

ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA NEGERI 1 KOTA JAMBI

MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Firmansyah

8040190307

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

JudulProposal : Analisis Kualitas Website SMA Negeri 1 Kota Jambi
Menggunakan Metode Webqual 4.0

ProgramStudi : Sistem Informasi

JenjangPendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Firmansyah
- b. NIM :8040180307
- c. JenisKelamin : Laki-Laki
- d. Tempat /TglLahir : Jambi , 26 Maret 2001
- e. Alamat : Jl. Amangkurat Rt 17
Kel.Tanjung Pinang
- f. NoTelepon :083172489335
- g. Email :fmansyy@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Firmansyah/8040190307

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

JUDUL : **ANALISIS KUALITAS WEBSITE SMA NEGERI 1 KOTA
JAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui dengan perbaikan / Ditolak *)

1. Catatan :

Alasan penolakan Proposal Tugas Akhir

- Prosal skripsi tidak relavan dengan program studi
- Pernah ada topik yang sejenis
- Metode utama telah banyak dipakai
- Metode yang dipakai tidak jelas
- Masalah terlalu sempit
-

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Herty Yani, S.Kom, M.S.I
NIP.YDB: 11.83.078

*) Coret yang perlu

1.1 LATAR BELAKANG

Teknologi internet yang mengalami kemajuan telah menjadi simbol cara untuk berkomunikasi secara bebas, tanpa batasan ruang dan juga waktu bahkan jarak. Perkembangan teknologi tidak hanya terjadi di satu bidang namun telah terjadi di semua segi kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah perkembangan sistem informasi dalam bidang pendidikan. Pendidikan menjadi salah satu faktor dalam pembentukan karakter manusia, dengan sistem pendidikan yang baik maka akan muncul generasi penerus bangsa yang berkualitas dan bermanfaat bagi kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.

Sekolah Menengah Atas (SMA) merupakan jenjang pendidikan formal di Indonesia setelah lulus sekolah menengah pertama (SMP). Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga SMA Negeri 1 Kota Jambi yang beralamatkan di Jl Jenderal Urip Sumoharjo No. 15 Kel. Sungai Putri, Kec. Danau Sipin Kota Jambi, juga menggunakan website yang memiliki alamat link <http://sman1jambi.sch.id> sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada siswa ataupun masyarakat umum yang ingin mencari informasi tentang SMA 1 Kota Jambi.

Adapun informasi yang dapat dilihat di website SMA Negeri 1 Kota Jambi Diantara menu profil yang terdiri beranda, profil, data, informasi, osisi, opini, aplikasi, link, berita, galeri, video, tentang sekolah, visi dan misi, kepala sekolah, prestasi sekolah, peminatan, struktur sman 1 kota jambi, sapras, guru, pegawai, siswa, pengumuman, agenda kegiatan, jadwal pelajaran, jadwal ujian, ekstrakurikuler, unduhan, tentang osis, pengurus osis, bidang kegiatan dan struktur organisasi. Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, website SMA Negeri 1 Kota Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya.

Sebagai media informasi dan juga media promosi sekolah, website SMA Negeri 1 Kota Jambi harus mempunyai kualitas yang baik dalam memberikan informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya. Seperti pada menu fitur profil sub menu struktur sman 1 kota jambi tidak ada data , submenu kepala sekolah belum update dan pada sub menu prestasi masi belum terisi. Beberapa permasalahan ini berdampak pada kualitas website yang belum sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna. Maka dari itu perlu untuk dilakukan pengevaluasian pada website SMA Negeri 1 Kota Jambi.

Webqual merupakan metode untuk mengetahui kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode webqual terdiri atas tiga kategori yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi pelayanan. WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan Kepuasan pengguna. Kegunaan adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs, dan interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi dalam. Ketiga kategori tersebut di jadikan acuan dalam membuat kuisisioner untuk menganalisis kualitas website SMAN 1 Kota Jambi. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas website pada SMAN 1 Kota Jambi menuju tingkat pematapan, pematangan, dan pada akhirnya mencapai tingkat pemanfaatan. Untuk itu kami selaku peneliti bermaksud membuat penelitian tentang **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL PADA SMAN 1 KOTA JAMBI”**

1.2RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kemudahan pengguna dalam menggunakan *website* SMAN 1 Kota jambi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ?
2. Apakah kualitas informasi pengguna dalam menggunakan *website* SMAN 1 Kota Jambi sangt berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ?
3. Apakah kualitas interaksi pengguna dalam menggunakan *website* SMAN 1 Kota Jambi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ?

1.3BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website yaitu metode *wequal 4.0*.
2. *Website* yang dianalisis yaitu : <https://sman1jambi.sch.id/>
3. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah mengakses *website* SMAN 1 Kota Jambi, dengan jumlah maksimal 100 responden.
4. Software yang digunakan untuk mengolah data yaitu SPSS V.25 dan Microsoft Excel 2007.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

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

1. Menganalisis kualitas website SMAN 1 Kota Jambi menggunakan metode *webqual 4.0*.
2. Menganalisis faktor kualitas informasi, interaksi layanan, dan kualitas penggunaan apakah berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.
3. Memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas *website* SMAN 1 Kota Jambi.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi SMAN 1 Kota Jambi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran sebuah kualitas *website* yang ada di SMAN 1 Kota Jambi, sehingga dapat menjadi bahan referensi dalam meningkatkan kualitas website SMAN 1 Kota Jambi.

2. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan kemampuan dalam meningkatkan kualitas *website* serta menjadi sarana dalam penerapan pengetahuan yang telah diperoleh dalam perkuliahan khususnya mengenai *website*.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan sangat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik untuk meningkatkan kualitas *website*.

4. Bagi Universitas Dinamika Bangsa

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik bisa bermanfaat dan membantu dalam referensi meningkatkan kualitas *website*.

1.5 LANDASAN TEORI

1.5.1 ANALISIS

Kata analisis banyak digunakan dalam melakukan penelitian di berbagai bidang ilmu pengetahuan, baik itu pengetahuan sosial, manajemen, ekonomi, alam, bahasa pemrograman dan bidang ilmu lainnya. Mengapa dibutuhkan sebuah analisis? untuk lebih memahami dan menjelaskan mengenai berbagai hal yang akan dibutuhkan dalam penelitian dengan cara memecahkan atau menguraikan suatu informasi yang dibutuhkan. Baik analisis mengenai permasalahannya maupun bagaimana cara penyelesaiannya. Untuk memahami pengertian mengenai analisis, berikut pemaparan dari beberapa ahli mengenai pengertian analisis.

Menurut Djaeng dan Burhanudin [1] “Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian- bagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut.”

Menurut Sugiarto & Pancastria [2] “Analisis adalah pengumpulan kebutuhan perangkat lunak, Pada fase ini diperlukan pemahaman domain informasi, tingkah laku, performansi, dan antar muka (interface) yang diperlukan”.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah aktivitas untuk mengkaji keseluruhan komponen yang dikelompokkan dalam menentukan sumber suatu masalah dan menghasilkan makna atau informasi.

1.5.2 KUALITAS

Kualitas merupakan istilah yang sering digunakan untuk menggambarkan bagaimana tingkat kepuasan manusia terhadap apa yang dibutuhkan ataupun yang diharapkan tentang sesuatu hal, sesuatu hal disini berupa baik barang, jasa, keadaan, web, pelayanan maupun hal lainnya. Agar lebih memahami apa arti kualitas, kita dapat melihat beberapa pendapat para ahli sebagai berikut.

Menurut Haizer dan Render [3]“Kualitas merupakan kemampuan barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.”

Menurut Sastika [4]. “pengertian dari kualitas website merupakan salah satu metode pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.”

Dari definisi dari ilmuwan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi ketepatan waktu dan kemudahan dalam penggunaannya sehingga menumbuhkan tingkat kepuasan bagi pengguna website tersebut.

1.5.3 WEBSITE

website adalah sebuah kumpulan halaman pada suatu domain di internet yang dibuat dengan tujuan tertentu dan saling berhubungan serta dapat diakses secara luas melalui halaman depan (*home page*) menggunakan sebuah *browser* menggunakan *URL* website.

Menurut Budi Raharjo [5] “*world wide web (www)*, sering disingkat dengan *web* adalah suatu layanan di dalam jaringan internet yang berupa ruang informasi.”

Menurut Janner Simarmata [6]. “Aplikasi *web* adalah sebuah *system* informasi yang mendukung interaksi pengguna melalui antar muka berbasis *web*.”

Menurut Yuhefizar [7]. “Website 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 lainya(*hypertext*) yang dapat diakses malalui sebuah browser.”

Jadi dapat disimpulkan bahwa website merupakan keseluruhan halaman halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi yang berhubungan antara satu dengan lainnya. Website dibuat dengan tujuan agar pemakai dapat berinteraksi dengan penyedia informasi dengan mudah dan cepat melalui media internet.

1.5.4 SMA NEGERI 1 KOTA JAMBI

SMA Negeri 1 Kota Jambi adalah sebuah Sekolah Menengah Atas di Kota Jambi , yang beralamat di jalan Jenderal Urip Sumoharjo No. 15 Kel. Sungai Putri, Kec. Danau sipin Kota Jambi . Sekolah ini berada di tengah perkotaan dan di tepi jalan raya, sehingga memiliki kelebihan dalam mendukung kegiatan belajar mengajar bagi siswa untuk belajar dengan tenang tanpa adanya gangguan kebisingan aktifitas jalan raya. Dalam perkembangannya SMA Negeri 1 Kota Jambi terus meningkatkan kualitasnya dalam memberikan fasilitas dan mutu pendidikan kepada siswa dan masyarakat

VISI

“ Terwujudnya siswa berkarakter, Berprestasi, menguasai IPTEK, dan Berwawasan Lingkungan”

MISI

1. Melaksanakan pembelajaran dan bimbingan dengan mengembangkan multiple intelegence secara aktif, inovatif, efektif, menyenangkan, gembira, dan berbobot, sehingga siswa dapat berkembang secara optimal dan berprestasi di tingkat lokal, regional, nasional, dan internasional.
2. Melaksanakan pendidikan karakter secara terpadu melalui kegiatan kurikuler dan ekstrakurikuler sehingga siswa memiliki karakter yang mulia, yaitu:

- a. relegius/cinta Tuhan YME
 - b. ikhlas/tulus
 - c. jujur/amanah
 - d. disiplin
 - e. kerja keras/ulet/tekun
 - f. mandiri
 - g. sabar/santun
 - h. empati/peduli, dan
 - i. tanggung jawab
3. Memberi layanan prima kepada warga dan stake holders melalui penyelenggaraan pendidikan secara profesional, partisipatif, modern, transparan dan akuntabel dengan tetap mejunjung nilai-nilai dan budaya Indonesia.
 4. Menumbuhkembangkan sikap kepedulian warga sekolah terhadap masalah lingkungan dan sosial.
 5. Membiasakan warga sekolah untuk selalu berinteraksi dengan lingkungan.

1.5.5 WEBQUAL

Webqual merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Webqual adalah metode yang digunakan dalam mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir website tersebut. Metode ini sudah digunakan sejak tahun 1998 yang dimulai dari webqual 1.0 sampai saat ini webqual 4.0. Untuk pengertian dari webqual itu sendiri, berikut beberapa pemaparan para ahli mengenai pengertian webqual.

Menurut Barnes dan Vidgen [8]“WebQual adalah sebuah cara atau metode untuk menilai kualitas sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhirnya.”

Menurut Nada dan Wibowo [9] “ WebQual 4.0 merupakan suatu pengukuran untuk mengukur kualitas website berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dapat dikategorikan ke dalam empat variabel, yaitu kegunaan (usability), kualitas informasi (information quality), kualitas interaksi (interaction quality), dan overall impression.”

WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada empat dimensi yaitu :

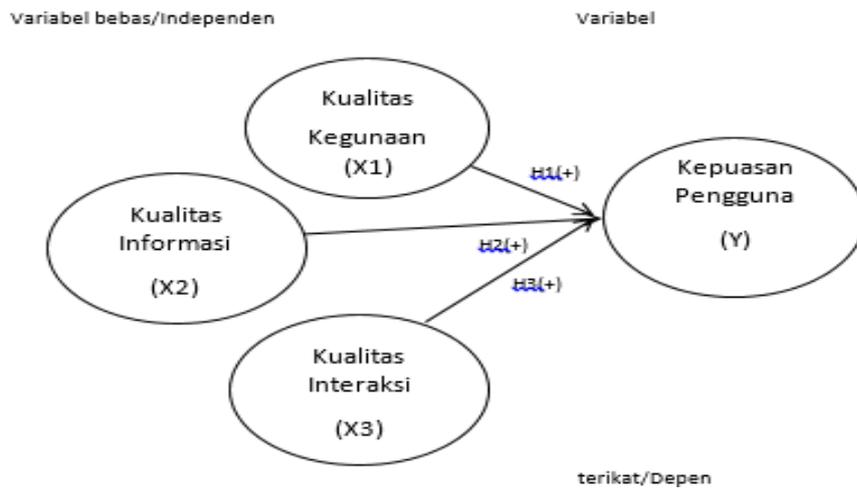
1. Kualitas kegunaan (Usability dari human computer interaction) Usability merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan website, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna. Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan dalam menjelajahi website, menampilkan bentuk visual 14 yang sesuai, dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman baru yang menyenangkan.

2. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (information quality) Information quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada website, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. Kualitas interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi (service interaction quality) Service interaction quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam website lebih dalam. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, dan mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

4. Kualitas keseluruhan (Overall impression) Penelitian kualitas dari keseluruhan ketiga kualitas di atas.

Penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0, dengan variabel Usability, Information Quality, Interaction Quality berperan sebagai variabel independen, sedangkan variabel Overall disini lebih diartikan sebagai overall terhadap User Satisfaction (Kepuasan Pengguna) dan berperan sebagai variabel dependen.



1.6 METODELOGI PENELITIAN

1.6.1 ALAT PENELITIAN

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu (*tools*) yang digunakan penulis, antara lain:

1. Perangkat keras (*Hardware*)
 - a. Laptop LENOVO A442U
 - b. AMD E1-6010 APU with AMD Radeon R2 Graphics 1.35 GHz
 - c. RAM 2 GB
 - d. Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.
2. Perangkat lunak (*Software*)
 - a. Sistem operasi windows 10 64-bit
 - b. Microsoft Word 2007

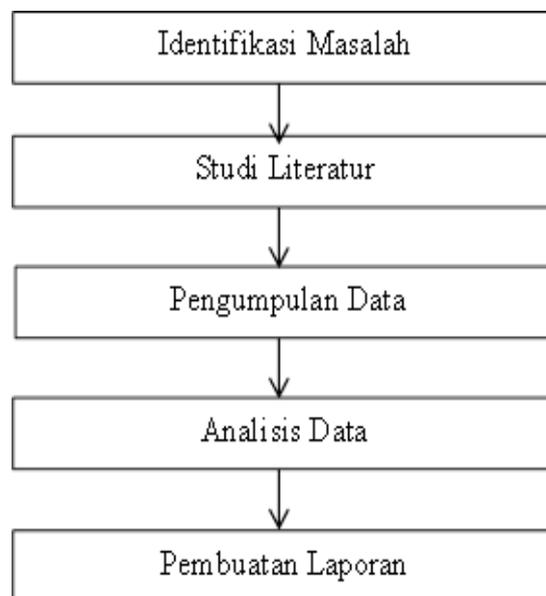
c. SPSS 2.5

d. mendeley

1.6.2. BAHANPENELITIAN

1. Kertas A4
2. Jurnal
3. Data yang diperoleh dari responden

1.7 METODE PENELITIAN



1. IdentifikasiMasalah

Pada tahapan ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti kemudian menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian tersebut. Selain itu, penulis juga menentukan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menentukan website milik SMAN 1 KOTA JAMBI <http://sman1jambi.sch.id> sebagai objek penelitian yang akan diteliti, dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas dari website tersebut apakah telah memenuhi kebutuhan penggunaanya atau tidak. Metode yang akan digunakan untuk menganalisis

website tersebut adalah metode Webqual, yang mengukur kualitas suatu website berdasarkan tiga indikator yaitu usability quality, information quality, dan interaction quality.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini, penulis mempelajari dan memahami teori-teori yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. Teori-teori ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya. Teori-teori yang dicari adalah mengenai analisis kualitas *website* menggunakan metode *Webqual4.0* sebagai metode analisis *website* dan adakah pengaruh tiap-tiap variable bebas terhadap variable terikat secara parsial atau simultan lalu mencari tahu variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas *website*. Serta teori-teori pendukung lain yang nantinya akan diterapkan dalam laporan penelitian sehingga memiliki landasan keilmuan yang baik dan sesuai.

3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui dua cara yaitu :

A. Pengamatan (Observation)

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan observasi pada website SMAN 1 KOTA JAMBI untuk mengetahui dan memahami apakah kualitas website telah memenuhi kriteria dalam metode WebQual dengan melakukan navigasi dan uji coba terhadap website itu sendiri.

B. 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 SMAN 1 Kota Jambi serta masyarakat Kota Jambi. Dari hasil kuesioner tersebut penulis dapat melakukan analisis tentang masalah-masalah yang mempengaruhi kualitas website SMAN 1 KOTA JAMBI.

4. Analisa Data

Pada tahap ini analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS (Statistic Package For Social Sciense) yang meliputi uji validitas dan uji reabilitas, uji asumsi klasik dan regresi linier berganda.

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

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

- [1] D. S. Djaeng dan B. Burhanudin, "ANALISA KUALITAS WEBSITE STMIK BINA MULIA PALU MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL," hlm. 11, 2016.
- [2] K. Yuliana dan D. Afriani, "Analisis Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Negeri di Kota Banjarmasin dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean," hlm. 12.
- [3] J. Haizer dan B. Render, "Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan," *Jakarta: Salemba Empat*, 2015.
- [4] W. Sastika, "Analisis pengaruh kualitas website (WEBQUAL 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce traveloka," dalam *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2016, vol. 2016, hlm. 649–657.
- [5] B. Raharjo, "Belajar otodidak membuat database menggunakan MySQL," 2011.
- [6] J. Simarmata, *Rekayasa Perangkat Lunak*. Yogyakarta. Andi Publisher, 2010.
- [7] M. Yuhefizar dan R. Hidayat, "Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla Edisi Revisi," *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*, hlm. 2–4, 2009.
- [8] S. Barnes dan R. Vidgen, "WebQual: an exploration of website quality," *ECIS 2000 proceedings*, hlm. 74, 2000.
- [9] N. Q. Nada dan S. Wibowo, "Pengukuran kualitas layanan sistem informasi akademik menggunakan metode webqual 4.0," *Jurnal Informatika UPGRIS*, vol. 1, no. 2 Desember, 2015.

