

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang, *website* sangat dibutuhkan untuk sebuah instansi dalam memberikan informasi dan berinteraksi dengan masyarakat umum yang memiliki kepentingan ataupun sekadar ingin mencari informasi. Dengan adanya *website*, maka performa, kelengkapan informasi, dan tampilan *website* menjadi hal utama untuk pengguna. Selain itu, layanan informasi yang dimuat dalam suatu *website* harus memperhatikan kualitasnya terhadap pengguna yang mengakses *website* tersebut. Maka, di dalam menganalisis suatu layanan *website*, perlu memperhatikan berdasarkan sudut pandang pengguna [1].

Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Binangun (selanjutnya disebut SMK N 1 Binangun) adalah lembaga pendidikan yang menekankan pendidikan dan pelatihan pada pemberian bekal kejuruan untuk mempersiapkan tamatan memasuki lapangan kerja. SMK N 1 Binangun merupakan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri di wilayah Kecamatan Binangun - Cilacap yang berdiri sejak tahun 2008 dengan Nomor SK Pendirian 421.5/249/33/2008 tanggal 19 Maret 2008 [2].

SMK N 1 Binangun memiliki platform *website* yang beralamatkan smkn1binangun.sch.id. Dalam *website* tersebut, terdapat beberapa informasi mengenai Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) setiap tahun ajaran, profil guru dan staf, data tentang kesiswaan, galeri foto kegiatan siswa, kontak sekolah, dan data tentang alumni. Peneliti melakukan penelitian awal dengan melakukan *pre-test* berupa kuesioner melalui Google Form terhadap 35 responden yang merupakan siswa SMK N 1 Binangun untuk mengetahui kualitas dari *website* SMK N 1 Binangun. Kuesioner terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang diambil dari dimensi WebQual 4.0 dengan variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*. Hasil *pre-test* menunjukkan hasil persentase variabel *Usability Quality* sebesar 57.3%,

persentase variabel *Information Quality* sebesar 67.9%, dan persentase variabel *Service Interaction Quality* sebesar 56.6%.

Hasil *pre-test* yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa masih ada ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas dari *website* sekolah SMK N 1 Binangun. Maka, berdasarkan hasil *pre-test* yang diperoleh, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan menganalisis *website* SMK N 1 Binangun menggunakan metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Selain menganalisis, peneliti juga akan mengevaluasi poin mana saja di dalam *website* yang memerlukan perbaikan berdasarkan WebQual Index dan kedudukan poin pada kuadran IPA, sehingga *website* tersebut dapat memiliki kualitas yang baik serta dapat memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya.

Peneliti menggunakan metode WebQual 4.0 karena metode WebQual merupakan salah satu alat pengukuran *website* yang berdasarkan sudut pandang pengguna sehingga mampu memberikan hasil yang sesuai dengan kenyataan layanan *website*. Sementara itu, peneliti juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa. Persepsi akan dibagi menjadi 4 kuadran dengan aksis X sebagai *importance* dan aksis Y sebagai *performance* [2].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kategori kualitas *website* smkn1binangun.sch.id?
2. Berapa WebQual Index dari *website* smkn1binangun.sch.id?
3. Poin apa sajakah pada *website* smkn1binangun.sch.id yang harus dilakukan penyempurnaan?
4. Apakah solusi redesain yang ditawarkan dapat memberikan hasil positif terhadap *website* smkn1binangun.sch.id?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian ini, adalah :

1. Mengetahui kategori kualitas *website* smkn1binangun.sch.id.
2. Mengetahui WebQual Index dari *website* smkn1binangun.sch.id.
3. Mengetahui poin apa saja di dalam *website* smkn1binangun.sch.id. yang harus dilakukan penyempurnaan.
4. Mengetahui apakah solusi redesain yang ditawarkan dapat memberikan hasil positif terhadap *website* smkn1binangun.sch.id.

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Daftar pertanyaan kuesioner diambil berdasarkan dimensi WebQual 4.0 dengan variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction*.
2. Kuesioner dibatasi hanya untuk siswa SMK N 1 Binangun sebagai pengguna *website* SMK N 1 Binangun.
3. Kuesioner yang digunakan disebarluaskan menggunakan Google Form.
4. Analisa pengukuran kualitas *website* dilakukan pada *website* SMK N 1 Binangun.

1.5 Rencana Kegiatan

Adapun kegiatan yang direncanakan untuk mendukung penelitian ini adalah:

1. Studi Literatur

Studi literatur adalah proses awal dalam penyusunan laporan Tugas Akhir. Dalam kegiatan ini, peneliti mencari jurnal penelitian yang berkaitan dengan topik dan judul dari Tugas Akhir, kemudian membaca dan memahami isi jurnal penelitian tersebut.

2. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data seperti melakukan *pre-test* akan digunakan untuk menjadi dataset untuk analisis.

3. Analisis

Dari dataset yang sudah dikumpulkan, peneliti akan meneliti dan menganalisis menggunakan metode yang ada.

5. Melakukan Redesain

Setelah mendapatkan poin-poin yang harus diperbaiki pada *website*, maka akan dilakukan redesign *website* dan melakukan *post-test* atas hasil redesign apakah lebih baik atau tidak.

6. Penyusunan Laporan

Proses penyusunan hasil analisis menjadi hasil Tugas Akhir.

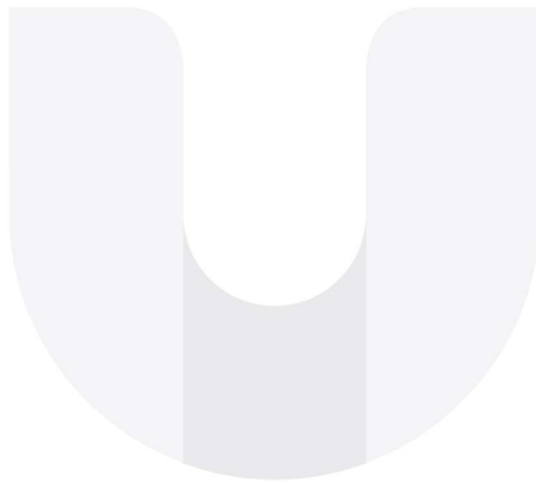
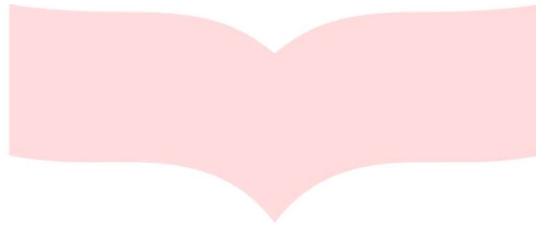
1.6 Jadwal Kegiatan

Dalam melakukan penelitian yang akan dilaksanakan, dibutuhkan perencanaan jadwal kegiatan yang menunjukkan tahapan-tahapan proses penelitian, mulai dari pelaksanaan sampai penyusunan laporan dengan keterangan waktu yang dapat dilihat pada tabel.

Tabel 1 Jadwal Kegiatan

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
Studi Literatur						
Pengumpulan Data dan Pengolahan Data						
Analisis Data						

Redesain						
Penyusunan laporan						



Telkom
University