

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi saat ini, perkembangan teknologi informasi sudah berkembang semakin cepat dan canggih. Pemanfaatan teknologi informasi akan mempermudah penyampaian informasi dengan lebih cepat dan akurat. Teknologi telah menjadi pilar dalam aktivitas masyarakat yang digunakan sebagai sarana informasi, komunikasi, dan pemasaran (Ikhsawiyanthi et al., 2023). Data dianalisis untuk menghasilkan informasi berharga. Teknologi informasi sangat penting bagi kemajuan lembaga pendidikan, karena banyak lembaga kini memiliki situs web yang menyediakan informasi dan layanan mereka sendiri. Situs web berfungsi sebagai saluran untuk berbagi dan mendistribusikan data. Situs web digunakan untuk menampilkan dan menyebarluaskan informasi dengan cepat dan mudah kepada pengguna daring. Situs web berfungsi sebagai sumber informasi yang mengelola dan menyimpan berbagai jenis dokumen, seperti gambar, teks, video, dan audio, yang dapat diakses melalui peramban.

Website berfungsi sebagai media informasi, promosi, pendidikan dan komunikasi yang sudah digunakan oleh berbagai bidang baik itu di bidang pekerjaan ataupun pendidikan. Sejauh ini sudah banyak sekolah menengah yang memiliki *website* sendiri dengan tujuan untuk menyampaikan informasi tentang lingkungan sekolah, akademik, dan program pembelajaran kepada pihak luar sehingga dapat menarik minat mereka terhadap sekolah tersebut (Mandias et al., 2021). Pemanfaatan *website* sebagai sumber informasi akademik dilakukan oleh Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kubutambahan.

SMA Negeri 1 Kubutambahan (SMANSAKU) merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berlokasi di Banjar Dinas Kaja Kauh, Desa Tamblang, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. SMA Negeri 1 Kubutambahan telah menerapkan teknologi informasi berbasis *website* yang dimanfaatkan sebagai media informasi sekolah untuk pihak sekolah maupun pihak luar sekolah yang dapat diakses melalui internet. *Website* SMA Negeri 1

Kubutambahan dikelola oleh Ibu Luh Sri Darmaningsih, S.Pd. Alamat situs *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan yaitu <https://sman1kubutambahan.sch.id/>, yang dirilis pada bulan Juni tahun 2021. *Website* SMA Negeri 1 Kubutambahan berperan penting dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh seluruh warga sekolah dengan akses yang cepat dan mudah ke berbagai informasi penting yang tersedia pada *website*. Melalui media informasi berbasis *website*, sekolah dapat mengantisipasi adanya informasi palsu dan menjaga kedisiplinan data dalam menyajikan sebuah informasi.

Website SMA Negeri 1 Kubutambahan lebih dominan digunakan oleh siswa karena mereka memerlukan akses langsung ke informasi seperti agenda, pengumuman, kegiatan sekolah, fasilitas sekolah, ekstrakurikuler, serta informasi mengenai PPDB dan MPLS. Menu – menu yang terdapat pada *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan sangat penting bagi siswa karena menyediakan informasi yang dibutuhkan seperti visi misi dan *motto* sekolah, manajemen sekolah, fasilitas sekolah, ekstrakurikuler, PPDB, MPLS, agenda dan kegiatan sekolah, serta pengumuman yang memuat informasi tentang pembagian kelas, ujian sekolah, dan kelulusan. Menu – menu pada *website* dapat memastikan akses yang cepat dan terstruktur ke informasi penting yang mendukung kegiatan akademik. Di sisi lain, para guru dan pegawai sekolah lebih fokus pada penggunaan link sistem yang tertaut pada *website*. Link tersebut mengarahkan mereka ke sistem yang disediakan oleh sekolah seperti E-rapor dan SIMBO (Sistem Informasi Manajemen Berbasis Online) yang digunakan untuk menginput nilai siswa dan administrasi pembelajaran yang hanya dapat diakses oleh guru dan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan, menyatakan bahwa sejauh ini belum dilakukan pengukuran secara serius terhadap kualitas *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan berdasarkan persepsi pengguna. Siswa juga mengungkapkan bahwa *website* menyajikan informasi yang kurang *update* dan mendetail, serta tampilan *website* dinilai kurang menarik. Kondisi ini menunjukkan pentingnya pengukuran kualitas *website* untuk mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Persepsi pengguna menjadi faktor penting untuk mengetahui kualitas *website* yang merujuk pada pandangan dan pengalaman yang dimiliki oleh pengguna ketika berinteraksi

dengan *website*. Contohnya yaitu pengguna merasa nyaman dan puas dengan informasi yang disampaikan dalam *website* dan kemudahan dalam penggunaannya.

Melalui pengukuran kualitas *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan berdasarkan persepsi pengguna, aspek – aspek yang memerlukan perbaikan dapat diidentifikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pengukuran ini penting karena dapat membantu pengelola *website* membuat keputusan yang lebih tepat dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas *website* agar tetap relevan dan efektif. Kualitas *website* merujuk pada kemampuan atau keunggulan dari konten yang disajikan di dalamnya, yang mencakup berbagai format seperti teks, gambar, video, dan suara. Selain itu, kualitas juga mencakup tata letak atau desain yang memfasilitasi interaksi pengunjung dengan layanan yang disediakan di dalam *website*. *Website* yang berkualitas adalah *website* yang mampu menyediakan informasi serta memberikan kesempatan bagi pengguna untuk berinteraksi dengan layanan yang ditawarkan secara efisien (Setiriani, 2021).

Dalam analisis ini, metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menilai kualitas situs web SMA Negeri 1 Kubutambahan, mengingat relevansinya dengan pertanyaan penelitian. Pendekatan *WebQual* 4.0 dipilih karena memudahkan penilaian kualitas situs melalui perspektif pengguna, yang mencakup tiga aspek: kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi dengan layanan (Pujiastuti dan Suwardi, 2023). Pendekatan *WebQual* 4.0 lebih tepat dibandingkan metode Quality Function Deployment (QFD) yang berfokus pada perancangan, pengembangan, dan pemasaran produk secara terstruktur (Cohen, 1995), serta metode *ServQual* yang lebih menekankan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan (Sarja, 2018). Selain itu, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dikombinasikan dengan metode *WebQual* 4.0 karena mampu menunjukkan atribut – atribut dari *WebQual* 4.0 berdasarkan prioritas perbaikan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut. Sehingga dapat membantu upaya perbaikan yang lebih terfokus dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Metode IPA memiliki keunggulan karena hasilnya dapat

diinterpretasikan dengan mudah melalui penggunaan diagram kartesius (Barnes & Vidgen, 2002).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diberi judul “Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Kubutambahan Menggunakan Metode *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai kualitas *website* dan memberikan rekomendasi perbaikan *website* kepada pengelola *website* dalam upaya meningkatkan kualitas *website* dengan mengidentifikasi atribut – atribut yang perlu diperbaiki guna meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang disebutkan di atas, tantangan yang Anda hadapi adalah:

1. *Website* SMA Negeri 1 Kubutambahan sejauh ini belum dilakukan pengukuran kualitas *website* dari sisi pengguna.
2. *Design* situs *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan kurang menarik, informasi yang ditampilkan kurang terkini dan lengkap.

Berdasarkan permasalahan di atas, pertanyaan penelitian yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Temuan apa saja yang diperoleh saat menganalisis kualitas situs web SMA Negeri 1 Kubutambahan menggunakan teknik *WebQual* 4.0 dan *Importance and Performance Analysis* (IPA)?
2. Berdasarkan temuan analisis *WebQual* 4.0 dan Analisis Penting dan Kinerja (IPA), rekomendasi apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna situs web?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Memperoleh informasi mengenai kualitas *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan dengan menerapkan metodologi *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Menawarkan saran untuk membantu meningkatkan kualitas situs web,

berdasarkan apa yang ditemukan dalam analisis *WebQual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan meningkatkan kualitas situs dan pengalaman pengguna.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini, yaitu:

1. Objek penelitian ini adalah *website* SMA Negeri 1 Kubutambahan yang berfungsi sebagai media informasi.
2. Responden penelitian adalah seluruh siswa SMA Negeri 1 Kubutambahan yang telah mengakses *website* lebih dari tiga kali dalam sebulan.
3. Kualitas situs web dinilai menggunakan tiga variabel *WebQual* 4.0, termasuk kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.
4. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan deskriptif. Survei dilakukan dengan kuesioner yang didistribusikan secara *purposive sampling*. Instrumen diverifikasi validitasnya melalui evaluasi ahli dan reliabilitas. Rata-rata untuk setiap variabel kemudian dihitung, analisis kesenjangan (GAP) antara kepentingan dan kinerja dilakukan, dan kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) dibuat menggunakan perangkat lunak IBM SPSS.
5. Rekomendasi disusun berdasarkan item pernyataan yang berada dalam Kuadran I pada diagram kartesius IPA, yaitu item pernyataan yang dinilai penting namun memiliki kinerja rendah, serta diperkuat dengan tanggapan responden pada *open question* untuk memastikan saran yang diberikan sesuai dengan harapan dan pengalaman pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak yang terlibat, diantaranya yaitu:

1. Manfaat Bagi Penulis
 - a. Dapat dijadikan wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Universitas, khususnya pada bidang sistem informasi.

- b. Dapat meningkatkan kemampuan dalam mengatasi suatu masalah dengan merancang solusi yang tepat.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmunya yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas.
- b. Dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi bagi pihak lain dalam menyusun laporan penelitian.

3. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

- a. Dapat dijadikan acuan atau referensi untuk memahami kualitas dari *website* mereka dan menentukan aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas *website*.

