

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA N 4 KOTA JAMBI
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Hafifah Nur 8040190087

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 N 4 KOTA JAMBI
MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1(S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Hafifah Nur
- b. NIM : 8040190087
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl.Lahir : Jambi/ 18Juni 2000
- e. Alamat :Jl. Sunan Kalijaga Simp III Sipin
Kec. Kota Baru Kota Jambi
- f. No.Telepon : 083157576477
- g. Email : hafifahnur011@gmail.com

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi sangat pesat pada saat ini. Membuat masyarakat menyadari bahwa teknologi informasi sangat berguna bagi kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi ini juga mempengaruhi di berbagai bidang salah satunya bidang pendidikan. Hal tersebut dimanfaatkan baik oleh instansi sekolah untuk membuat *website* guna meningkatkan mutu pendidikan. *Website* adalah "kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/*URL (Uniform Resource Locator)* yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikkan alamatnya.[1]

Website sangat berperan penting di bidang pendidikan maupun organisasi salah satu bidang pendidikan yang sudah menggunakan *website*, yaitu SMA N 4 Kota Jambi. Salah satu peranan pihak sekolah sebagai media sumber informasi dan pendidik dimana menjadi informasi resmi bagi program atau informasi yang ingin disampaikan pihak sekolah kepada siswa seperti mengenai informasi portal berita, alumni, perpustakaan, lomba, PPDB, serta kesiswaan, dan pelayanan akademik pada tiap siswa-siswi SMA N 4 Kota Jambi.

SMA N 4 Kota Jambi merupakan salah satu sekolah menengah atas negeri yang cukup populer di Kota Jambi. Dengan kepopuleran tersebut SMA N 4 Kota Jambi berupaya meningkatkan jumlah siswa baru setiap tahunnya. Dengan banyaknya calon siswa baru di setiap penerimaan tahun ajaran baru maka SMA N 4 Kota Jambi menunjukkan kualitas sekolah yang baik dan mampu bersaing dengan sekolah negeri ataupun swasta lainnya. SMA N 4 Kota Jambi sendiri mempunyai alamat *website* yaitu, <https://sman4jambi.sch.id/> sebagai sarana informasi kepada guru, siswa-siswi maupun masyarakat yang dapat menggunakan *website* tersebut. Saat ini *website* SMA N 4 Kota Jambi belum ada dilakukan analisis kualitas *website*.

Salah satu dilakukan penelitian ini adalah untuk mengukur peningkatan sistem menjadi sistem yang dapat mempermudah pekerjaan pengguna. Terkadang pengguna dalam mencari informasi sering terkena kendala. Penelitian ini mempunyai komponen-komponen yang ada pada metode *webqual 4.0* yaitu *Usability* (Kemudahan Pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi).

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengangkat sebuah judul penelitian "**Analisis Kualitas Website SMA N 4 Kota Jambi Menggunakan Metode WebQual 4.0**"

2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalah, yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode webqual 4.0 ?

3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan judul penelitian, maka peneliti melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* <https://sman4jambi.sch.id/>
2. Pengumpulan data menggunakan metode koesioner. Jumlah responden di batasi 100 orang, responden yang diambil adalah pengguna yang menggunakan *website* SMA N 4 Kota Jambi seperti siswa, alumni, serta guru.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini,yaitu metode webqual 4.0
4. Penelitian ini hanya di lakukan di SMA N 4 Kota Jambi
5. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS
6. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert

4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

1. Untuk melakukan analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode webqual 4.0
2. Untuk mengetahui hasil dari analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi menggunakan metode webqual 4.0

4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti penelitian ini sebagai penambah wawasan dan kemampuan dalam analisis khususnya bagi penelitian yang dilakukan pada saat ini

2. Bagi pihak SMA N 4 Kota Jambi, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna dari pelayanan *website* SMA N 4 Kota Jambi
3. Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan media pembelajaran dan penambah referensi untuk penelitian yang sejenis

5. LANDASAN TEORI

5.1 ANALISIS

Analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti; mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Menurut Jogiyanto [2], “Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.”

Menurut Nugroho [3] “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.”

Dari definisi analisis di atas dapat disimpulkan bahwa “analisis adalah penguraian, memilah dan membedakan dari suatu sistem informasi untuk mengevaluasi permasalahan yang terjadi agar dapat di tafsirkan dan di usulkan perbaikannya”.

5.2 KUALITAS

Menurut Ndaru Prasastono [4] “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Menurut Midian Immanuel [5] “Kualitas merupakan syarat penting yang harus dipenuhi oleh perusahaan dalam rangka memproduksi barang dan jasa demi mencapai kepuasan pelanggan. Kualitas lebih sering didefinisikan oleh konsumen itu sendiri. Produk berkualitas merupakan produk yang mampu memenuhi harapan konsumen terhadap barang dan jasa

yang ditawarkan. Perusahaan berupaya meningkatkan produktivitas, salah satunya mengontrol produk cacat.”

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa “kualitas adalah suatu kondisi yang harus dipenuhi oleh perusahaan yang berhubungan dengan produ dan jasa untuk mencapai kepuasan pelanggan dan mampu memenuhi harapan para konsumen terhadap produ dan ,jasa yang ditawarkan agar tidak terjadi kecacatan, serta kerusakan

5.3 WEBSITE

Menurut Yuhefizhar [6] “*web* adalah metode untuk menampilkan informasi di internet, baik itu berupa teks, gambar, video dan suaramaupun interaktif memiliki keuntungan yang menghubungkan (link) dari dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui *browser*”.

Menurut T. Hndayani dan G. Feoh [7] “*World Wide Web* atau WWW atau juga dikenal dengan *Web* adalah salah satu layanan yang didapat oleh pemakai komputer yang terhubung ke internet. *Web* ini menyediakan informasi bagi pemakai komputer yang terhubung ke internet. *Website* atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya itu baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa “*website* adalah halaman yang menampilkan informasi dalam bentuk teks, gambar, video, animasi maupun suara yang hanya dapat diakses melalui *browser* dan dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)

5.4 WEBQUAL 4.0

Webqual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. *Webqual* ini merupakan pengembangan dari *Servqual* yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. *Webqual* ini berbasis pada *Quality Function Deployment (QFD)*. [8]

Webqual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu: kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari human computer interaction. Persepsi pengguna terdiri dari dua bagian yaitu persepsi layanan yang diterima (aktual) dan tingkat harapan (ideal), *website* yang bermutu dapat dilihat dari tingkat persepsi layanan aktual yang tinggi dan kesenjangan antara persepsi aktual dan ideal yang rendah.[9]

Dari definisi di atas *webqual* 4.0 adalah pengukuran kualitas dari suatu *website* dari sisi pengguna. *Webqual* juga disusun berdasarkan tiga indikator yaitu, *Usability* (Kemudahan Pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi).

5.5 SMA N 4 KOTA JAMBI

SMA Negeri 4 Jambi didirikan diatas areal kurang lebih 1600 m² pada tahun 1978 dengan dibiayai dari dana proyek peningkatan SMA Kanwil Depdikbud Propinsi Jambi dan selesai awal tahun 1979 Atas kebijaksanaan Kanwil Depdikbud Propinsi Jambi dalam menanggulangi ledakan tamatan SLTP Tahun Ajaran 1979/1980 dan sambil menunggu SK MPK tentang penegeriannya SMA Negeri 4 Jambi untuk tahun ajaran 1979/1980 menampung siswa kelas I sejumlah 6 kelas dengan jumlah siswa 240 orang dan kelas 2 dan 3 pindahan dari SMA lainnya.

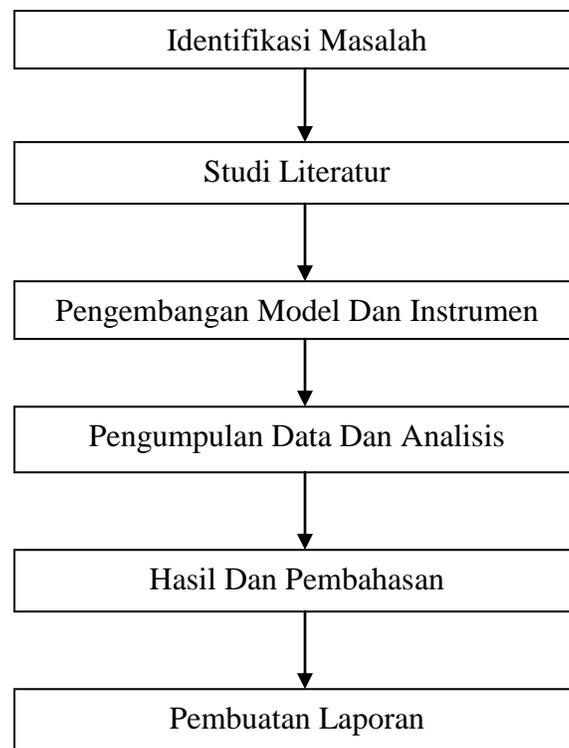
Sesuai dengan SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 30 Juli 1980 Nomor 0206/0/80 tentang penegerian SMA Negeri 4 Jambi maka terhitung tahun ajaran 1980-1981 SMA Negeri 4 Jambi resmi di negerikan. Seiring dengan perkembangan zaman, SMA Negeri 4 Jambi yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda Kartawijaya Simpang III Sipin – Jambi ini semakin menampakkan kemajuan yang berarti. Hal ini dapat dilihat dari berbagai prestasi yang diperoleh melalui ajang akademik maupun non akademik.

6. METODOLOGI PENELITIAN

6.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Di dalam penelitian ini diperlukan susunan kerangka kerja yang jelas Langkah - langkah nya agar penelitian yang dilakukan dapat tercapai dalam penyelesaian masalah yang dibahas.

Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka penelitian yang diatas, maka dapat di sampaikan pembahasan masing masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut:

6.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Identifikasi masalah merupakan tahap untuk mengetahui masalah yang ingin di analisis,serta memberikan solusi yang tepat untuk memperbaiki dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Pada tahap ini juga menentukan metode yang akan digunakan untuk objek. Dalam penelitian ini peneliti menentukan objek penelitian yang akan diteliti, yaitu *website* SMA N 4 Kota Jambi. Dengan focus pada analisis untuk mendapatkan gambaran

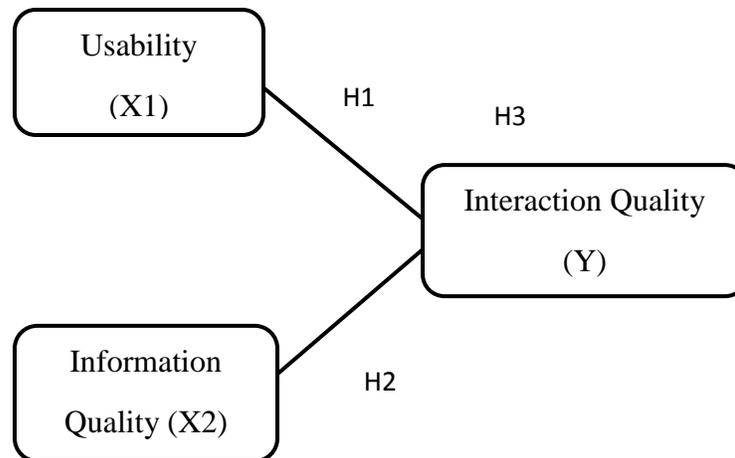
kualitas *website* apa telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ,adalah *webqual* 4.0 untuk mengukur kualitas suatu *website* berdasarkan tiga indicator, yaitu *Usability* (Kemudahan Pengguna), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi).

6.3 STUDI LITERATUR

Pada tahap ini peneliti mempelajari teori-teori yang di dapat dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, internet dan juga referensi lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti agar dapat mempunyai landasan ilmiah dan keilmuan untuk penelitian tersebut. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisi kualitas *website*, dan metodenya menggunakan *webqual* 4.0 serta teori-teori pendukung lainnya.

6.4 PENGEMBANGAN MODEL DAN INSTRUMEN

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel dependen di bawah ini



Gambar 2. Model Hubungan Antar Variabel

Variabel Independen (*Independent Variable*) adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen disebut pula variabel yang diduga sebagai sebab (*Presumed Cause Variable*). Variabel independen juga dapat disebut sebagai variabel yang mendahului (*Antecedent Variable*). [10]

Variabel Dependen (*Dependent Variable*) adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen.

Variabel dependen disebut juga variabel yang diduga sebagai akibat (*Presumed Effect Variable*). Variabel dependen juga dapat disebut sebagai variabel konsekuensi (*Consequent Variable*). [10]

Penelitian ini menggunakan data primer dengan penyebaran kuesioner sebagai penilaian terhadap kualitas *website*. Berdasarkan pemodelan *Website Quality (WebQual) 4.0*, terdapat dua dimensi kualitas *website* yang selanjutnya akan dipakai sebagai variabel bebas (independen). Dua dimensi kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0*, yaitu: [11]

1). *Usability* (kualitas penggunaan) (X1)

2). *Information Quality* (kualitas informasi) (X2)

Sementara *Interaction Quality* (kualitas interaksi) (Y) sebagai variabel terikat (dependen)

6.5 PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS

6.5.1 Pengumpulan data

Pada tahap pengumpulan data ini peneliti menggunakan koesioner sebagai teknik pengumpulan data melalui formulir yang berisi pernyataan yang diajukan secara tertulis kepada orang atau sekelompok orang agar mendapat jawaban maupun tanggapan serta informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menganalisis kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0* untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer maupun sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui jawaban koesioner yang dibagikan. Sedangkan data sekunder adalah data yang mendukung data primer yang diperoleh dari jurnal, buku, internet maupun data penelitian terdahulu.

6.5.2 Analisis Data

Tahap ini dilakukan analisis data untuk menyusun, memahami dan mempelajari data-data yang telah di dapat dari koesioner yang telah disebar agar mempermudah penulis untuk langkah selanjutnya, yaitu menganalisis permasalahan yang ada berupa kendala-kendala dan permasalahan yang terjadi dalam proses analisis kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi sehingga peneliti dapat mencari solusi dari permasalahan tersebut.

6.6 HASIL DAN ANALISIS

Pada tahap ini, peneliti mendapatkan hasil dari kegiatan analisis yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Hasil analisis di jelaskan secara detail melalui tabel dan hasil perhitungan rumus untuk mendapatkan gambaran kualitas *website* SMA N 4 Kota Jambi secara lengkap, berupa gambaran umum responden serta mendapatkan hasil dari variable-variabel yang dicari seperti uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik maupun uji lainnya.

6.7 PEMBUATAN LAPORAN

Pada tahap ini, peneliti bertujuan untuk membuat laporan yang didapat dari hasil penelitian yang dilakukan. berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti dan diamati saat melakukan penelitian. Laporan ini mencakup hasil dari data-data yang dikumpulkan menggunakan angket koesioner yang telah di sebar menggunakan metode *webqual 4.0*. Melalui laporan penelitian ini, dapat diambil kesimpulan oleh pembaca agar dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis, dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

6.8 ALAT DAN BAHAN

Disini kami menggunakan alat dalam melakukan penelitian, yaitu :

A. Perangkat Keras (hardware) :

1. Laptop Acer dengan processor Intel(R) Core (TM) i3-CPU
2. RAM 2 GB
3. Dan beberapa perangkat pendukung lainnya.

B. Perangkat Lunak (software) :

1. Mendeley
2. Windows 7 Home Premium
3. Microsoft Word
4. Browser (Chrome)
5. IBM SPSS Statistics Base
6. Dan beberapa software pendukung lainnya

7. JADWAL PENELITIAN

Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini direncanakan selama 5 (lima) bulan, yaitu dari bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Juli 2022 dengan jadwal sebagai berikut :

No	KEGIATAN	BULAN (MINGGU KE)																					
		September				Oktober				November				Desember				Januari					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Identifikasi Masalah	■	■																				
2	Studi Literatur			■	■	■																	
3	Pengembangan Model dan Instrumen						■	■	■														
4	Pengumpulan Data dan Analisis									■	■	■	■										
5	Hasil dan Pembahasan													■	■	■	■						
6	Pembuatan Laporan																	■	■	■	■		

8. DAFTAR PUSTAKA

- [1] . N., A. Ibrahim, and A. Ambarita, “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate,” *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, 2018, doi: 10.36549/ijis.v3i1.37.
- [2] S. Hanik Mujiati, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Stok Obat Pada Apotek Arjowinangun,” *Indones. J. Comput. Sci. - Speed FTI UNSA*, vol. 9330, no. 2, pp. 1–6, 2013.
- [3] K. Nugroho, “MODEL ANALISIS PREDIKSI MENGGUNAKAN,” pp. 46–50, 2007.
- [4] S. Kodu and K. Produk, “No Title,” vol. 1, no. 3, pp. 1251–1259, 2012.
- [5] M. I. Sihombing, “Pengaruh Pengendalian Kualitas Bahan Baku dan Pengendalian Kualitas Proses Produksi terhadap Kuantitas Produk Cacat dan Dampaknya pada Biaya Kualitas (Cost of Quality),” vol. 8, no. 2, pp. 34–41, 2017.
- [6] R. Andita, P. Rachmatullah, S. Akbar, S. Permata, and S. Mulyaningsih, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Obat di Apotek Generik,” vol. 2, no. 1, pp. 21–26, 2016.
- [7] S. P. Jambi, T. Handayani, and G. Feoh, “MEDIS BERBASIS WEB (STUDI KASUS DI KLINIK BERSALIN SRIATI KOTA,” pp. 226–236.
- [8] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (WebQual) 4 . 0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak di Kota Bandung,” vol. 4, no. 3, pp. 2424–2433, 2017.
- [9] 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,” vol. 1, no. 9, pp. 885–892, 2017.
- [10] L. Liana, “Penggunaan MRA dengan SPSS untuk menguji pengaruh variabel moderating terhadap hubungan antara variabel independen dan variabel dependen,” *Dinamik*, vol. 14,

no. 2, pp. 90–97, 2009.

- [11] D. A. N. W. Deva Nur Fauziah, “Pengukuran kualitas layanan bukalapak.com terhadap kepuasan konsumen dengan metode webqual 4.0,” *J. Ilmu Pengetah. Dan Teknol. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 173–180, 2018.