

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA NEGERI 13 KOTA
JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh:

Heri Aprianto

8040190293

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal: Analisis Kualitas Website SMA Negeri 13 Kota Jambi
Menggunakan Metode Webqual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Heri aprianto
- b. NIM : 8040190293
- c. Jenis Kelamin : Laki-laki
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Teluk Kijing, 18 Mei 2001
- e. Alamat : Desa Teluk Kijing
Kecamatan Nipah Panjang
Kabupaten Tanjung Jabung
Timur
- f. No. Telepon : 082292286873
- g. Email : bambonge56@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Heri Aprianto / 8040190293

PRODI : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ *)

JUDUL : Analisis Kualitas Website SMAN 13 Kota Jambi
Menggunakan Metode Webqual 4.0

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui Dengan Perbaikan / Ditolak *)

Catatan Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir

- Proposal skripsi tidak relevan dengan program studi
- Pernah ada topic sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui

Ketua Prodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

*) Coret yang tidak perlu

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat, kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada saat ini. Informasi merupakan hal yang sangat berharga di era globalisasi ini. Sejak hadirnya teknologi informasi banyak memberikan kemudahan baik dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi lebih efisien. Selain itu, penggunaan 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.

Pengaruh perkembangan Teknologi Informasi sekarang ini sudah menjangkau ke semua bidang baik itu bidang kesehatan, pemerintah, maupun pendidikan. Kebutuhan informasi yang akurat, tepat dan cepat dalam menyajikan data yang sangat lengkap merupakan salah satu tujuan utama. Salah satu bentuk teknologi informasi yang seringkali kita temui dalam kehidupan adalah website.

Website merupakan media penyampaian informasi atau sebagai media promosi yang efektif dan efisien, yang dapat dijelajah dimanapun selama tersambung ke jaringan internet (Fristanto 2014:37). Saat ini website sering digunakan oleh lembaga pemerintah, perusahaan, kalangan swasta dan juga lembaga pendidikan sebagai media penyebaran informasi (Mochamad Husni, 2013). Salah satu contoh lembaga pendidikan yang menggunakan website sebagai media informasi adalah SMAN 13 Kota Jambi dengan website yang beralamat <http://smantilas.sch.id/>.

SMA Negeri 13 Kota Jambi merupakan salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SMAN di Talang Bakung, Kec. Paal Merah, Kota Jambi, Jambi. Saat ini SMA Negeri 13 menyediakan layanan informasi dan berita melalui internet dalam bentuk website yang beralamat <http://smantilas.sch.id/> dimana website tersebut dirancang khusus oleh pihak manajemen pengelola dalam memberikan

pelayanan yang lebih baik kepada siswa/i, guru, dan masyarakat. Dalam website SMAN 13 Kota Jambi juga terdapat berbagai link web diantaranya adalah beranda/home, perpustakaan, kegiatan, PPDBI, informasi, kegiatan, artikel galeri, download app dan kontak.

Melihat dari berbagai link yang ada pada website <http://smantilas.sch.id/> masih terdapat permasalahan yang ditemukan seperti saat membuka portal website dimana berita yang disajikan belum lengkap pada bagian ekstra kurikuler, bagian profil tidak terdapat informasi sarana dan prasarana, serta bagian informasi juga belum terdapat informasi pada kurikulumnya. Oleh sebab itu penulis ingin melakukan pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode *WebQual*. Website Quaity (*WebQual*) merupakan Suatu pengukuran untuk mengukur sebuah kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument penelitian yang dikategorikan dalam empat variabel yaitu : Usability, Information Quality, Interaction Quality, dan Overall Impression.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas website SMAN 13 Kota Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas website secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Website SMA Negeri 13 Kota Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0”**.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah kualitas website SMAN 13 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan *WebQual 4.0*?
2. Apakah Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari website SMAN 13 Kota Jambi berdasarkan 3 variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* (*Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality*) ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* SMA Negeri 13 Kota Jambi (<http://smantilas.sch.id/>)
- b. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis kualitas *website* yaitu WebQual 4.0
- c. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* (*Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality*)
- d. Pengumpulan data menggunakan kuesioner
- e. Responden diambil dari alumni/mahasiswa, taruna/I, masyarakat umum dan guru SMA Negeri 13 Kota Jambi dengan jumlah maksimal 100 orang

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas dari *website* SMAN 13 Kota Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan *WebQual 4.0*
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* SMAN 13 Kota Jambi berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0* (*Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality*)

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas *website* akademik yang ada di SMAN 13 Kota Jambi , sehingga bisa menjadi bahan referensi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas *website*.
2. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.

3. Secara metodologi, penelitian ini diharapkan dapat mendorong pemanfaatan metode kuantitatif untuk menyusun skripsi khususnya di Program Studi Sistem Informasi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Analisis

Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Komaruddin 2001:53).

Sedangkan pada beberapa definisi lain, seperti Analisis isi secara umum diartikan sebagai metode yang meliputi semua analisis mengenai isi teks, tetapi di sisi lain analisis isi juga digunakan untuk mendeskripsikan pendekatan analisis yang khusus. Menurut Holsti, metode analisis isi adalah suatu teknik untuk mengambil kesimpulan dengan mengidentifikasi berbagai karakteristik khusus suatu pesan secara objektif, sistematis, dan generalis.

Objektif berarti menurut aturan atau prosedur yang apabila dilaksanakan oleh orang (peneliti) lain dapat menghasilkan kesimpulan yang serupa. Sistematis artinya penetapan isi atau kategori dilakukan menurut aturan yang diterapkan secara konsisten, meliputi penjaminan seleksi dan pengkodean data agar tidak bias. Generalis artinya penemuan harus memiliki referensi teoritis. Informasi yang didapat dari analisis isi dapat dihubungkan dengan atribut lain dari dokumen dan mempunyai relevansi teoritis yang tinggi. Definisi lain dari analisis isi yang sering digunakan adalah: *research technique for the objective, systematic and quantitative description of the manifest content of communication*. Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisis semua bentuk komunikasi, baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan-bahan dokumentasi yang lain. Hampir semua disiplin ilmu sosial dapat menggunakan analisis isi sebagai teknik/metode penelitian. Analisis juga berarti Teknik sistematis untuk menganalisis isi pesan atau suatu alat untuk mengobservasi dan

menganalisis isi periakukomunikasi yang terbuka dari komunikator yang dipilih (Budd). (Kriyantono, 2012:251)

1.5.2 Kualitas

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif. Keistimewaan langsung berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul seperti produk tanpa cacat, kehandalan (reliability) dan lain sebagainya. Sedangkan keistimewaan atraktif berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara tidak langsung dari mengkonsumsi produk tersebut.

Berdasarkan pengertian kualitas tersebut tampak bahwa kualitas berfokus pada pelanggan (customer focused quality). Suatu produk/jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta dihasilkan dengan cara yang baik dan benar.

P.Kotler, 1997 bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Definisi ini didukung oleh pendapat Gale dan Buzzel (1990) yang dimaksud dengan kualitas adalah perceived quality atau persepsi pelanggan.

Sedangkan menurut Elhaitammy (1990) peran contract personnel adalah sangat penting dalam menentukan kualitas jasa, setiap perusahaan memerlukan service excellence, yaitu pelayanan yang unggul, yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

1.5.3 Website

Secara umum, website (web) dipahami sebagai sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk digital baik itu teks, gambar, animasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga dapat diakses dari seluruh dunia yang memiliki koneksi internet. Berikut adalah beberapa definisi atau pengertian website menurut para ahli :

1. Website adalah kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-filenya saling terkait. Web terdiri dari page atau halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan homepage. Homepage berada pada posisi teratas, dengan halaman- halaman terkait berada di bawahnya. Biasanya setiap halaman di bawah homepage disebut child page, yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam web (Gregorius, 2000:30).
2. Website merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada website disebut dengan *web page* dan *link* dalam website memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. Pages diakses dan dibaca melalui browser seperti Netscape Navigator, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dan aplikasi *browser* lainnya (Hakim Lukmanul, 2004).
3. Website adalah salah satu layanan internet yang paling banyak digunakan dibanding dengan layanan lain seperti ftp, gopher, news atau bahkan email (Suwanto Raharjo, 2000).
4. Website adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suaramaupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui sebuah *browser* (Yuhefizar, 1998).
5. Merupakan web yang halaman selalu update, biasanya terdapat halaman *backend* (halaman administrator) yang digunakan untuk menambah atau mengubah konten. Web dinamis membutuhkan *database* untuk menyimpan. Website dinamis mempunyai arus informasi dua arah, yakni berasal dari pengguna dan pemilik, sehingga pembaharuan dapat dilakukan oleh pengguna dan juga pemilik website (Bahar, 2013).

1.5.4 SMAN 13 Kota Jambi

SMAN 13 Kota Jambi adalah SMAN 13 Kota Jambi merupakan salah satu satuan pendidikan dengan jenjang SMA di Talang Bakung, Kec. Paal Merah, Kota Jambi, Jambi. SMAN 13 Kota Jambi berada di bawah naungan kementerian pendidikan dan budaya. menggunakan kurikulum 2013 MIPA. SMAN 13 Kota Jambi didirikan pada tahun 2018. Saat ini SMAN 13 Kota Jambi memiliki tenaga pengajar 42 orang yang mana disetiap tenaga pengajar masing-masing memiliki kemampuan dan tanggung jawab disetiap mata pelajarannya

1.5.5 Webqual

Kualitas suatu website bisa dianalisis dengan menggunakan metode Webqual. Metode Webqual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Pengukuran kualitas website pada Webqual dilakukan oleh pengguna website tersebut, sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola website untuk menyesuaikan kualitas website sesuai dengan persepsi pengguna. Metode Webqual memiliki 3 variabel yang dapat diukur dalam menentukan kualitas website yaitu Usability (Kegunaan), Information Quality (Kualitas Informasi), dan Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi). Ketiga variabel yang digunakan pada Webqual tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan suatu website.

Menurut Barnes dan Vidgen (2000) WebQual adalah sebuah cara atau metode untuk menilai kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhirnya. Di dalam pengembangannya, WebQual telah mengalami beberapa iterasi item dalam penyusunan kategori dan butir-butir pertanyaannya. WebQual telah mengalami beberapa kali perkembangan dari mulai WebQual 1.0 sampai yang terbaru adalah WebQual 4.0:

- a. WebQual 1.0

Pada WebQual Versi ini dikembangkan dalam domain website sekolah bisnis di United Kingdom, diselenggarakan dalam suatu workshop dengan peserta sebanyak 6 siswa tingkat Master sebagai delegasi. Dalam tujuan pengembangan ini bertujuan untuk mengumpulkan kriteria kualitas website yang sesuai dengan objek yang diteliti. Isu yang diangkat adalah “Apa saja kualitas website dari sekolah bisnis yang unggul?”. Dari workshop tersebut didapat 24 butir indikator yang lebih menitikberatkan pada kualitas informasi.

b. WebQual 2.0

Pada Webqual Versi ini, diterapkan dalam sebuah website B2B. Pada versi kali ini, lebih menekankan pada aspek Kualitas interaksi. Dan pada penelitian kali ini diujikan pada domain toko buku online seperti Amazon, blackwells dan Internet Bookshop dan menghasilkan bahwa tingkat interaktif dari web mempengaruhi pembelian melalui internet

c. WebQual 3.0

Pada versi kali ini, berdasarkan hasil tinjauan Barnes & Vidgen dari dua versi sebelumnya indikator-indikator pada kualitas website dituangkan ke dalam tiga kategori yaitu, kualitas usability, kualitas informasi dan kualitas interaksi. Dan pada versi kali ini diterapkan pada situs lelang online

d. WebQual 4.0

Dan pada versi yang terbaru kali ini, WebQual menggunakan tiga kategori pengukuran dengan 23 butir pertanyaan di dalamnya yaitu, Usability, Information Quality dan Service interaction quality. Dimana pada versi kali, dimensi untuk kualitas website telah digantikan dengan usability.

1.6 Metodologi Penelitian

a. Alat dan Bahan Penelitian

1. Perangkat Keras (*hardware*)

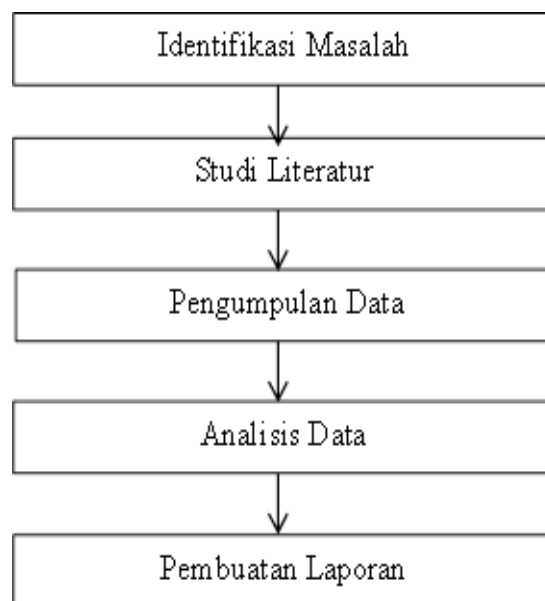
1. Laptop Acer one z1402 , dengan spesifikasi *processor* CPU (Intel® Celeron® Proccessor 2957U 1.40 Ghz
2. RAM 2 GB

3. HARDDISK 500 GB

2. Perangkat Lunak (*Software*)

- Google Chrome
- Sistem Operasi Windows 10 Ultimate 64-bit
- Microsoft Word 2010
- Microsoft Excel 2010
- SPSS
- Mendeley

b. Metode Penelitian



1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah, penyebab dan solusi yang tepat pada website SMAN 13 Kota Jambi.

2. Studi Litelatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan observasi yang ditinjau secara langsung ke lokasi objek

4. Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan guna mengetahui bagaimana mendefinisikan aktivitas arsitektur sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung responden melalui observasi yang dilakukan. Dan data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

5. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan

1.7 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah																
Studi Literatur																
Pengumpulan Data																
Analisis Data																
Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- Komaruddin, 2001. Ensilopedia Manajemen, Edisi ke-5, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kotler, P. (1997), Marketing Management, Analysis, Planning, Implementation and Control, Prentice Hall International, Inc.
- Gregarious, 2004, Trik Memperindah Website Dengan Menu Dinamis, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta. JURNAL STIE SEMARANG, VOL 6, NO 3, Edisi Oktober 2014 (ISSN : 2252 – 7826).
- Lukmanul Hakim, Gregarious, 2004, Trik Memperindah Website Dengan Menu Dinamis, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta. JURNAL STIE SEMARANG, VOL 6, NO 3, Edisi Oktober 2014 (ISSN : 2252 – 7826).
- Roharjo Suwanto, Gregarious, 2004, Trik Memperindah Website Dengan Menu Dinamis, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta. JURNAL STIE SEMARANG, VOL 6, NO 3, Edisi Oktober 2014 (ISSN : 2252 – 7826).
- Yuhafisar, Gregarious, 2004, Trik Memperindah Website Dengan Menu Dinamis, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta. JURNAL STIE SEMARANG, VOL 6, NO 3, Edisi Oktober 2014 (ISSN : 2252 – 7826).
- Bahar, Ridwan Sanjaya, 2004, Trik Memperindah Website Dengan Menu Dinamis, Penerbit Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Barnes, S. J. & Vidgen, R. T. 2000. WebQual : An Exploration of Website Quality. In: Proceedings of the Eighth European Conference on Information Systems (ECIS), Vienna, Austria, 298-305.