

**ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMAN 6 MERANGIN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh:

M Iqbal Fadil

8040190189

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
JAMBI  
2022**

## IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

- Judul Propos : Analisis kualitas website SMAN6 Merangin  
Terhadap Kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *webqual*
1. Program Studi : Sistem Informasi
  2. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
  3. Peneliti :
    - a. Nama Lengkap : M iqbal fadil
    - b. NIM : 8040190189
    - c. Jenis Kelamin : Laki-Laki
    - d. Alamat : Jalan Kurnia, RT.36RW.05, Kelurahan Pematang Kandis, Kecamatan Bangko ,Kabupaten Merangin ,Provinsi Jambi
    - e. No. Telepon : 082247474517
    - f. Email : iqbalfadil414@gmail.com

## 1. LATAR BELAKANG

Masyarakat tanpa komunikasi adalah sebuah kemustahilan. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat juga mengalami perubahan dalam segala aspek kehidupannya, karena semua aspek kehidupan masyarakat juga ikut bergerak pesat mengikuti perkembangan teknologi informasi baik itu dalam sektor pemerintahan, kesehatan, pariwisata, Perekonomian dan pendidikan[1] Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara langsung maupun tidak langsung telah mempengaruhi keberadaan industri media.

Salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi dalam bidang pendidikan adalah dengan adanya website sekolah sebagai media informasi bagi siswa, guru, orang tua, hingga masyarakat.

*Website* adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada dalam *world wide web (WWW)* di internet. Halaman-halaman dari website akan bisa diakses melalui sebuah *URL* yang biasa disebut homepage. *URL* ini mengatur halaman-halaman situs untuk menjadi sebuah hirarki, meskipun, *hyperlink-hyperlink* yang ada di halaman tersebut mengatur para pembaca dan memberitahu mereka susunan keseluruhan dan bagaimana arus informasi ini berjalan

Permasalahan yang ada di *website* SMAN 6 Merangin yaitu tidak semua informasi tersedia. Seperti pada menu fitur, di dalamnya terdapat sub menu agenda kegiatan yang tidak update, selanjutnya pada menu profil terdapat sub-sub menu yang masih kosong yaitu sejarah singkat, struktur organisasi dan beberapa informasi lainnya. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna.

Dari uraian diatas, maka penulis akan melakukan penelitian *website* dengan judul “**Analisis Kualitas Website SMAN 6 Merangin Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0**”.

## **2. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* SMAN 6 Merangin terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode WebQual 4.0 ?

## **3. BATASAN MASALAH**

Agar penelitian ini dapat terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu *WebQual* 4.0 berdasarkan dimensi kegunaan, dimensi kualitas informasi dan kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna.
2. Website yang dianalisis <https://sman06merangin.sch.id/>
3. Responden pada penelitian ini adalah staff, siswa, dan para alumni yang mengakses *Website* SMAN 6 Merangin dengan jumlah maksimal 100 responden
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu Smart PLS dan Microsoft Excel 2019

## **4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **4.1 Tujuan Penelitian**

Dari tujuan ini memiliki tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari website SMAN 6 Merangin terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Webqual* 4.0
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari website SMAN 6 Merangin berdasarkan tiga variable yang diukur oleh *WebQual* 4.0.

## **4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan rekomendasi yang bisa digunakan sebagai penunjang keputusan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas *website* portal berita SMAN 6 Merangin
2. Memberikan gambaran kualitas *website* SMAN 6 Merangin berdasarkan metode *webqual* 4.0
3. Sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya

## **5. LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian

### **5.1 ANALISIS**

Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Berikut beberapa pandangan mengenai analisis antara lain sebagai berikut :

Untuk mengetahui apa itu analisis akan lebih baik jika mengetahui definisi analisis menurut para ahli, di antaranya sebagai berikut :

Wahyuni mengungkapkan bahwa “Analisis” merupakan suatu upaya penyelidikan untuk melihat, mengamati, mengetahui, menemukan, memahami, menelaah, mengklasifikasi, dan mendalami serta menginterpretasikan fenomena yang ada [2]

Nugroho mengatakan bahwa pengertian dari analisis sebagai berikut :

Analisa dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan

ditafsirkan maknanya. Dalam pengertian yang lain, analisis adalah sikap atau perhatian terhadap sesuatu (benda, fakta, fenomena) sampai mampu menguraikan menjadi bagianbagian, serta mengenal kaitan antarbagian tersebut dalam keseluruhan[3]

Rochmn mengungkapkan bahwa “analisis” merupakan memecahkan kosep menjadi bagianbagian penyusunnya dan mengidentifikasi hubungan masing-masing bagian-bagian satu terhadap hal lain, dan secara keseluruhan dengan struktur dengan tujuan tertentu.[4]

Dari defenisi diatas bisa disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan penguraian dari suatu system informasi mengidentifikasikan dan mengavaluasi suatu system yang sudah ada.

## **5.2 KUALITAS LAYANAN**

Untuk mengetahui apa itu kualitas layanan,akan lebih baik jika mengetahui defenisi analisis menurut para ahli,diantaranyasebagai berikut:

Susanti mengatakan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2001). Sedangkan definisi layanan menurut (Kotler 2002:83) yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.[5]

Zeithaml dalam Adi kuswanto (2009) mendefinisikan “kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan jasa identik dengan mutu dari usaha itu sendiri, sehingga usaha untuk meningkatkan pelayanan selalu dilakukan agar dapat memaksimalkan kualitas pelayanan jasa.[6]

### **5.3 WEBSITE**

*Website* merupakan sebuah sarana sistem informasi berbentuk halaman web, yang dibuat dengan tujuan untuk memudahkan proses pelayanan dan penyebaran informasi di berbagai bidang, serta dapat diakses tanpa di batasi ruang dan waktu dengan koneksi internet. Berikut adalah pengertian *website* menurut para ahli :

Untuk mengetahui apa itu website, akan lebih baik jika mengetahui definisi analisis menurut para ahli ,diantaranya sebagai berikut:

Wijaya mengungkapkan bahwa *website* keseluruhan halaman halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi sebuah *website* biasanya dibangun atas banyak web yang saling berhubungan[7]

Yuhefizar, 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[8]

Dari beberapa pengertian *website* yang dijelaskan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa website adalah suatu layanan di dalam jaringan internet yang berupa ruang informasi yang terdiri atas beberapa laman yang berisi informasi yang berbentuk data digital, baik berupa teks, gambar, video, audio, animasi dan lainnya, yang tersimpan dalam sebuah server web yang disajikan dalam bentuk hiperteks

### **5.5 Webqual 4.0**

WebQual 4.0 merupakan sebuah metode yang digunakan sebagai pengukuran kualitas *website* untuk menilai kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir terdiri atas tiga variabel yaitu Usability, Information Quality, 3) Service Interaction Quality yang mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya (Barnes & Vidgen)[9]

## **1. METODOLOGI PENELITIAN**

## 6.1 Alat dan Bahan Penelitian

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:  
Laptop dengan processor intel(R) Coleron(R) CPU 1000M @ 1.80GHz  
1.80GHz  
RAM 2GB

2. Perangkat lunak (*software*)

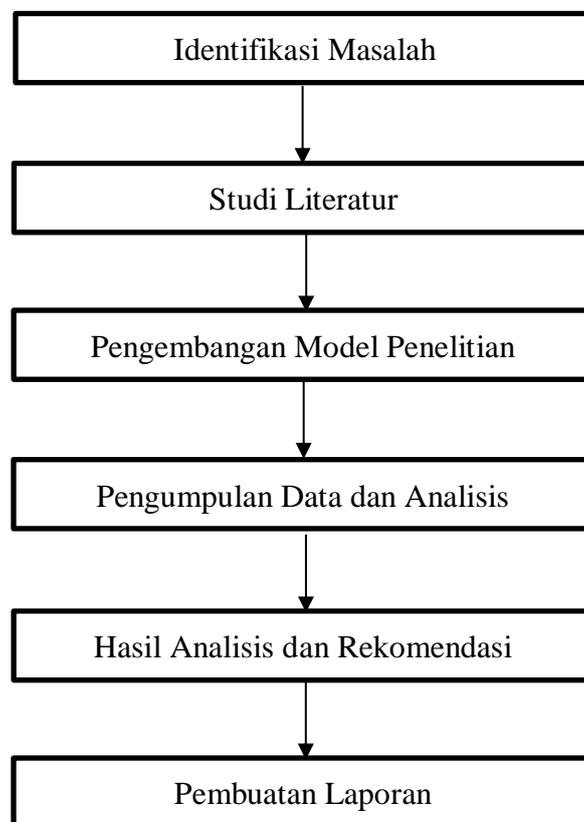
Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

- a. *System* Operasi: Windows 2010
- b. *Microsoft Office Word* 2010
- c. SPSS versi 25
- d. *Mendeley desktop*

## 6.2 Metode Penelitian

### 6.2.1 Kerangka kerja penelitian

Untuk membantu penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian**

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

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap identifikasi masalah diharapkan peneliti dapat memahami masalah yang diteliti. Tahapan awal yang dilakukan adalah merumuskan

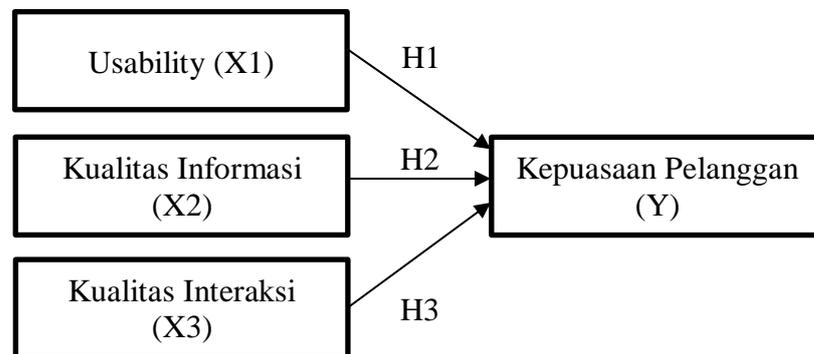
masalah, menjelaskan batasan masalah agar penelitian ini terarah pada tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan website SMAN 6 Merangin terhadap kepuasan pengguna dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *webqual* terhadap kepuasan pengguna pada website

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis menambah wawasan pengetahuan guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

## 3. Pengembangan Model Penelitian

Peneliti merumuskan variabel independen dan variabel dependen dengan model pada gambar 3.2



**Gambar 3.2 Model Penelitian**

### a. Variabel Penelitian

Berdasarkan pemodelan Website Quality (Webqual), terdapat tiga dimensi kualitas website yang selanjutnya akan dipakai sebagai Variabel Bebas. Tiga dimensi kualitas Website, yaitu :

1. Variabel X1 adalah dimensi Kualitas Penggunaan (Usability Quality). Kualitas penggunaan adalah tingkat kualitas dari sistem yang mudah dipelajari, mudah digunakan dan mendorong pengguna untuk menggunakan sistem sebagai alat bantu positif dalam menyelesaikan

tugas. Dalam konteks ini, yang dimaksud sebagai sistem adalah halaman web.

2. Variabel X2 adalah dimensi kualitas informasi (Information Quality) kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka.
  3. Variabel X3 adalah dimensi kualitas Interaksi (Interaction Quality) Kualitas interaksi adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati
  4. Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pengguna (User Satisfaction). Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.
4. Pengumpulan Data dan Analisis
- a. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data, penulis menggunakan dua cara yaitu dengan melakukan pengamatan (Observation), dan kuesioner.

    1. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati langsung websitenya.
    - 2.. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi dengan pertanyaan-pertanyaan untuk tujuan khususnya yang memungkinkan analisis sistem untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden-responden yang dipilih. Daftar yang akan mengisinya sesuai pendapat mereka.
  - b. Analisis

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan
2. Data sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

#### 5. Hasil dan Rekomendasi

Setelah melakukan analisis data maka didapatkan hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas website, kepuasan pengguna (user satisfaction), variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas web Sman 6 merangin serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu : uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

#### 6. Pembuatan Laporan

Merupakan tahapan akhir setelah melakukan analisis maka dibuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dengan mengembangkan dalam bentuk bab yang relevan dan terarah sesuai pokok permasalahan yang ada.

## 7. JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan ke -															
		1				2				3				4			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Sistem																
6.	Pembuatan Laporan																

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Septiani Rosana, “Kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Industri Media di Indonesia,” *Gema Eksos*, vol. Vol. 5, no. No. 2, p. 145, 2010, [Online]. Available: <https://www.neliti.com/id/publications/218225/kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-media-di-indonesia>
- [2] J. Wahyuni, Y. W. Paranthy, and A. Wanto, “Analisis Jaringan Saraf Dalam Estimasi Tingkat Pengangguran Terbuka Penduduk Sumatera Utara,” *J. Infomedia*, vol. 3, no. 1, 2018, doi: 10.30811/jim.v3i1.624.
- [3] K. Nugroho, “Model Analisis Prediksi Menggunakan Metode Fuzzy Time Series,” *Infokam*, vol. 12, no. 1, pp. 46–50, 2016.
- [4] S. Rochman and Z. Hartoyo, “ANALISIS HIGH ORDER THINKING SKILLS ( HOTS ),” vol. 1, no. 2, 2018.
- [5] I. Adhitya, W. Chrismastianto, F. I. Pendidikan, U. Pelita, and H. Tangerang, “Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia,” vol. 20, no. 1, pp. 133–144, 2017.
- [6] F. Ekonomika, D. A. N. Bisnis, and U. Diponegoro, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ONLINE RESERVATION TICKET ( Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang ),” 2013.
- [7] J. Teknologi *et al.*, “EVALUASI WEBSITE OPEN JOURNAL SYSTEM MENGGUNAKAN,” vol. 12, no. 01, pp. 68–75, 2020.
- [8] 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.
- [9] J. Sistem, “Fakultas Ilmu Komputer”.