

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan teknologi di sektor pendidikan yang meningkat, membuat sebagian institusi pendidikan pada jenjang sekolah menengah atas (SMA) mulai bersaing dalam pembuatan *website* (Mayasari, Asrizal, & Festiyed, 2022). Secara umum, *website* merupakan suatu sistem yang di dalamnya terdapat informasi dan disajikan dalam bentuk *hypertext* (Simarmata, 2010). Adanya perkembangan teknologi dalam bentuk *website*, membuat informasi mengenai profil sekolah, penerimaan siswa baru, maupun kegiatan akademik siswa dapat dicari dan diakses pengguna *website* tanpa harus mendatangi sekolah secara langsung seperti dahulu kala (Andria, Dewi, Pamungkas, Lenawati, & Pratama, 2022; Mardiyah, Pratama, & Wijayatiningsih, 2023). Salah satu institusi pendidikan pada jenjang SMA yang juga memanfaatkan teknologi dalam bentuk *website* adalah SMAN 1 Kawedanan.

Saat penelitian berlangsung, SMAN 1 Kawedanan memiliki *website* sekolah dengan alamat *website* <https://smanegeri1kawedanan.sch.id/>. Pada *website* tersebut, ditemukan 10 fitur yang terdiri dari berita, visi dan misi, sejarah, profil, kategori, direktori, pendaftaran alumni, PPDB 2023, galeri, dan hubungi kami. Meskipun demikian, ditemukan fitur kategori yang didalamnya terdapat sub-fitur mengenai profil guru yang kosong atau tidak menampilkan informasi apapun. Selain itu, tulisan terbaru yang diunggah pada *website* tersebut tergolong belum *up to date* yakni tulisan pada bulan Mei 2024. Adanya temuan tersebut membuat

peneliti memfokuskan tujuan pada penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan secara keseluruhan.

Barnes dan Vidgen (2002) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pengguna *website* terbagi menjadi tiga dimensi yaitu penggunaan (*usability*), ketersediaan informasi yang berkualitas (*information quality*), dan ketersediaan layanan interaksi (*service interaction quality*) bagi pengguna. Lebih lanjut ia juga menjelaskan bahwa ketiga dimensi tersebut merupakan komponen pengukuran kualitas *website* yang ada pada metode *Webqual 4.0* (Barnes & Vidgen, 2002). Secara umum, *Webqual 4.0* merupakan pengembangan metode pengukuran dari versi sebelumnya (*Webqual 1.0*, *Webqual 2.0*, dan *Webqual 3.0*) yang berfokus pada pengukuran kualitas *website* itu sendiri. Adanya fleksibilitas dalam metode tersebut, membuat metode *Webqual 4.0* digunakan untuk mengukur kualitas *website* pada berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, *e-commerce*, maupun pemerintahan (Andry, Christianto, & Wilujeng, 2019; Handayani, et al., 2020).

Pada penelitian ini, peneliti akan memfokuskan penggunaan metode *Webqual 4.0* pada sektor pendidikan. Ketiga dimensi tersebut yakni dimensi *usability* untuk mengukur isi kemudahan *website* untuk dimengerti, ditelusuri, dan digunakan. Pada dimensi *information quality*, dimensi ini mengukur kualitas informasi yang disajikan di *website* kepada penggunanya. Sedangkan pada dimensi *service interaction quality*, dimensi ini mengukur kualitas interaksi layanan yang dirasakan oleh penggunanya (Barnes & Vidgen, 2002; Tarigan, 2008). Adanya keputusan peneliti menggunakan metode *Webqual 4.0* sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan didukung

dengan penelitian sebelumnya yang juga menggunakan metode *Webqual 4.0* untuk mengukur kepuasan pengguna di sektor pendidikan SMA.

Kurniawan dan Zuraidah (2022) menemukan ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas *usability*, *information quality*, *service interaction*, dan kualitas *website* secara keseluruhan dengan kepuasan pengguna *website* di SMKN 1 Mandor. Di sisi lain, Latief dan Canta (2022) menemukan bahwa dimensi *information quality* tidak memengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Hal ini bertentangan dengan penelitian Apriyani *et al.* (2024) yang menemukan bahwa dimensi *information quality* merupakan dimensi yang perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna *website* di SMAN 2 Jambi. Adanya temuan tersebut juga didukung dengan penelitian Wati *et al.* (2023) yang menjelaskan bahwa masing-masing dimensi *Webqual 4.0* dan juga jumlah skor gabungan seluruh dimensi *Webqual 4.0* memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pengguna *website* di SMKN 2 Tanjung Jabung Timur.

Berdasarkan uraian mengenai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa metode *Webqual 4.0* merupakan metode pengukuran tingkat kepuasan pengguna *website* yang sesuai untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna *website* di SMAN 1 Kawedanan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas kegunaan *website* yang disediakan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas informasi yang disediakan di *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas interaksi layanan yang disediakan di *website* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan secara keseluruhan?

### C. Batasan Masalah

1. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SMAN 1 Kawedanan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Metode *Webqual 4.0* yang digunakan pada penelitian mengacu pada milik Barnes dan Vidgen (2002).
3. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SMAN 1 Kawedanan berfokus pada tiga dimensi metode *Webqual 4.0* yaitu kegunaan *website (usability)*, kualitas ketersediaan informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) yang ada di *website*.
4. Pengguna sistem informasi *website* SMAN 1 Kawedanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah guru, staf TU, siswa, maupun alumni.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas kegunaan yang disediakan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas informasi yang disediakan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas interaksi layanan yang disediakan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
4. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* SMAN 1 Kawedanan terhadap kualitas *website* secara keseluruhan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.