BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dewasa ini telah berdampak pada makin tumbuh dan berkembangnya berbagai teknologi untuk memudahkan berbagai aktivitas manusia.Salah satu dari sekian banyak teknologi yang berkembang tersebut adalah Teknologi Informasi atau *Information technology* (IT). Secara umum, IT dapat dijelaskan sebagai teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengomunikasikan dan menyebarkan informasi yang ada. IT ini sendiri mencakup berbagai bidang yakni perangkat lunak komputer, sistem informasi, perangkat keras komputer, bahasa program dan data konstruksi.

Sistem informasi atau *information system* (IS) merupakan bagian dari ranah kajian IT. Hal ini dikarenakan IS sendiri tidak dapat dilepaskan dari upaya-upaya untuk membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi. Upaya-upaya tersebut dapat terealisasi jika adanya komponen-komponen berupa *hardware, software*, *brainware*, prosedur, basis data, jaringan komputer dan komunikasi data.Dalam IS komponen-komponen tersebut diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat, guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.

Dan hasil penerapan IT, khususnya di bidang sistem informasi, melahirkan beragam produk yang berguna sebagai alat bantu untuk mempermudah berbagai

kegiatan manusia. Salah satu nya yaitu *website*. Karena Selain dapat menjangkau berbagai penggunadi berbagai pelosok daerah, *website*juga dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga arus informasi dapat terus berjalan dan menyebar luas tanpa mengenal batasan ruang dan waktu.oleh karena itu kini begitu banyak dan beragam organisai, perusahan juga pendidikan dan institusi lain nya menggunakan *website* sebagai sara penyampaian informasi dan pembelajaran.

SMA Negeri 5 Bandung mempunyai peranan penting untuk mendorong terwujudnya SMA Negeri 14 Bandung yang mandiri, karena waktu itu SMA Negeri 14 Bandung bertempat di SMP Negeri 5 Bandung dengan PLH Bapak Drs. Tatang Hasli Pagih. Secara resmi tanggal 1 Juli 1982 berdirilah SMA Negeri 14 Bandung dan menempati gedung tersendiri yang terletak di komplek PPI/ Pusenif di atas tanah seluas 4.405 m2.

Untuk perkembangan sekolah ini, di Setiap tahun ajaran baru jumlah siswa semakin bertambah, untuk tingkat prestasi sendiri sekolah ini begitu baik,tidak heran jika sekolah ini mendapat kan akreditasi A dari DEPDIKNAS.

Dari berbagai Penjelasan *Website* berbasis *E-learning* diatas peneliti sangat berminat untuk melakukan sebuah penelitian terhadap sebuah *website* yang berhubungan dengan dunia Pendidikan.atau bisa disebut dengan *Website* berbasis *E-learning* yang melakukan pembelajaran secara *online* dan Informasi sekolah. Salah satunya sekolah/pendidikan yang memiliki *website* berbasis *E-learning* dan informasi

Pendidikan tersebut adalah SMA Negeri 14 Bandung yang bertepat di Bandung jawa barat,*Website* SMA Negeri 14 ini dibuat oleh Drs.Asep Supriatna Tahun 2012.

Berdasarkan hasil statiskik yang terdapat pada*Website*SMA Negeri 14 Bandung terlihat jelas bahwa minat Pengunjung masih sangat kurang.Hal ini dapat dilihat dari Pengunjung Rata-rata dalam 1 hari hanya terdapat 10 orang atau bahkan kurang dari 5 orang. Selain itu *Desain web* masih terdapat tampilan yang kurang menarik dan informasi yang disajikan masih kurang akurat dengan keadaan sebenarnya. Sumber (www.sma14bandung.com)

Bedasarkanpermasalahan diatas ada beberapa hal yang patut dijadikan perhatian bagi penelitiuntuk sebuah penelitian dari berbagai tingkat kesalahan yang masih ada pada *Website* SMA Negeri 14 Bandung ini.suatu penelitian yang dilandaskan pada cara berpikir ilmiah,memang sangat dibutuhkan untuk dapat secara *komprehensif* mengungkap fenomena yang terkait dengan *website* Sekolah Tersebutkhusunya pada setiap komponen yang terdapat di *website* SMA Negeri 14 Bandung.

Dari fenomena di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul skripsi **“ Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 14 Bandung dan Dampaknya Terhadap Kepuasan *User* “**

1.2 IdentifikasidanRumusanMasalah

Berikut ini adalah beberapa Bentuk identifikasi masalah yang ditemukan pada SMA Negeri 14 Bandung Jawa Barat :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Peneliti mengidentifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian dan fakta di lapangan. Adapun masalah yang berhasil peneliti identifikasi yaitu:

a. Terdapat *Desain web*yang masih kurang menarik tampilanya sehingga Kurang memuaskan para *user*/(Siswa) dalam Mengoperasikanya.
b. *Sistem Navigasi* Masih kurang dalam menyampaikan informasi bagi para Pengguna .
c. *Menu*masih ada yang tidak berfungsi *Linknya*.
d. *Fiturwebsite* yang tidak semuanya *up to date*.
e. Masih terdapat*Page*yang*Error*pada Menu Materi Uji.
f. Pada *Picture* masih ada yg tidak tampil Karena Ukuran terlalu besar/atau *Page* terlalu Berat.
g. Dari *Security*atau keamanan Data Masih Kurang Pengamanan Privasi penggunanya.
h. Dari segi layanan atau Info dan kelengkapan Informasi masih kurang akurat dengan keadaan sebenarnya

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang ada, maka rumusan masalah yang diajukan adalah:

a. Bagaimanakualitas*website* SMA Negeri 14 yang sedang berjalan saat ini.
b. Bagaimana tingkat kepuasan *user* terhadap kualitas *website* SMA Negeri 14 Bandung.
c. Bagaimana dampak Kualitas *Website* SMA Negeri 14 Terhadap Kepuasan *user* saat ini.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adanya Maksud penelitian berguna untuk perolehan data sebagai bukti-bukti Nyata dan untuk menemukan kejelasan fenomena variabel yangakan diteliti dalam upaya pencapaian tujuan. Sedangkan adanya tujuan penelitian berguna untuk menekankan pada hasil yang akan dicapai (diharapkan) dari penelitian terkait dengan identifikasi dan rumusan masalah. Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang *relevan* dengan permasalahan yang akan diteliti dan sebagai latihan untuk studi banding antara hal-hal

yang telah dipelajari selama dibangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan di lapangan. disamping itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang Analisis kualitas *website* SMA Negeri 14 Bandung terhadap Kepuasan *user* .serta agar terpenuhinya salah satu syarat bagi peneliti untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, di Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian ini yaitu:

a. Untuk mengetahui kualitas*website* SMA Negeri 14 Bandung.
b. Untuk melihat seberapa besartingkat kepuasan *user* terhadap kualitas *Website*.
c. Untuk mengetahui seberapa besar dampak Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan *user*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki 2 kegunaan penelitian, yaitu kegunaan akademis dan kegunaan praktis. Berikut penjabarannya:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Ada pun kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi SMA Negeri 14**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan *website* SMA Negeri 14bandung.

2. **Bagi Siswa/ *User***

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi tentang kualitas *website* SMA Negeri 14 sehingga Siswa menyadari pentingnya pemahaman terhadap kualitas *website* yang ada.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu:

a. **Bagi Universitas**

   Dengan penyusunan hasil penelitian ini akan menambah khasanah pustaka akademik bagi universitas dengan mendokumentasikannya agar dapat dijadikan pembanding dan juga studiliteratur bagi mahasiswa lain dalam melakukan penelitian.

b. **Bagi Peneliti**

   Bagi peneliti sendiri kegunaan penelitian ini dapat menambah pengalaman dan pengetahuan dalam hal *Analisis (RISET)*, serta juga

dapat belajar menganalisis dan melatih daya fikir dalam hal mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada.

c. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan Dampak baik terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan dalam bidang ilmu analisis dan juga dalam hal perancangan sebuah *website* yang Menarik dan bagus.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini yaitu : Hanya membahas tentang evaluasi kualitas *Website*dan bagaimana dampaknya terhadap kepuasan *User* di SMA Negeri 14 Bandung.Untuk Guru tidak di ikut sertakan dalam pembagian kuesioner karena berbeda kepentingan dan juga Kelas XII yang dalam persiapan Ujian Nasional .*Usability* dalam penelitian ini hanya membahas Kemudahan Navigasi, *Information Quality* tetntang Penyajian Informasi dan *Interaction Quality* tentang Kualitas Interaksi.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dibawah ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang di lakukan di SMA Negeri 14 Bandung.

1.6.1 Kerangka Pemikiraan

Berdasarkan penelitian dari Levis at al(2008:92) tentang *Web Design Quality and Form Input Validation: An Empirical Study on Irish Corporate Website,*menjelaskan bahwa salah satu definisi kualitas adalah

"Totalitas karakteristik dari suatu entitas yang menanggung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan dan yang tersirat*"*.Dua persyaratan untuk evaluasi *website*muncul dari definisi ini yaitu:

1. Evaluasi umum dari seluruh karakteristik *website*

2. Seberapa baik situs memenuhi kebutuhan spesifik.

Disebutkan pula bahwa kualitas *website* mungkin berhubungan dengan kriteria seperti ketepatan waktu, kemudahan navigasi, kemudahan akses dan penyajian informasi.

Menurut Yamin &Ramayah dari Lily dan Sevenpri (2013:3)

"Kepuasan adalah keadaan subjektif dari kepuasan dimana orang merasa senang dengan pencapaian mereka dengan beberapa usaha."

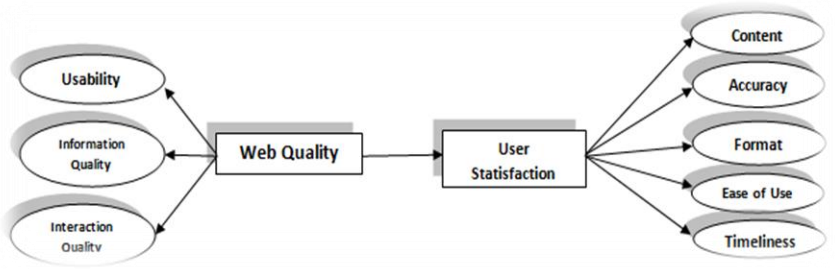
Sedangkan kepuasan pengguna menurut Doll and Torkzadeh dari Tarigan (2008:42) adalah

"The opinion/ perception of the user about aspecific factors from computer application".

Lima instrumenEUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (format), *Ease of Use* (mudah digunakan) dan *Timeliness* (aktualitas) yang dikembangkan oleh Doll and Torkzadeh.

Disebutkan pula dalam penelitian menurut (Xiao dalam Tarigan , 2008:40). Penelitian mereka menemukan bahwa ada kemajuan yang signifikan terhadap *End User Computing Satisfaction* (EUCS)sebagai instrumen yang relevan dan dapat diterapkan dalam lingkungan komputasi dari era informasi atau sistem informasi berbasis web.

Berdasarkan dari definisi diatas penulis akan melakukan penelitian kualitas *website* pada SMA Negeri 14 Bandung berdasarkan pengguna terakhir dengan menggunakan Webqual 4.0, adapun instrumen yang diambil oleh penulis dari Levis et al mengenai kualitas *website* yaitu kemudahan navigasi dan penyajian informasi, karena ketepatan waktu dan kemudahan akses tidak dapat digunakan jika *website* tersebut digunakan dengan Intranet, kemudian untuk instrumen tambahan nya akan diadaptasi dari metode Webqual 4.0 yaitu interaksi layanan. Penulis juga akan melakukan penelitian dengan mengacu kepada kepuasan pengguna, adapun instrument yang diambil oleh penulis yaitu intrument Doll dan Torkadzeh dari Tarigan yang memiliki 5 instrumenEUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu *Content* (Isi), *Accuracy* (Akurasi), *Format* (format), *Ease of Use* (mudah digunakan) dan *Timeliness* (aktualitas). Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan seperti gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka konseptual Kualitas *Website(*Xiao dalam Tarigan , 2008:40)

1.6.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan adalah peranan kualitas *website*terhadap kepuasaan *user*, adapun penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Lily dan Sevenpri (2013:7) yang menyatakan bahwa

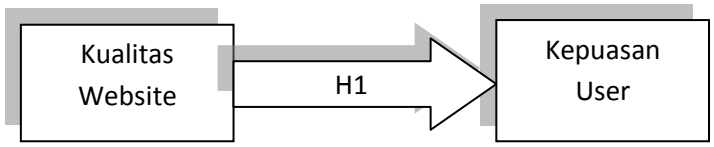
"Website quality pada website smecda.com memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap user satisfaction".

Kemudian penelitian dari Miftah dan Mudjahidin (2013:130)

"Adanya hubungan yang positif dan signifikan antara ketiga variabel konstruk yang membentuk model penelitian variabel kualitas layanan, tingkat kepuasan, dan intensitas penggunaan kembali *website*. "

Pasa penelitian ini instrument yang akan diambil berdasarkan kriteria dari WebQual yaitu *usability*, *informationquality* dan *interactionquality* terhadap kepuasan pengguna yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *endofuse* dan *timeliness* dengan mengacu kepada persepsi umum yaitu suksesnya suatu sistem atau *website* dan kepuasan mereka terhadap sistem atau *website*. Kemudian

akan terbentuk variabel yang berkorelasi antara satu variabel dengan variabel yang lainnya. Hipotesis yang akan diusulkan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2 Hipotesis Kualitas *Website*

Melihat konseptual diatas maka akan terbentuk hipotesis:

H1: Ada peranan kualitas *website* terhahap kepuasan *user*.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian merupakan tempat dimana penulis melakukan penyelesaian penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi mengenai objek yang diteliti.

1.7.1 Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 14. Jl.Yudhawastu Pramuka IV, Bandung Jawa Barat

1.7.2 Waktu/JadwalPenelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulanSeptember 2014 hingga januari 2015. Adapun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagaiberikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2014-2015																			
		September				Okotober				November				Desember				Januari			
1	Observasi objek dan penelitian																				
2	Studi Literatur																				
3	Pembuatan kuesioner perbandingan																				
4	Penyebaran kuesioner perbandingan																				
5	Pengolahan data kuesioner perbandingan dengan metode kuatitatif																				
6	Olah data uji instrument penelitian																				
7	Penarikan kesimpulan penelitian dan pembuatan laporan																				