

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kemajuan teknologi informasi berkembang cukup pesat, hal itu telah memicu kebutuhan akan data dan informasi baik secara individu, organisasi atau lembaga maupun kelompok tertentu. Kemudahan informasi di saat ini sudah menjadi kebutuhan di masyarakat, diantaranya sistem informasi berupa *website* sekolah guna penyampaian, pengiriman dan penerimaan informasi yang cepat dan mudah, terutama bagi warga sekolah, dan sebagai sarana promosi sekolah.

SMK IPIEMS Surabaya adalah suatu instansi yang bergerak pada bidang pendidikan yang mempunyai dua jurusan, yaitu Desain Komunikasi Visual (DKV) dan Multimedia (MM). SMK IPIEMS Surabaya berdiri sejak 4 Agustus 2009, berlokasi di Raya Menur No.125 Surabaya dan bernaung di bawah Yayasan Pendidikan IPIEMS.

SMK IPIEMS Surabaya memiliki *website* yang mulai dipublikasikan pada tahun 2015 dengan alamat www.smk-ipiems.sch.id yang berguna sebagai sarana promosi dan salah satu sumber informasi yang berfungsi untuk kebutuhan pengguna *website*. Lingkup pengguna *website* adalah siswa-siswi SMK IPIEMS Surabaya dan masyarakat umum. Bagi calon siswa dan siswa SMK IPIEMS Surabaya, *website* menyediakan fasilitas-fasilitas antara lain profil sekolah terkait kurikulum pendidikan, fasilitas, komunitas sekolah, *e-learning* seperti *google classroom*, pengumuman sekolah, karya siswa, dan jadwal mata pelajaran. Bagi

SMK IPIEMS Surabaya *website* merupakan salah satu sarana untuk memperkenalkan sekolah kepada masyarakat luas sehingga pengunjung dapat memperoleh informasi apapun terkait sekolah serta menjadi sarana untuk komunikasi pihak sekolah dengan siswa, orang tua, dan alumni.

Berdasarkan data himpunan dari *statshow Traffic* yang berguna untuk melihat jumlah pengunjung pada *website* www.smk-ipiems.sch.id diambil pada tanggal 15 Januari 2017 diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 1.1 *Traffic* pengguna *website*

	<i>Daily</i>	<i>Monthly</i>	<i>Year</i>
<i>Page Viewes</i>	46	1,380	16,790
<i>Visitors</i>	20	600	7,300

Sumber: www.statshow.com

Pengguna *website* SMK IPIEMS Surabaya mempunyai peran penting terhadap pengukuran penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi, karena kepuasan pengguna merupakan acuan dalam mengukur sistem informasi yang digunakan oleh pengguna *website* SMK IPIEMS Surabaya.

Tingkat kepuasan pengguna juga dipengaruhi dari kualitas *website*, tingkat kualitas *website* dipengaruhi oleh *Usability Quality*, *Information Quality* dan *Service Interacton Quality* apabila tingkat kualitas *website* semakin tinggi maka *website* tersebut memiliki informasi dan layanan yang dapat pengguna *website* yang nantinya *website* tersebut dapat menunjang tingkat kepuasan pengguna *website*.

Website SMK IPIEMS Surabaya setelah dipublikasikan, pihak pengelola ataupun sekolah belum pernah melakukan evaluasi mengenai kualitas *website*. Pihak sekolah berharap dengan evaluasi dapat meningkatkan *website* SMK IPIEMS Surabaya menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dalam Tugas Akhir ini dilakukan penelitian pendahuluan untuk mengukur kualitas *website* menggunakan metode *webqual 4.0*. Pembagian kuesioner dilakukan kepada pengguna dengan pengambilan sampel secara *Propositional Random Sampling* pada siswa kelas X dan XII. Diharapkan hasil dari penelitian ini akan digunakan oleh pihak SMK IPIEMS Surabaya untuk meningkatkan kualitas websie www.smk-ipiems.sch.id.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Usability Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* www.smk-ipiems.sch.id.
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* www.smk-ipiems.sch.id.
3. Bagaimana pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap *User Satisfaction* pada *website* www.smk-ipiems.sch.id.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada analisis pengaruh kualitas *website* SMK IPIEMS Surabaya terhadap kepuasan pengguna yaitu:

1. Pertanyaan untuk kuesioner berasal dari *Webqual 4.0*.
2. Populasi yang dijadikan objek penelitian adalah pengguna *website* yaitu siswa-siswi kelas X dan XII pada SMK IPIEMS Surabaya. Penghitungan sampel menggunakan rumus Slovin dan diambil dengan teknik *Propositional Random Sampling*.

3. Metode statistika yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna adalah metode regresi linear berganda
4. Pengolahan data kuesioner menggunakan aplikasi SPSS Versi 2.4
5. Pengisian kuesioner menggunakan aplikasi *Google Form*
6. Kelas XI pada SMK IPIEMS Surabaya tidak dijadikan objek penelitian dikarenakan melakukan kerja praktek.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Mengukur pengaruh *Usability Quality* SMK IPIEMS Surabaya terhadap *User Satisfaction*
2. Mengukur pengaruh *Information Quality website* SMK IPIEMS Surabaya terhadap *User Satisfaction*
3. Mengukur pengaruh *Service Interaction Quality website* SMK IPIEMS Surabaya terhadap *User Satisfaction*

1.5 Manfaat

1. Bagi pihak SMK IPIEMS Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam melakukan pengembangan *website* di masa depan yang lebih baik sehingga tingkat kepuasan dan kualitas informasi bagi pengguna dapat lebih meningkat.

2. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil dari analisis ini dapat dijadikan sebagai bahan studi guna menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca serta dapat menjadi acuan bagi para peneliti lain yang memiliki studi kasus yang serupa.

