

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website sekolah dapat menjadi media komunikasi potensial bagi satuan pendidikan untuk menyajikan informasi yang sesuai secara tepat waktu kepada berbagai pihak yang memiliki kepentingan (Hidayati dkk., 2020). Penggunaan *website* untuk mendukung kegiatan akademik seperti *website* sekolah semakin berkembang sehingga dibutuhkan *website* yang berkualitas, namun standar evaluasi kualitas *website* masih terbatas (Suwawi dkk., 2015). Kualitas *website* sekolah dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan sekolah (Tubin & Klein, 2007), kegunaan dan kemudahan penggunaan (Selim, 2003), serta kelengkapan konten (Liu & LaMont, 2004). Kriteria kualitas kelengkapan konten *website* Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) meliputi harus menyediakan informasi kelembagaan, informasi pendidik dan tenaga kependidikan, informasi kurikulum, informasi kesiswaan, informasi sarana dan prasarana, informasi prestasi sekolah, serta harus diperbaharui secara berkala dapat diakses oleh publik (Subagja dkk., 2017).

SMK Negeri 1 Denpasar sebagai satuan pendidikan menengah memiliki dan mengelola *website* sekolah yang dapat diakses melalui www.smkn1denpasar.sch.id sebagai upaya untuk memenuhi standar pengelolaan pendidikan. Hasil observasi awal terhadap *website* SMK Negeri 1 Denpasar menunjukkan bahwa informasi yang disediakan belum memenuhi kriteria kualitas kelengkapan konten. Informasi

kelembagaan dan administrasi pendidikan belum tersedia, pada bagian Agenda dan Pengumuman masih kosong, serta pada bagian Berita Terbaru belum diperbarui selama dua bulan terakhir. Hasil wawancara awal kepada Tim Pengelolaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TPTIK) menunjukkan bahwa *website* masih memiliki kekurangan dari segi tampilan dan informasi berdasarkan aduan lisan dari warga sekolah. Pengembangan *website* dengan saran perbaikan yang disampaikan melalui aduan lisan akan kurang efektif karena bersifat subjektif. Evaluasi kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna diperlukan untuk memperoleh data yang lebih reliabel sebagai dasar perbaikan dalam pengembangan *website* kedepannya. Hasil studi literatur dan wawancara awal kepada pihak manajemen sekolah menunjukkan bahwa belum pernah dilakukan penelitian terkait evaluasi *website* SMK Negeri 1 Denpasar.

Evaluasi kualitas *website* merupakan hal yang kompleks karena tidak ada model evaluasi yang spesifik untuk *website* akademik seperti *website* universitas ataupun *website* sekolah. Melalui metode *Systematic Literature Review* (SLR) terhadap dua puluh empat penelitian sebelumnya, diketahui bahwa instrumen evaluasi *website* akademik yang paling banyak digunakan adalah WebQual 4.0, yaitu sebesar 46% (Saleh dkk., 2022). WebQual 4.0 merupakan instrumen yang paling formal dan telah berhasil digunakan untuk menilai *e-commerce*, *e-government* dan *website* akademik (Ziemba & Piwowarski, 2011). WebQual 4.0 yang dikembangkan oleh Barnes & Vidgen (2002), memiliki 22 indikator yang terbagi ke dalam tiga dimensi evaluasi, yaitu kebergunaan (*usability*), kualitas

informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*).

Instrumen WebQual 4.0 telah digunakan dalam penelitian terdahulu untuk mengevaluasi kualitas *website* pada berbagai domain, misalnya *website* sekolah SMA Negeri 1 Balikpapan (Adi dkk., 2020), *website* milik pemerintah seperti Sistem Informasi Pelayanan Publik Kota Tegal (Warjiyono dkk., 2020), serta *website* portal berita seperti Detik.com (Liani dkk., 2020). Penelitian-penelitian tersebut menerapkan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan menyajikan gambaran komprehensif mengenai indikator yang perlu ditingkatkan, berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Penerapan metode analisis IPA memang dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas sebuah *website*. Namun, belum mampu menentukan peringkat tingkat kepentingan dari setiap dimensi dan kriteria sebagai faktor paling berpengaruh terhadap kualitas *website* yang juga diharapkan dalam penelitian ini. Peringkat kepentingan tersebut akan digunakan sebagai acuan prioritas dalam strategi pengembangan *website* dalam konteks sumber daya yang terbatas. Evaluasi kualitas yang sekaligus memprioritaskan faktor berpengaruh memerlukan algoritma multi-kriteria, yaitu *Multi-Criteria Decision Analysis* (MCDA) yang merupakan pendekatan yang paling kuat dan akurat (Nguyen dkk., 2022; Yan dkk., 2022).

Terdapat beragam metode MCDA yang digunakan saat ini, termasuk yang umum digunakan untuk menghasilkan peringkat berdasarkan bobot kriteria, yaitu metode *Analytic Hierarchy Process* atau disingkat sebagai metode AHP (Zlaugotne

dkk., 2020). Data pasti (*crisp*) yang digunakan pada mayoritas MCDA tidak dapat menangkap ketidakpastian dan ketidaksempurnaan penilaian manusia dalam banyak situasi dunia nyata. Metode *Fuzzy Analytic Hierarchy Process* (FAHP) telah dikembangkan untuk menangani ketidakpastian pada saat mengevaluasi tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) tersebut (Emrouznejad & Ho, 2018). Implementasi integrasi metode analisis FAHP dan IPA telah berhasil menentukan peringkat tingkat kepentingan dimensi dan kriteria kualitas, manajemen kinerja dan prioritas rekomendasi perbaikan, seperti dalam penelitian untuk menilai kualitas layanan pelabuhan (Nguyen dkk., 2022), dan mengidentifikasi faktor risiko kesehatan kerja nelayan (Yan dkk., 2022).

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka evaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar dalam penelitian ini akan menggunakan dimensi dan indikator WebQual 4.0, yang dikombinasikan dengan metode analisis *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dan *Importance-Performance Analysis*.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang teridentifikasi pada *website* SMK Negeri 1 Denpasar adalah kualitasnya dinilai kurang memadai pada aspek tampilan dan informasi yang disajikan, sehingga memerlukan evaluasi. Penggunaan WebQual 4.0 dengan implementasi metode IPA pada penelitian sebelumnya telah mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan, namun belum dapat menentukan peringkat kepentingan dari setiap dimensi dan kriteria sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas *website* berdasarkan subjektivitas penilaian pengguna.

1.3 Pembatasan Masalah

Adanya keterbatasan sumber daya dan kebutuhan untuk memperjelas cakupan penelitian, mendorong pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Evaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar hanya dilakukan pada tiga dimensi WebQual 4.0, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*.
- 2) Indikator WebQual 4.0 yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada 20 indikator, tanpa melibatkan dua indikator pada dimensi *service interaction quality* yang layanannya memang tidak tersedia pada *website* SMK Negeri 1 Denpasar, yaitu “Pegguna merasa aman untuk melakukan transaksi” dan “Pegguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan”.
- 3) Subjek penelitian ini terbatas pada siswa kelas XI, guru dan praktisi dari mitra industri pada konsentrasi keahlian Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) SMK Negeri 1 Denpasar sebagai pengguna *website*.
- 4) Penelitian ini tidak melakukan uji untuk memastikan parameterisasi terhadap data penilaian tingkat kinerja dengan pertimbangan asumsi uji statistik *Central Limit Theorem* (CLT).
- 5) Luaran penelitian ini terbatas pada dokumen evaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar berupa rekomendasi perbaikan yang mengacu pada *Research-Based Web Design & Usability Guidelines* (Leavitt & Shneiderman, 2006) dan peringkat kepentingan dari setiap dimensi dan

kriteria pada WebQual 4.0 sebagai faktor paling berpengaruh terhadap kualitas *website*.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Bagaimana hasil evaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar menggunakan kombinasi WebQual 4.0, *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dan *Importance Performance Analysis*?
- 2) Bagaimana rekomendasi perbaikan *website* berdasarkan hasil evaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) Mengevaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar menggunakan kombinasi WebQual 4.0, *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* dan *Importance Performance Analysis* untuk menghasilkan prioritas perbaikan dan peringkat tingkat kepentingan dari setiap dimensi maupun kriteria sebagai faktor paling berpengaruh terhadap kualitas *website*.
- 2) Menghasilkan rekomendasi perbaikan *website* berdasarkan hasil evaluasi kualitas *website* SMK Negeri 1 Denpasar.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat, baik secara teoretis maupun praktis sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan wawasan mengenai proses evaluasi kualitas *website* menggunakan instrumen berdasarkan dimensi dan indikator WebQual 4.0 yang dikombinasikan dengan metode analisis FAHP dan IPA. Metode FAHP diterapkan untuk menghasilkan peringkat kepentingan dari setiap dimensi dan kriteria sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas *website*. sekaligus menangani ketidakpastian saat mengevaluasi tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Metode IPA diterapkan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan *website* berdasarkan penilaian pengguna.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Memberikan bantuan kepada TPTIK SMK Negeri 1 Denpasar selaku pihak pengelola *website* untuk mengembangkan *website* berdasarkan rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari evaluasi kualitas *website*.
- 2) Memberikan acuan pertimbangan kepada *stakeholder* berupa prioritas dalam menyusun rencana strategis pengembangan *website* dalam konteks sumber daya yang terbatas. Acuan prioritas tersebut didasarkan pada peringkat kepentingan setiap dimensi dan kriteria, sebagai faktor yang

memiliki pengaruh paling signifikan terhadap kualitas *website* SMK Negeri

1 Denpasar.

