yang dipilih untuk menjadi responden dalam penelitian ini hanya warga sekolah yaitu Guru, Staff, dan Siswa/Siswi yang berada di lingkungan SMK Negeri 2 Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan yaitu, Menganalisis *website* SMK Negeri 2 Palembang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan pendekatan *WEBQUAL*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, yaitu:

1. Hasil dari analisa ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*.
2. Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tolak ukur peneliti lain dalam penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dalam mengevaluasi kasus.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Waktu Dan Tempat Penelitian

a. Tempat Penelitian

Dalam kegiatan laporan penelitian ini akan dilaksanakan di SMK Negeri 2 Palembang, Jalan Demang Lebar Daun, Palembang, Sumatera Selatan. Dan objek pada penelitian ini adalah *website* SMK Negeri 2 Palembang dengan alamat <http://smkn2palembang.sch.id/>.

b. Waktu Penelitian

Waktu penulisan laporan penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2019, bertempat di SMK Negeri 2 Palembang.

1.5.2. Metode Penelitian

Adapun dalam menganalisa data penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif. Yang mana sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* SMK Negeri 2 Palembang. Berikut merupakan langkah-langkah yang digunakan pada metode ini:

1. Menyebarkan kuesioner kepada siswa/siswi yang ada di SMK Negeri 2 Palembang.
2. Melakukan studi pustaka tentang metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Webqual*.
3. Menghitung hasil penilaian pada kuesioner
4. Menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini bersifat kuantitatif terhadap kualitas *website* SMK Negeri 2 Palembang menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2016) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilandasi pada filsafat *positivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dan analisis data statistik Bentuk skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada skala *Likert* yang mana digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden mengenai gejala atau fenomena yang terjadi dilingkungannya.

1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai peraturan, sumber dan cara (Prof. Dr. Sugiyono, 2016). Bila dilihat dari pengaturannya, data dapat dikumpulkan dalam pengaturan ilmiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen dirumah dengan berbagai responden pada suatu seminar, diskusi, dijalan dan sebagainya. Metode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2016) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner yang akan disebar secara langsung kepada responden yang berkaitan dengan komponen metode IPA

2. Kajian Pustaka

Menurut sugiono Merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, majalah, Koran, dan literature lainnya, yang bertujuan untuk membentuk sebuah landasan teori.

1.5.4. Populasi Dan Sample

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik sendiri yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan akan ditarik kesimpulannya(Prof. Dr. Sugiyono, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah warga sekolah seperti Guru, Staff dan Siswa/Siswi yang ada di SMK Negeri 2 Palembang. Kemudian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dan dalam menentukan sample pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *simple random sampling*, teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang homogen dan berstrata secara proposional dimana yang yang akan dilakukan secara acak dengan maksud sampel diambil secara acak tidak dipilih melalui nomor urut(Prof. Dr. Sugiyono, 2016). Untuk menghitung banyaknya sampel yang akan menjadi responden dalam penelitian ini maka penulis menggunakan rumus *Slovin*, berikut contoh perhitungan dalam rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah populasi

a: *error tolerance* atau tingkat kesalahan yang toleransi

error tolerance adalah 10%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

1.5.5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat dimana kita dapat menentukan suatu angka atau bilangan pada suatu objek atau entitas, angka pada skala yang mewakili beberapa karakteristik objek atau entitas tersebut (Prof. J. Supranto, M.A., APU., 2011). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert* maka variable yang akan diukur kemudian akan dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Prof. Dr. Sugiyono, 2016).

Tabel 1.1 Skor Skala Likert

| No. | Importance | Performance | Skor |
|-----|---------------------|--------------------|------|
| 1 | SP = Sangat Penting | SS = Sangat Setuju | 5 |
| 2 | P = Penting | S = Setuju | 4 |
| 3 | CP = Cukup Penting | CS = Cukup Setuju | 3 |
| 4 | KP = Kurang Penting | KS = Kurang Setuju | 2 |
| 5 | TP = Tidak Penting | TS = Tidak Setuju | 1 |

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran atas tujuan dalam penelitian yang penulis uraikan dalam laporannya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini diuraikan tentang beberapa landasan teori, analisis, *website*, *Webqual* dan *Importance performance analysis* (IPA), penelitian sebelumnya dan kerangka berpikir yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik dan analisis data, variabel penelitian dan operasional variabel, pengujian validitas dan reabilitas terhadap kualitas layanan *website* SMK Negeri 2 Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang profil responden hasil, uji validitas dan reabilitas, pembahasan dari hasil perhitungan pendekatan *Webqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan SPSS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan juga saran untuk penelitian selanjutnya