

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki peran yang sangat penting. Penggunaan teknologi informasi ini dapat menunjang aktivitas suatu institusi ataupun perorangan yang digunakan untuk menyimpan mengolah maupun menyajikan data maka dari itu diperlukan rencana dan strategi pengembangan di bidang teknologi informasi yang terus menerus berkembang di berbagai bidang. Hal ini sejalan dengan dunia perdagangan yang sangat membutuhkan teknologi informasi baik dalam software, hardware, maupun brainware yang dapat menunjang suatu kinerja pelayanan transaksi jual beli secara online. Pelayanan sistem informasi memungkinkan pemakai mengakses data dan informasi lingkungan berdasarkan sub sistem fungsional dan menggantikan teknologi atau sistem penyimpanan data konvensional ke dalam bentuk data yang dapat disimpan dalam komputer sehingga meningkatkan efisiensi dalam pencarian data dan perawatan data. Informasi merupakan sumber daya konseptual yang sangat penting dalam setiap organisasi terutama dalam hal pengambilan keputusan. Informasi yang ada haruslah mempunyai kualitas informasi yang baik, yaitu akurat, tepat waktu dan relevan.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh pengguna website sekolah dari sisi siswa dan wali siswa yaitu informasi mengenai akademik seperti jadwal pelajaran, kalender akademik, administrasi, dan lain sebagainya

terkadang lambat dalam mendapatkan informasi, sedangkan dari pihak dalam sekolah seperti guru permasalahan yang timbul berupa penginputan informasi yang bersumber dari kegiatan akademik sering terjadi gangguan secara teknis. Melihat permasalahan diatas peneliti akan menerapkan suatu sistem analisa yang dapat mengetahui data tingkat kualitas menggunakan metode *WebQual* dimana setiap permasalahan akan dikelompokkan berdasarkan elemen dari *WebQual*.

Menurut Sauda, Sopiah (2015) *Webqual* merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website yang berdasarkan pada persepsi penggunaakhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode *servqual*. Metode *webqual* memiliki instrument penelitian yang dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Semenjak metode *webqual* mulai dikembangkan yaitu pada tahun 1998 metode tersebut telah mengalami beberapa perkembangan pada susunan dimensi dimensinya. Berdasarkan pada penelitian Barnes danVigen (2003) yang mengukur kualitas website yang dikelolaoleh OECD (*Organization for Economic Cooperation and Development*) menggunakanmetodewebqual.

Pengukuran kualitas website dalam metode *WebQual* dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga variable dimensi yaitu kemudahan (*Usability*), informasi (*Information*), dan interaksi pelayanan (*ServiceInteraction*). Penelitian ini melibatkan 90 responden dengan 18 pertanyaan kuisisioner, dari hasil analisis data diperoleh bahwa ketiga variable dapat denganjelas menggambarkan kondisi website sekolah SMA Negeri 3 dan SMA Negeri 4 di kota Palembang .

Hasil dari penelitian ini yaitu untuk mengukur persepsi pengguna akhir terhadap kualitas website, dimana dari hasil *webqual* tersebut selanjutnya dapat diidentifikasi dimensi-dimensi kunci dan aspek-aspek dalam setiap dimensi website yang membutuhkan penyempurnaan kualitas

berdasarkan persepsi (actual-performance) dan harapan pengguna (ideal-performance).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “Analisis Dan Pemanfaatan Website Sekolah Menengah Atas Negeri Di Kota Palembang Menggunakan Metode *WebQual*”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah seberapa besar manfaat website sekolah menggunakan metode *WebQual* ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan dapat mencapai tujuan maka penelitian yang di lakukan sebatas pada analisis dan pemanfaatan website sekolah menggunakan metode *WebQual*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Informasi manfaat suatu Website Menggunakan Metode *WebQual* dengan dimensi *Usability, Information, dan Service Interaction*.
2. Memberikan solusi kepada pihak pengelola *website* dalam meningkatkan kinerja *website*.

3. Membantu proses peningkatan kualitas *website* agar menjadi *website* yang dapat memberikan informasi secara tepat bagi pengunjung atau pengguna *website* yang berkepentingan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari peneelitan ini antara lain :

1. BagiAkademis

Bagiperguruantinggi, penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan hasil penelitian yang diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi aktivitas akademika.

2. BagiPeneliti

Peneliti berharap hasil dari penelitian ini dapat memberikan sebuah pengalaman dan pengetahuan dalam mempelajari dan menganalisis manfaat *website* menggunakan metode *webqual*.

3. BagiObjekPenelitian

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan saran perbaikan kepada objek sehingga pelayanan kepada pengguna *website* akan menjadi lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Penulisan skripsi ini penulis memakai Sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini penulis memasukan latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian dan metode pengumpulan data.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan secara singkat mengenai pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini penulis akan menganalisi sistem website sekolah yang telah ada di sma negeri 3 dan sma negeri 4 palemban

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan membahas bagaimana hasil menganalisis permasalahan dan pembahasan tentang penelitian yang ditulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diberikan oleh penulis kepada website sekolah SMA N 3 dan SA N 4 Palembang

