

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi merupakan faktor penting dalam kemajuan segala bidang, tak terkecuali bidang pendidikan. Dalam dunia pendidikan informasi yang cepat sangat dibutuhkan mengingat segala informasi yang cepat sangat dibutuhkan mengingat segala informasi sekarang dapat diperoleh dari mana saja. Pergerakan informasi yang cepat mengharuskan setiap instansi dalam semua bidang yang membutuhkan informasi atau berita terkini harus mempunyai fasilitas pendukung untuk mengatasi hal tersebut. Teknologi *Website* merupakan salah satu media yang paling mudah untuk diambil informasinya dengan memanfaatkan teknologi internet baik menggunakan perangkat komputer ataupun perangkat *mobile*. Teknologi *Website* didalam sebuah organisasi atau manajemen informasi sangat berperan penting sebagai aset perusahaan. Oleh karena itu sangat diperlukan pengolahan yang baik dan terstruktur terhadap teknologi *website* tersebut.

Di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Kota Ternate telah memiliki *website* mereka namun, Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terdapat 1 point penting yaitu *website* belum pernah diukur kualitasnya melalui pendekatan dan metode terstruktur. Di *website* SMA Negeri 1 kota Ternate hanya menggunakan item jejak pendapat yang terdapat di *website* tersebut sebagai acuan penilaian kualitas *website*. Maka dari itu perlu adanya pengukuran atau evaluasi kualitas *website* menggunakan metode yang terstruktur.

Webqual 4.0 merupakan metode analisa kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir (Masyarakat) dengan menggunakan kuesioner. Metode ini telah menyediakan *variabel-variabel* untuk menganalisa kualitas sebuah *website* yang terbagi

menjadi tiga area dimensi penelitian yaitu, *Usability* (kegunaan), *Information Quality* (kualitas informasi, dan *Interaction Quality* (kualitas interaksi) (Aswin, 2012). *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan seseorang atas kinerja pihak lain. IPA diperkenalkan oleh Martilla dan James dan terdokumentasi dengan baik serta telah mampu menunjukkan kemampuan untuk menyediakan manajerial pelayanan dengan informasi yang berharga untuk pengukuran kepuasan keduanya dan alokasi sumber daya yang efisien didalam format yang sesuai dengan mudah (Fitrony, 2018).

Metode *webqual* adalah metode yang dapat digunakan untuk memberikan penilaian terhadap kualitas yang dimiliki oleh sebuah *website* berdasarkan pengguna (Edy Kristianto, 2018). Sedangkan metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi factor apa saja yang harus ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna (Baiti, 2017). Dan juga berguna dalam menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan persepsi pengguna dengan harapan pengguna (Barus, 2018).

Berdasarkan dengan uraian diatas penulis melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kualitas *Website* Menggunakan Metode *Webqual* 4.0 Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan Studi kasus (*Website* SMA Negeri 1 Kota Ternate)".

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, dapat diambil rumusan adalah "Bagaimana hasil dari mengevaluasi kualitas *website* SMA Negeri 1 Kota Ternate dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 dan *importance performance analysis*".

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Data yang diperoleh adalah hasil dari pengumpulan kuesioner.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)*.
3. Mengukur atau mengevaluasi kualitas *website* SMA Negeri 1 Kota Ternate.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah "Untuk mengetahui kualitas *website* SMA Negeri 1 Kota Ternate dengan menggunakan metode *webqual 4.0* dan *importance performance analysis (IPA)*".

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini adalah:

1. Pihak sekolah dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada pada *website* mereka.
2. Membantu pihak sekolah dalam mengelola *website*.
3. Diharapkan dengan adanya tugas akhir ini dapat menambah wawasan serta pengalaman dalam jurusan ilmunan yang terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, sistematika penulisan dibagi menjadi 3 (tiga) bab yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Memaparkan teori-teori yang didapat dari sumber-sumber relevan untuk digunakan sebagai panduan dalam penelitian serta penyusunan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan permasalahan yang diangkat.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan mengenai proses analisa yang dilakukan peneliti yang dimulai dari pengumpulan data awal, hasil analisa, dan rekomendasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini mengungkapkan kesimpulan dari hasil yang didapat dari hasil analisa dan rekomendasi.

Dan juga saran untuk pihak sekolah untuk mengolah websitenya.