

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi informasi (TI) dan komunikasi semakin berkembang setiap waktunya diantaranya adalah kemunculan internet dan *website*. Selain karena aksesnya yang mudah dan dapat digunakan dimana saja dan kapan saja oleh semua kalangan, internet dan *website* juga merupakan media yang paling *up-to-date* mengenai informasi. Hingga kini internet telah menjadi gaya hidup bagi sebagian penduduk di dunia, termasuk Indonesia. Dengan terus meningkatnya pengguna internet ini mengindikasikan semakin banyaknya aktivitas online, cara pemerintah berinteraksi dengan warga nya serta cara pengusaha berinteraksi. *Website* atau *World Wide Web (WWW)* adalah media semua informasi yang ada di internet. Kebutuhan menggunakan *website* juga di butuhkan di suatu perusahaan, perusahaan biasa lebih mudah menginformasikan yang mereka miliki dengan menggunakan *website*. Kualitas pelayanan dalam penyebaran informasi di *website* ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting, karena hal tersebut berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan masyarakat luas yang akan meng akses *website* tersebut.

Sekolah Menengah Atas (disingkat SMA) adalah jenjang pendidikan pada pendidikan formal di Indonesia setelah lulus sekolah menengah pertama (atau SMP). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga pada SMA Negeri 2 Palembang yang berlokasi berada di Jalan Puncak Sekuning No. 84 telah menggunakan teknologi informasi (TI) yang berbentuk *website*, khususnya pada pendaftaran online PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru). *Website* adalah alat bantu atau tools yang bermanfaat bagi setiap individu dan institusi yang menggunakannya. *Website* sangat membantu dan mempermudah pengguna untuk mengetahui suatu informasi

yang ada seperti, pengumuman penerimaan peserta didik baru. *Website* PPDB sangat berpengaruh dan berperan penting terhadap calon siswa-siswi untuk mendaftar *online*. *Website* PPDB telah berjalan kurang waktu 5 tahun kebelakang, tetapi baru 3 tahun ini aktifitas *website* PPDB telah mulai banyak digunakan dan dipakai hingga sekarang diberbagai instansi sekolah di Kota Palembang.

Pengguna *website* meliputi bagaimana aktifitas bisnis berjalan, penyaluran informasi bagi yang memerlukan dan bagaimana pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Pada *website* PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru) di SMA Negeri 2 Palembang ini, dalam *website* terdapat beberapa kendala seperti, *system error*, terkena *virus*, diretas orang yang tidak bertanggung jawab dan sering terkendala jaringan.

Untuk mengetahui kualitas *website* pada SMA Negeri 2 tersebut. Pengukuran ini diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk mengembangkan *website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang, sehingga nantinya akan banyak menarik loyalitas pengunjung. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Webqual 4.0* untuk mengukur kualitas *website*. *WebQual* adalah salah satu dari banyak metode pengukuran kualitas *website* yang bisa digunakan saat ini. *WebQual* melakukan teknik pengukuran berdasarkan persepsi pengguna akhir. *WebQual* ini merupakan metode yang telah dikembangkan dari *ServQual*. Dengan menganalisis kualitas layanan *website* ini diharapkan dapat mengukur tingkat layanan dalam *website* tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisisioner kepada pengunjung *website* PPDB SMA Negeri 2 yaitu siswa-siswi yang telah menggunakan fasilitas *website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul : "Analisis Kualitas Layanan *Website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Penerapan Metode *WebQual 4.0*".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang dapat menjadi tolak ukur dari permasalahan yang ada yaitu “Bagaimana menganalisis kualitas layanan *website* yang ideal dengan persepsi pengguna dan intensitas penggunaan layanan *website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang menggunakan metode *webqual 4.0*”.

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas dan lebih terarah, maka dalam penelitian ini penulis hanya membatasi permasalahan pada *website* PPDB di SMA Negeri 2 Palembang.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

1. Menganalisis kualitas layanan *website* PPDB di SMA Negeri 2 dari persepsi pengguna, kualitas informasi yang dihasilkan dan kualitas interaksi pelayanan.
2. Mengetahui hubungan signifikan antara tingkat kepuasan pengguna *website* sekolah yaitu *usability* (kemudahan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction quality* (kualitas interaksi).

1.4.2. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat pada penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* PPDB SMA Negeri 2 serta diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan penulis berkaitan dengan Kualitas Layanan *website* sekolah.

1.5. Metodologi Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *webqual*. Dengan menggunakan metodologi *webqual* penulis dapat menggambarkan dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di SMA Negeri 2, pada penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data yaitu, kuesioner, observasi dan studi pustaka.

1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian ini berlangsung di SMA Negeri 2 Palembang, yang beralamat di Jalan Puncak Sekuning, No. 84, Ilir Barat 1 Palembang. Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 sampai dengan bulan Juli 2019 dengan objek penelitian sebuah website yang beralamat <https://www.ppdb.sman2palembang.sch.id>.

1.5.2. Alat dan Bahan`

Dalam melakukan penelitian alat dan bahan yang digunakan yakni sebagai berikut :

1.5.2.1. Alat

Adalah semua jenis instrumen yang digunakan peneliti untuk bisa mengumpulkan data selama proses penelitian, seperti berikut :

1. *Hardware* (Perangkat keras yang dapat disentuh user)
 - a. Laptop Asus Memory 4gb digunakan sebagai alat untuk memproses data
 - b. *Flashdisk Sandisk* 16GB digunakan sebagai alat penyimpanan file atau memori
 - c. Printer Canon digunakan sebagai alat untuk mencetak laporan penelitian.

2. *Software* (Perangkat lunak yang tidak dapat disentuh user dan hanya dapat dirasakan manfaatnya)
 - a. *Microsoft Windows 10* : Sebagai basis sistem operasi laptop

- b. *Microsoft Word 2007* : *Software* Pengolahan Kata, digunakan sebagai alat untuk menulis dan mengolah kata
- c. *Microsoft Exell 07* : *Software* Pengolahan angka, digunakan sebagai alat untuk menulis dan mengolah angka
- d. *SPSS 23* : *Software* Pengolahan Data, digunakan sebagai alat untuk menulis dan mengolah data
- e. *My SQL, PHP, Dreamlefer, XAMMP* : *Software* pengolahan pada website
- f. Jaringan : *My Republic 150 MPPS*

3. Kuisisioner

Kuesioner adalah suatu seperangkat untuk memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden sesuai objek penelitian untuk dijawabnya.

1.5.2.2. Bahan

Semua bahan yang dibutuhkan dalam proses penelitian baik itu berupa bahan utama maupun bahan tambahan (penunjang) yang diperlukan oleh penulis, seperti berikut :

- a. Jurnal

1.6. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian, dibutuhkan suatu metode yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditentukan. Metode penelitian merupakan suatu cara yang ditempuh dalam mengumpulkan, menganalisa serta menginterpretasikan data. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif yang bertujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan [Siagian and Cahyono, 2014]

Penelitian kuantitatif ini bertujuan mengungkapkan hubungan sebab-akibat antar variabel yang digolongkan sebagai jenis penelitian kausal. Penelitian kausal, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan terikat [Siagian and Cahyono, 2014]

1.7. Metode Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian antara lain :

a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu seperangkat untuk memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden sesuai objek penelitian untuk dijawabnya.

b, Observasi

Peneliti mengadakan analisis dan pengamatan langsung terhadap website, dari hasil obsevarsi diketahui bahwa sistem yang berjalan ialah dalam mendapatkan informasi sekolah di *website*, pengguna bisa mendapatkan informasi secara online untuk melihat informasi yang diperlukan.

C. Studi Pustaka

Untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, makalah, jurnal ataupun referensi lain yang berhubungan dengan masalah dan penelitian yang dibahas.

1.8. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis kebutuhan data dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM

Dalam bab ini akan dijelaskan Tinjauan Pustaka seperti sejarah singkat objek penelitian, landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Metode *webqual* dalam menganalisis *website* PPDB SMA Negeri 2 Palembang.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran.