

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman modern ini banyak kegiatan manusia yang sulit dipisahkan dari teknologi informasi dan komunikasi. Tidak hanya di negara maju, tapi juga saat ini sistem informasi telah diterapkan di seluruh Indonesia. Mulai dari bisnis, organisasi, instansi pemerintah, lembaga pendidikan. Disadari atau tidak, sistem informasi telah sangat memudahkan kegiatan manusia dalam hal mengumpulkan, menghasilkan dan menyampaikan informasi (Lailia dkk., 2018).

Perkembangan teknologi dalam pencarian informasi adalah *web*. *Website* merupakan salah satu media yang disediakan oleh internet, dimana pengguna bisa mengakses segala jenis informasi di mana saja dan kapan saja selama memiliki akses ke jaringan *internet*. *Website* merupakan hal yang sangat penting dalam segala bidang apapun, terutama bagi sebuah organisasi atau perusahaan (Fauzan dkk., 2023).

SMKN 2 Purwokerto dapat meningkatkan jumlah pendaftar siswa baru setiap tahun. Tingginya jumlah pendaftar (calon siswa) mencerminkan kualitas sekolah tersebut. Untuk bersaing dengan SMK negeri dan swasta lain di Purwokerto, SMKN 2 Purwokerto terus meningkatkan mutu sekolah dengan meningkatkan mutu pendidikan, tenaga pengajar, sarana dan prasarana, dan pelayanan administrasi, serta meningkatkan promosi melalui media cetak, elektronik dan internet. Dengan hal tersebut, SMKN 2 Purwokerto memiliki *website* resmi dengan alamat <https://smkn2purwokerto.sch.id/> sebagai sarana promosi dan memberikan informasi khususnya kepada warga sekolah dan lebih umum kepada masyarakat luas yang ingin mengetahui informasi tentang SMKN 2 Purwokerto (Lailia dkk., 2018).

Website SMKN 2 Purwokerto merupakan situs *web* yang menyediakan informasi yang berguna untuk menyampaikan data

akademik yang diperlukan oleh siswa, guru, dan masyarakat. Dengan menggunakan platform ini, pengguna dapat mengaksesnya kapan saja melalui *browser web*, baik dengan perangkat *smartphone* maupun komputer yang terhubung ke internet. Kehadiran situs profil ini tentu akan mempermudah siswa dapat memenuhi kebutuhan layanan akademik tanpa terbatas oleh ruang dan waktu, sehingga prosesnya menjadi lebih efisien dan efektif (Mandias dkk., 2021).

Webqual 4.0 adalah metode yang digunakan untuk menilai kualitas sebuah website berdasarkan pengalaman serta persepsi dari pengguna akhir, dengan penilaian yang dirumuskan ke dalam empat variabel, yaitu kemudahan penggunaan kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*), serta pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Keempat kategori tersebut menjadi acuan dalam pembuatan survei online untuk menganalisis kualitas website SMKN 2 Purwokerto tersebut. Metode WebQual dipilih karena fokusnya pada pengukuran kualitas website berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna, mencakup empat dimensi utama: kualitas kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan, dan kepuasan pengguna. Metode ini telah divalidasi secara akademik, digunakan secara luas dalam berbagai penelitian, dan mampu mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan website melalui analisis gap. Selain itu, WebQual dapat diintegrasikan dengan pendekatan lain seperti Importance Performance Analysis (IPA) untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang terfokus pada aspek prioritas, sehingga cocok digunakan untuk menilai dan mengoptimalkan kualitas situs web SMKN 2 Purwokerto. Penilaian menggunakan metode Webqual 4.0 perlu dilakukan untuk mengukur kualitas website dari perspektif pengguna akhir, dalam hal ini adalah siswa dan pihak terkait di SMKN 2 Purwokerto. Evaluasi ini dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari website tersebut. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan saran kepada pihak sekolah untuk

mengembangkan *website* yang berkualitas, sehingga tujuan masyarakat dalam mempermudah penyebaran informasi dapat tercapai (Minarwati dkk., 2022).

Kurniawan dkk. (2022) menyampaikan bahwa masih terdapat beberapa tantangan di lapangan, beberapa masalah yang muncul antara lain banyak siswa yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan web profil secara optimal. Fitur konsultasi akademik belum sepenuhnya berfungsi, sejumlah konten belum diperbarui, minat siswa dalam memanfaatkan web profil untuk kegiatan akademik masih rendah, dan informasi dasar seperti profil lengkap sekolah belum tersedia dengan lengkap di situs tersebut. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan evaluasi dan pengujian kualitas website untuk menganalisis kinerja layanan web profil sekolah, dengan menggunakan metode WebQual 4.0, yang mencakup empat variabel utama: kualitas kegunaan (*Usability Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas interaksi layanan (*Service Interaction Quality*), dan variabel tambahan berupa kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut: bagaimana tingkat kepuasan pengguna terkait dengan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap kualitas *website* SMKN 2 Purwokerto yang merupakan bagian situs informasi pelayanan secara *online*.
2. Penelitian ini menggunakan metode Wequal 4.0 dengan empat variabel yaitu (*Usability Quality*) kualitas kegunaan, (*Information Quality*) kualitas informasi, (*Service Interaction Quality*) kualitas

layanan interaksi dan (*User Satisfaction*) kepuasan pengguna.

3. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online melalui *google form*.
4. Kuesioner dirancang dalam bentuk beberapa pertanyaan dan setiap pertanyaan memiliki bobot nilai dari satu sampai lima berdasarkan pengukuran skala Likert.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas website SMKN 2 Purwokerto yang telah ditetapkan berdasarkan kepuasan pengguna dengan pendekatan kuantitatif, yang meliputi (*Usability Quality*) kualitas kegunaan, (*Information Quality*) kualitas informasi, (*Service Interaction Quality*) kualitas layanan interaksi, dan (*User Satisfaction*) kepuasan pengguna.
2. Mendapatkan nilai tingkat kepuasan pengguna *website* SMKN 2 Purwokerto berdasarkan model penelitian yang diajukan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi peneliti
Penelitian dapat menambahkan pengalaman dan wawasan dalam menganalisa kepuasan pengguna terhadap website SMKN 2 Purwokerto menggunakan metode *WebQual* 4.0
2. Manfaat bagi pihak instansi
Dapat menjadi referensi dan evaluasi peningkatan, serta salah satu referensi yang digunakan lembaga untuk memanfaatkan dan membina situs *web* untuk menghadirkan keunggulan dan kepraktisan bagi penggunanya.
3. Manfaat bagi akademik

Dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam pembuatan analisis kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna.

