

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini pemanfaatan Teknologi *website* tidak hanya digunakan oleh bisnis dan organisasi saja, namun juga oleh institusi pendidikan seperti sekolah. Karena *websites* secara tidak langsung dapat mencerminkan kualitas sekolah yang mengoperasikannya, maka perlu dilakukan pengukuran terhadap tingkat kualitas *website* untuk mengetahui tingkat dari *website* itu sendiri. (Filipus Nanda Kurniawan & Eva Zuraidah, 2022)

SMAN 3 Magetan merupakan salah satu SMA Negeri dan juga Sekolah Adiwiyata Mandiri yang ada di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Mirip dengan sekolah menengah pada umumnya di Indonesia, pendidikan di SMAN 3 Magetan mencakup tiga kelas, dari Kelas X hingga Kelas XII. SMAN 3 Matanz sendiri sudah mempunyai *website* sekolah dan sudah tertera alamat situsnya <https://smagamagetan.sch.id/> *website* sekolah ini digunakan sebagai media informasi akademik yang dibutuhkan oleh siswa, guru. Dengan adanya *website* sekolah ini dapat memberikan kemudahan kepada siswa dan guru dalam melakukan kegiatan akademik seperti pengecekan *E-Rapor* dan *E-Classroom*, Berita terbaru dan Artikel Ilmiah. Peneliti mendapati beberapa permasalahan setelah melakukan wawancara dengan wakil kepala sekolah yang dimana beliau menyampaikan bahwa permasalahan pada *website* sekolah ini adalah desain yang masih terlihat lama seperti ditampilkannya seluruh komponen seharusnya hanya menampilkan komponen penting seperti lokasi, galeri, fasilitas, alamat, prestasi dan sejarah singkat, dan juga menampilkan berita teratas adanya fitur yang tidak bisa diakses dan dibiarkan, dan adanya berita atau informasi yang tidak di *update* sesuai dengan jadwal kegiatan terlaksana. Akibat dari permasalahan yang didapat pengguna atau pengunjung merasa enggan

untuk menggunakan fasilitas teknologi *website* sekolah yang telah disediakan oleh SMAN 3 Magetan.

Maka penelitian ini berfokus kepada beberapa aspek permasalahan yang bisa dikategori untuk tiga aspek yaitu kualitas informasi yang diberikan, kualitas dari kegunaan *website* tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan pengguna, dan bagaimana kualitas layanan interaksi pada *website* tersebut berdasarkan pengalaman *end user*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kualitas *website* sekolah SMAN 3 Magetan dengan pernyataan tersebut peneliti memilih menggunakan karena *WebQual 4.0* merupakan metode atau teknik pengukuran kualitas aplikasi berbasis *web* berdasarkan persepsi pengguna akhir. (Wijonarko & Wirapraja, 2021).

Variabel yang sering digunakan dalam evaluasi layanan teknologi informasi berbasis *web* karena berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan. Untuk indikator dari *webqual* dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Kualitas informasi : Berkaitan dengan kualitas aspek isi *website* seperti kesesuaian informasi, keakuratan informasi, dan relevansi informasi sesuai dengan yang diinginkan pengguna
2. Interaksi layanan : Interaksi yang dirasakan oleh pengguna ketika terlibat secara detail saat mengakses situs *website*
3. Faktor penggunaan : Tentang kegunaan suatu *website*, meliputi kemudahan navigasi, kesesuaian elemen desain, dan gambar atau *image* yang disampaikan

Teknik ini muncul dari pengembangan metode *SERVQUAL* yang banyak digunakan oleh para peneliti sebelumnya. Ada beberapa versi model *Web Qual*. Setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda dan disesuaikan dengan ukuran populasi dan kebutuhan

penelitian. *Web Qual* 4.0 sendiri merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Web Qual* 1.0 menjadi 3.0 yang dikembangkan dan diadaptasi dari metode *SERVQUAL*. *Web Qual* 4.0 memiliki empat variabel termasuk kemudahan penggunaan, kualitas layanan, informasi, dan nilai keseluruhan. (Pamungkas & Saifullah, 2019)

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dengan informasi yang disediakan pada halaman *website* sekolah ?
2. Apakah pengguna *website* puas dengan tampilan antarmuka dari *website* sekolah tersebut ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kelengkapan fitur yang disediakan oleh *website* sekolah SMAN 3 Magetan ?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus untuk mengetahui kualitas *website* sekolah SMAN 3 Magetan dengan mengevaluasi menggunakan metode *webqual* 4.0 dari segi berita atau informasi yang ditampilkan pada halaman *website*, juga pelayanan yang ada pada *website* sekolah, dan kelayakan fitur yang disediakan pada *website*.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *website* sekolah SMAN 3 Magetan terhadap informasi yang disediakan dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan antarmuka pada *website* sekolah SMAN 3 Magetan dengan menggunakan metode *webqual* 4.0.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem informasi *website* sekolah terhadap seluruh fitur yang disediakan dengan menggunakan metode *webqual* 4.0