

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMA N 5
TANJUNG JABUNG TIMUR DENGAN MENGGUNAKAN
METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :
Arinal Diansyah Putra
8040190078

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir
Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA
2022**

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Proposal : Analisis Kualitas Website Sman 5 Tanjung Jabung Timur Menggunakan Metode Webqual 4.0
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
 - a. Nama Lengkap : Arinal Diansyah Putra
 - b. NIM : 8040190078
 - c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - d. Alamat : RW 00 RT 29, Desa Lagan Tengah, Kecamatan Geragai, Kabupaten Tanjung Jabung Timur, Provinsi Jambi.
 - e. No. Telepon : 081357527299
 - f. Email : arisaputra9927@gmail.com

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Saat ini teknologi informasi telah banyak memberikan kemudahan dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat pengguna data menjadi lebih efisien. Selain itu, pengguna teknologi informasi yang optimal juga dapat membantu pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis, dan cepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Seiring dengan perkembangan internet di Indonesia tahun 2007, diprediksi akan banyak bermunculan media-media online yang real time. Hingga akhirnya, media online mulai menjadi rujukan utama masyarakat dalam mencari informasi. Perkembangan media digital di Indonesia dapat dilihat melalui Google.com, Youtube.com, Detik.com, Kompas.com dan masih banyak media online lainnya.

Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kita temui dalam kehidupan adalah website. Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video atau gabungan dari semuanya. Beragam website bermunculan dengan aneka corak dan ragamnya. Mulai dari website sederhana dengan hanya mengandalkan beberapa halaman statis HTML sampai website dinamis yang menggunakan teknik pengembangan kompleks [1].

Ada dua metode dalam pengukuran kualitas website, yakni Webqual dan Servqual. Webqual merupakan suatu metode untuk pengukuran kualitas website berdasarkan pada persepsi pengguna akhir. Metode ini sudah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa dan merupakan salah satu pengembangan dari metode Servqual. Sedangkan metode Servqual itu sendiri merupakan metode pengukuran kualitas jasa yang masing-masing dimensi, sehingga akan memperoleh nilai yang seimbang yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima.

Dari kedua metode tersebut metode Webqual yang yang dianggap lebih tepat digunakan dalam penelitian ini, karena metode Webqual digunakan untuk melakukan pengukuran kualitas website selain itu webqual juga dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pengguna, pengaruh kualitas interaksi dan pengaruh kualitas informasi.

Kelebihan Webqual adalah dapat digunakan untuk menganalisis kualitas beberapa website, baik website internal (career center, staffsite, studentsite, center library, internal information system, dan lain-lain), maupun website eksternal (website maskapai penerbangan dan e-banking, jual beli online, dan lain-lain).

Website merupakan salah satu media informasi berbasis Internet yang digunakan oleh perusahaan, pemerintah dan lembaga-lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi, institute, sekolah maupun lembaga non formal lainnya sebagai sarana untuk memberikan informasi yang terkait dengan lembaga tersebut kepada masyarakat umum. Hampir seluruh perguruan tinggi menggunakan website sebagai sarana utama dalam menyebarkan informasi. Karena internet merupakan sarana yang paling cepat dan handal dalam penyebaran dan pencarian informasi[2]. Salah satu lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMA N 5 Tanjung Jabung Timur dengan website yang beralamat www.sman5tanjungjabungtimur.com.

Dalam website SMA N 5 Tanjung Jabung Timur berisi informasi seputar akademik, pendidikan, pengabdian, penelitian, layanan, perpustakaan, informasi kampus, dan kontak. Saat ini website www.sman5tanjungjabungtimur.com telah di kunjungi banyak masyarakat untuk mendapatkan informasi. Semakin banyaknya pengguna website ini maka akan sangat penting pula jika pihak universitas mengetahui tingkat kualitas layanan website tersebut untuk meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan website tersebut.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu hal yang menjadi tolak ukur dalam keberhasilan sebuah sistem dan penentu atas kesuksesan penerapan sistem informasi. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Semakin baik kualitas website maka akan semakin tinggi tingkat

kepuasan pengguna website namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diberikan kurang sesuai dengan keinginan pengguna maka pengunjung website.

Peneliti melakukan observasi Sendiri dan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para pengguna website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur, salah satunya “apa masalah/kendala yang sering ditemui ketika menggunakan website SMAN 5 Tanjung Jabung Timur?”. Jawaban dari 30 responden, ada tiga permasalahan atau kendala yang sering ditemui yaitu data yang tidak perbarui, beberapa menu yang tidak dapat diakses, dan tautan dalam website yang tidak dapat diakses.

Oleh sebab itu penulis menggunakan metode Webqual untuk melakukan pengukuran kualitas layanan website. Webqual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu dimensi kemudahan pengguna (usability), dimensi kualitas informasi (information quality), dan dimensi kualitas interaksi (interaction quality). Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website. Webqual pada dasarnya mengukur mutu sebuah website berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau kuesioner.

Berdasarkan dari permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas layanan website secara menyeluruh dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SMAN 5 TANJUNG JABUNG TIMUR DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas website www.sman5tanjungjabungtimur.com terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode webqual ?

2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan website www.sman5tanjungjabungtimur.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh webqual (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variabel Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan yang meluas dari topik dan judul penelitian, maka penulis memberikan beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* SMAN 5 dengan URL www.sman5tanjungjabungtimur.com
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode webqual 4.0.
3. Pengumpulan pada penelitian ini adalah guru, siswa, dan alumni yang mengakses *Website* SMAN 5 Tanjung Jabung Timur dengan jumlah maksimal 100 responden
4. Skala yang digunakan dalam kuesioner yang akan disebarakan adalah skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).
5. Analisis data menggunakan Smart PLS
6. Menggunakan variabel-variabel dalam metode webqual yaitu *usability, information quality, dan interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website*

www.sman5tanjungjabungtimur.com terhadap kepuasan pengunjung berdasarkan hasil analisis menggunakan metode webqual.

2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari *website* www.sman5tanjungjabungtimur.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh webqual (*usability, information quality, dan interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pihak pengelola dan pengguna website www.sman5tanjungjabungtimur.com akan memberikan informasi mengenai kualitas website, serta aspek apa yang akan menjadi kelemahan dari website dan aspek apa yang menjadi keunggulannya.
2. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuan analisis peneliti mengenai evaluasi kualitas sebuah website & dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengembangan yang lebih lanjut.

5. LANDASAN TEORI

5.1 ANALISIS

Nana Sudjana Mengemukakan bahwa -Analisis adalah usaha memilih suatu integritas menjadi unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hirarkinya atau susunannya [3].

Spradley menyatakan bahwa -Analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berfikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menemukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhannya [3].

Dari definisi diatas bisa disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan penguraian dari suatu system informasi mengidentifikasi dan mengevaluasi suatu system yang sudah ada

5.2 KUALITAS

Kualitas merupakan salah satu aktor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.

Habibah dan Sumiati menyatakan “Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan dan memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah di inginkan”. Dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi suatu produk atau layanan dengan kebutuhan konsumen, dan tingkat baik buruknya sebuah produk maupun layanan di mata pengguna [4].

Menurut Widjoyo et. al “Quality is the totaly of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs”[5]. Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas adalah segala hal yang ada pada produk baik barang maupun jasa yang memiliki potensi untuk memenuhi kebutuhan. Lalu ada persepsi lain yang menyampaikan bahwa kualitas merupakan kondisi dimana ekspetasi yang sesuai atau dilampaui oleh keadaan fleksibel yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan,

Menurut Wahyu Ariani mendefinisikan karakteristik kualitas yang modern yaitu :

1. Berorientasi pada pelanggan.
2. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak.
3. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk berkualitas.
4. Adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan.
5. Adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup atau cara mencapai tujuan [6].

Dari uraian diatas bisa disimpulkan bahwa kualitas merupakan tolak ukur nilai atas kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang diberikan dimana kepuasan dapat diukur berdasarkan persyaratan dan atribut-atribut tertentu.

5.3 WEBSITE

Dalam dunia teknologi yang pesat ini diperlukan suatu jaringan yang bisa mempermudah serta mempercepat penyampaian informasi secara luas, dan dapat dengan mudah dan cepat oleh siapapun yang mendapatkan akses internet Menurut Yuhfizar “*Website* adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (link) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui sebuah *browser*” [7].

Secara umum Website atau World Wide Web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Sebagaimana dijelaskan oleh Hendriyanto “Website merupakan kumpulan halaman web yang berkaitan dengan berkas-berkas pendukungnya.” Dalam sebuah website terdapat suatu halaman yang dikenal dengan sebutan home page. Home page adalah sebuah halaman yang pertama kali dilihat ketika seseorang mengunjungi website. Dari home page, pengunjung dapat mengklik hyperlink untuk pindah kehalaman lain yang terdapat dalam website tersebut [8].

Dari uraian di atas bisa disimpulkan bahwa website merupakan media informasi yang memiliki kumpulan halaman-halaman berisi teks, gambar, animasi, suara atau gabungan dari semuanya yang saling berkaitan di internet yang dapat diakses oleh siapa saja dengan bantuan perangkat-perangkat yang bisa terhubung dengan internet tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu.

5.4 WEBQUAL 4.0

Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WEBQUAL sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan.

Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga area utama yaitu kualitas informasi, kualitas interaksi dan usability. Barnes dan Vidgen mendefinisikannya sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi

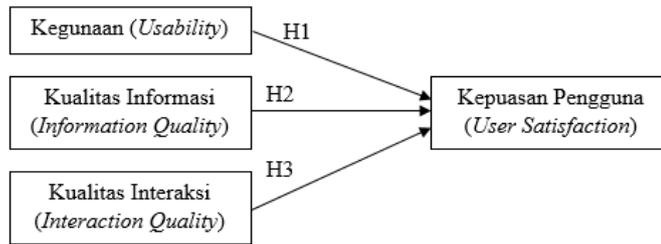
Kualitas informasi meliputi informasi yang akurat, informasi yang dapat dipercaya, informasi yang up to date, informasi sesuai dengan topik bahasan, kemudahan informasi untuk dimengerti, kedetailan informasi dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

2. Kualitas Interaksi

Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberikan rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam memberikan informasi pribadi, mampu menciptakan komunitas yang spesifik, memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

3. Kualitas *Usability*

Kualitas usability meliputi kemudahan website untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, kemenarikan website, *interface* yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik dan memberikan pengalaman baru yang menyenangkan [9].



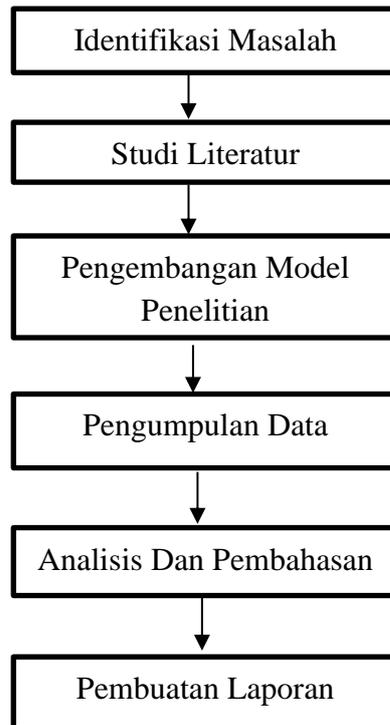
Variabel dalam dari variabel bebas (*independent variabel*) yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) kualitas interaksi (*interaction quality*) dan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*)

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 Kerangka Kerja Penelitian

6.1.1 Untuk memberikan panduan dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*framework*) yang jelas tahapan-tahapannya.

Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

6.1.2 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahapan ini.

6.1.3 Studi Literatur

Pada tahapan ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori yang sudah dipahami menjadi bahan referensi sebagai pedoman dalam penyusunan dan penyelesaian masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya.

6.1.4 Pengembangan Model dan Instrument

Pada tahapan ini, penulis mengembangkan model atau instrument penelitian

yang akan digunakan untuk membantu penelitian yang tentunya model tersebut relevan dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini penulis telah memilih webqual 4.0 sebagai metode untuk memecahkan masalah.

Maka setelah menentukan metodenya, penulis menentukan hipotesis lalu melakukan perancangan konstruk berdasarkan metode webqual 4.0, dimana dalam metode tersebut terdapat tiga dimensi mengenai pengukuran kualitas website yang akan menjadi pedoman dalam pengembangan konsep penelitian ini dan perancangan indikator dalam penelitian ini.

6.1.5 Pengumpulan Data

Pada Tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data yang relevan dari masalah-masalah yang diteliti dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*)

Pada tahap ini, penulis akan melakukan observasi pada website SMAN 5 untuk mengetahui dan memahami apakah kualitas website telah memenuhi kriteria dalam metode webqual 4.0 dengan penelusuran dan uji coba terhadap website tersebut

b. Penyebaran angket/kuesioner

Pada tahap ini penulis membuat kuesioner melalui google form yang berisi pertanyaan tentang indikator-indikator yang ada pada kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Kemudian diajukan kepada siswa-siswi, guru maupun alumni SMAN 5 yang merupakan penunjang website tersebut. Dari hasil kuesioner tersebut penulis dapat melakukan analisis tentang masalah-masalah yang mempengaruhi kualitas website SMAN 5

6.1.6 Analisis dan Pembahasan

Tahapan selanjutnya yaitu melakukan analisis, setelah data terkumpul, maka peneliti mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan yang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini, data yang dianalisis adalah hasil dari

kuisisioner yang telah disebar sebelumnya, data tersebut diolah dengan menggunakan Smart PLS dan melakukan analisis terhadap data tersebut untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan, dengan tehnik mengukur signifikansi hubungan antara indikator yang terukur (*observed*) dalam membentuk sebuah variabel latent (*Un-observed*) yang tidak bisa diukur secara langsung kecuali melalui dimensi atau indikator

6.1.7 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan berisi jawaban singkat terhadap setiap rumusan masalah berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan kemudian memberikan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.

6.2 Alat Bantu Dalam Penelitian

Untuk membantu dalam proses analisis sistem dan teknologi informasi, maka diperlukan alat bantu baik berupa perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*). Adapun alat bantu yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*) yang terdiri dari :
 - a. Laptop HP Pavillion14
 - b. *Processor AMD RYZEN 3 5300*
 - c. RAM 8GB
 - d. *Operating System Windows 11 Home*
 - e. dan beberapa perangkat keras lainnya
2. Perangkat lunak (*software*) yang terdiri dari :
 - a. *Microsoft Office 2019*
 - b. *Google Chrome*
 - c. Aplikasi Smart PLS

Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Al Baiti, A. Rachmadi, P. Studi, S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, “Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 dan IPA,” *Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [2] K. Statistik Kecamatan Kartasura, K. Pengantar Kata Pengantar Kata Pengantar, and B. Uraian Hal, “Daftar isi Daftar isi Daftar isi,” *Stat. Drh. Kec. Kartasura Tahun*, pp. 17–18, 2015.
- [3] H. Maros and S. Juniar, “濟無No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.
- [4] I. O. Widjoyo, L. J. Rumambi, and Y. S. Kunto, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat Surabaya,” *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2019.
- [5] S. E. A. Simbolon, “Pengaruh label halal dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen (studi kasus mahasiswa Prodi Ekonomi Syariah IAIN Padangsidimpuan),” 2019, [Online]. Available: <http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id/5708/>
- [6] J. Manajemen, “Analisis Pengendalian Manajemen Kualitas Produksi Dengan Metode Statistical Process Control (Spc),” 2022.
- [7] A. Penerimaan, S. Baru, D. I. Smk, and R. Sofiyanti, “Aplikasi penerimaan siswa baru di smk muhammadiyah 1 samarinda berbasis website,” no. 14.
- [8] D. E. Hendrianto, “Analisis Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website,” *Indones. J. Netw. Secur.*, vol. 3, no. 4, 2014.
- [9] Rizky Kurniawan, “Pengaruh Kualitas Website (Webqual 4.0) Terhadap Kepercayaan Dan Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Pada Website E-Commerce,” *Brawijaya Knowl. Gard.*, pp. 1–139, 2019, [Online]. Available: <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/165503>