BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kemajuan Teknologi Informasi saat ini Terus meningkat pesat, khusus nya dalam dunia *Internet,*atau bisa disebut dan dikenal orang dengan dengan dunia *Online*. Dunia *Internet* sangat lah berkaitan langsung dengan adanya peran sebuah aplikasi/*software* yang biasa dikenal dengan sebutan *Website.*

Sistem informasi atau *information system* (IS), seperti yang sebelumnya telah dijelaskan, 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.

Wujud dari penerapan IT, khususnya di bidang sistem informasi, melahirkan beragam produk sebagai alat bantu untuk mempermudah berbagai kegiatan. Salah satu produk tersebut adalah *website.* Produk ini dianggap sangat penting dalam penyampaian informasi. Selain dapat

menjangkau berbagai pengguna di berbagai pelosok daerah, *website* juga dapat diakses kapan saja dan dimana saja sehingga arus informasi dapat terus berjalan tanpa mengenal batasan ruang dan waktu. Hal lain yang juga mengukuhkan *website* sebagai salah satu komponen penting dalam dunia teknologi informasi, adalah kecocokannya untuk dapat diimplementasikan di berbagai organisasi atau institusi. Organisasi tersebut dapat berupa organisasi swasta maupun non-swasta dengan beragam jenisnya seperti institusi hingga pendidikan.

Website adalah sebuah kumpulan dari halaman –halaman situs,yang biasanya terangkum dalam sebuah *Domain* atau *sub domain*,yang tepatnya berada didalam *Word Wide Web* (WWW) di *Internet*.dan sebuah halaman *web* adalah dokumen yang ditulis dalam format *HTML* (*Hyper Tex Markup Language*),yang hampir selalu bisa diakses oleh HTTP, yaitu *protocol* yang menyampaikan informasi dari *server website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser.*

Semua publikasi dari *website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan yang sangat besar.pada *web* sering kita dengar dengan sebutan URL yang berfungsi untuk mengatur halaman-halaman situs untuk menjadi sebuah hirarki.beberapa *website* membutuhkan subskripsi (data Masukkan) agar para Pengguna bisa mengakses sebagian atau keseluruhan isi *website* tersebut.

Sebuah *Website* tidak lah asing lagi dalam dunia usaha atau pun dalam pendidikan (sekolah). Semakin banyak nya tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan pendidikan dari waktu ke waktu makin tinggi. Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin pesat, maka lembaga Pendidikan dalam berbagai tingkat dan jenjang pendidikan tidak lagi dapat berpangku tangan untuk melestarikan kemampuan budaya dan performen suatu sekolah, namun harus gigih melakukan inovasi perubahan dalam berbagai aspek agar tidak ditinggalkan oleh masyarakat yang hidup dalam pada era globalisasi.

Salah satu upaya yang bisa dijadikan sebagai program unggulan *best Practice* sebuah Institusi Pendidikan Sekolah adalah pembuatan *website* Sekolah yang dipandang sebagai jembatan emas untuk meraih masa depan yang gemilang, terlebih di dalam *website* ini terdapat sistem yang memungkinkan pengawasan nilai siswa sebagai bahan evaluasi yang dapat dipantau oleh orang tua/wali diberbagai tempat yang pengolahannya dapat dilakukan secara *online*. Selain itu juga berbagai informasi sekolah yang menjadi daya tarik masyarakat dalam memandang sekolah.

Pembuatan *website* menjadi salah satu pilihan ketika masyarakat juga mulai terbiasa dengan memanfaatkan teknologi berbasis *internet*. Untuk itu, sudah selayaknya lembaga pendidikan memiliki *website* sebagai sarana komunikasi antara guru, siswa dan wali murid. Di samping itu, *Website*

sekolah juga bisa menjadi pusat informasi bagi pengunjung dan mereka yang ingin melanjutkan jenjang pendidikannya lebih tinggi.

Adapun Tujuan dan Manfaat *Website* Bagi Lembaga Pendidikan adalah sebagai berikut :

a. Informasi sekolah dapat diperoleh dengan mudah dimana saja dan kapan saja.
b. Meningkatkan tali silaturrahmi antara alumni dengan alumni, alumni dengan staff pengajar, antara staff dengan orang tua/wali.
c. Memudahkan sekolah dalam menggali dana dari berbagai sumber, terutama dari para alumni yang telah sukses dan tersebar di berbagai belahan nusantara bahkan Dunia.
d. Meningkatkan kredibilitas sekolah di mata masyarakat dalam kesungguhannya meningkatkan kualitas pendidikan.

Sebuah *Website* bagi sekolah/pendidikan sangat berkaitan dengan adanya *E-learning* (Media Belajar Elektronik) dan pengertian dari *E-learning* itu sendiri adalah berikut :

E-Learning adalah pembelajaran jarak jauh (*distance Learning*) yang memanfaatkan teknologi komputer, jaringan komputer dan/atau *Internet*. *E-Learning* memungkinkan pembelajar untuk belajar melalui komputer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran/perkuliahan di kelas. *E-Learning* sering pula dipahami sebagai

suatu bentuk pembelajaran berbasis *web* yang bisa diakses dari *intranet* di jaringan lokal atau *internet.*

Ada beberapa pengertian berkaitan dengan *e-Learning* sebagai berikut :

a. Pembelajaran jarak jauh.

E-Learning memungkinkan pembelajar untuk menimba ilmu tanpa harus secara fisik menghadiri kelas. Interaksi bisa dijalankan secara *on-line* dan *real-time*ataupun secara *off-line atau archieved*.Pembelajar belajar dari komputer di kantor ataupun di rumah dengan memanfaatkan koneksi jaringan lokal ataupun jaringan *Internet* ataupun menggunakan media CD/DVD yang telah disiapkan.

b. Pembelajaran dengan perangkat komputer

E-Learning disampaikan dengan memanfaatkan perangkat komputer. Pada umumnya perangkat dilengkapi perangkat multimedia, dengan *cd drive* dan koneksi *Internet* ataupun *Intranet* lokal. Dengan memiliki komputer yang terkoneksi dengan intranet ataupun *Internet*, pembelajar dapat berpartisipasi dalam *e-Learning*. Jumlah pembelajar yang bisa ikut berpartisipasi tidak dibatasi dengan kapasitas kelas. Materi pelajaran dapat diketengahkan dengan kualitas yang lebih standar dibandingkan kelas konvensional yang tergantung pada kondisi dari pengajar.

c. Pembelajaran *formal vs. informal*

E-Learning bisa mencakup pembelajaran secara formal maupun informal. *E-Learning* secara formal, misalnya adalah pembelajaran dengan kurikulum, silabus, mata pelajaran dan tes yang telah diatur dan disusun

berdasarkan jadwal yang telah disepakati pihak-pihak terkait (pengelola *e-Learning* dan pembelajar sendiri). Pembelajaran yang ditunjang oleh para ahli di bidang masing-masing.

Walaupun sepertinya *e-Learning* diberikan hanya melalui perangkat komputer, *e-Learning* ternyata disiapkan, ditunjang, dikelola oleh tim yang terdiri dari para ahli di bidang masing-masing, yaitu:

1. *Subject Matter Expert* (SME) atau nara sumber dari pelatihan yang disampaikan
2. *Instructional Designer* (ID), bertugas untuk secara sistematis mendesain materi dari SME menjadi materi *e-Learning* dengan memasukkan unsur metode pengajaran agar materi menjadi lebih interaktif, lebih mudah dan lebih menarik untuk dipelajari
3. *Graphic Designer* (GD), mengubah materi text menjadi bentuk grafis dengan gambar, warna, dan layout yang enak dipandang, efektif dan menarik untuk dipelajari
4. Ahli bidang *Learning Management System* (LMS). Mengelola sistem di *website* yang mengatur lalu lintas interaksi antara instruktur dengan siswa, antar siswa dengan siswa lainnya..

Seperti yang sudah dipaparkan diatas tentang *Website* Sangat berguna dan berdampak terhadap kepuasan Penggunanya karna yang terkait terhadap penelitian ini .Adapun pengertian kualitas dari Jurnal *"Investigating the effect of website Quality (2006")* yang diungkapkan oleh "Younghwa lee" yaitu : "Kualitas *Website*, yang didefinisikan sebagai kinerja sistem dalam

memberikan informasi, juga telah diakui sebagai faktor penentu keberhasilan mempengaruhi penggunaan teknologi dan kepuasan pengguna. Dalam konteks e-bisnis, *website* kualitas sistem telah dikenal memiliki signifikan berpengaruh pada kepuasan pelanggan secara *online* dan *online* pembelian. Pelanggan tidak puas dengan *website* ditandai dengan navigasi miskin, kelambatan, non-kejelasan, menjadi tidak aman, dan tanpa layanan pribadi cenderung meninggalkan situs tersebut walaupun informasi disediakan oleh *website* ini berkualitas tinggi".

Dalam penelitian ini, terdapat banyak indikator dalam kerangka penelitian, yang dijadikan patokan dalam mengukur kualitas *website* terhadap *kepuasan pengguna*. Untuk menyaring mana saja indikator yang benar-benar menjadi prioritas, maka diperlukan suatu pengambilan keputusan yang jitu.

Guna untuk membantu mempercepat dan mempermudah proses pengambilan keputusan tersebut, maka dibutuhkan suatu bentuk sistem pendukung keputusan (*decission support system*). metode SPK yang digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Hal ini dikarenakan pertimbangan peneliti sendiri yang melihat AHP sebagai metode yang dapat menyelesaikan persoalan dalam suatu kerangka pemikiran yang terorganisir, sehingga dapat diekspresikan untuk mengambil keputusan yang efektif atas suatu persoalan sehingga persoalan yang kompleks dapat disederhanakan dan dipercepat proses pengambilan keputusannya, khususnya dalam permasalahan pengambil keputusan mengenai indikator-indikator yang akan

dijabarkan mengenai Kualitas *website*, dan untuk selengkapnya akan dijabarkan pada Bab II.

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 1 Bandung yang bertepat di Bandung jawa barat, *Website* SMA Negeri 1 ini dibuat oleh **TIM BALITBANG DEPDIKNAS PADA TAHUN 2011.**

Sekolah ini mempunyai tingkat prestasi yang baik dan *system* pembelajaran yang sangat bagus, hingga saat ini sekolah ini adalah salah satu sekolah *favorite* yang diinginkan oleh para calon siswa-siswi dibandung dan mempunyai cukup banyak Prestasi yang sangat dibanggakan dalam sekolah ini.

Semakin tingginya tingginya tingkat pendidikan yang berada dikota bandung ini sekolah SMA negeri 1 ini membangun suatu *website* berbasis *E-learning* yang mana dapat menunjang Sistem informasi dari sekolah tersebut. sama seperti sekolah-sekolah lainya .*website* SMA Negeri 1 ini menyediakan Fitur-Fitur yang sangat menunjang agar dapat mempermudah Siswa-siswi dalam mencari Informasi tentang Tugas,Jadwal Ujian dan

Informasi lainya.Oleh karena Itu peneliti sangat terkesan dan sangat berminat melakukan suatu Riset(analisis) terhadap *Website* SMA Negeri 1 bandung,*website* sekolah bisa disebut dengan faktor pendukung dalam Peningkatan Kepuasan belajar siswa dan pengguna lainya dalam Mempromosikan Sekolah Mereka Tersebut agar lebih banyak dikenal oleh bahkan diseluruh Indonesia dan bukan hanya di Kota Bandung saja.*website* SMA Negeri 1 itu sendiri sudah banyak melakukan berbagai hal yang memberikan dampak terhadap siswa bahkan nantinya kepada calon siswa SMA Negeri 1 itu sendiri.

Ternyata Sebagus apa pun sebuah *website*/perangkat lunak tentunya tidak bisa lepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan atau tingkat *error* pada sebuah *website* tersebut. Walaupun *Website* SMA Negeri 1 ini dirancang demi tujuan yang baik dan pantas untuk diapresiasi, ternyata Masih ada terdapat permasalahan didalam *website* SMA Negeri 1 tersebut dari hasil pengamatan peneliti dan pengguna lainya. demi mendapatkan gambaran mengenai *website* SMA Negeri 1, Peneliti melakukan analisis terhadap kualitas *website* tersebut dan melihat tanggapan secara umum dari para siswa nantinya dengan menanyakan beberapa pendapat dari para siswa-siswi yang mengakases atau mengoperasikan *Website* SMA Negeri 1 ini.

Dari segi pendapat para pengguna saat ini dan *Statistik Website* SMA 1 Bandung ini masih kurang Penggunjungnya contohnya **Rata-Rata Penggunjung,** 1 hari masih 15 orang atau kadang dibawah 10 orang dan dari segi Tampilan Menurut Hasil **Jejak Pendapat** : Kurang 45 %, Cukup

25 % dan Bagus itu 35 % pada tahun 2013-2014 hingga Saat ini. **Sumber (www.sman1bdg.sch.id).**

Dan dari segi *Content*/isi *Website* setelah di Telususri ditemukan ada beberapa permasalahan pada *website* tersebut lainya. Antara lain adalah : ***Fitur website*** yang tidak semuanya up to date, Untuk ***Desain Visual*** Masih sedikit kurang Menarik dalam tampilanya sehingga masih kurang Menarik perhatian Mata Pengguna . Dari segi ***Menu*** masih ada yang tidak berfungsi *link* nya.masih terdapat sebuah Page yang ***error*** atau ***Not Found*** pada Menu Materi Uji, ***Sistem Navigasi*** Masih kurang dalam menyampaikan informasi bagi para pengguna awam atau siswa baru.pada **Picture/ Gambar** masih ada yg tidak tampil Karna Ukuran terlalu besar/atau Page terlalu Berat dan dari segi ***Security*** atau keamanan Data Masih Kurang Pengamanan *Privasi* penggunanya,dan dari segi layanan atau Info dan *kelengkapan Informasi* masih kurang akurat dengan keadaan sebenarnya.

Dari beberapa permasalahan atau kendala diatas Munculah sebuah Perhatian khusus yang akan teliti dan dijadikan penelitian sebagai permasalahan yang patut diperhatikan .maka dari itu peneliti membuat suatu kuesioner pendahuluan yang disebar secara acak kepada 25 siswa-siswi SMA Negeri 1 Bandung, dan juga ditemukan beberapa hal yang penting, dimana 15 orang siswa merasa masih kurang puas terhadap *website* sekolah mereka, 8 orang siswa merasa puas, dan 2 orang tidak memberikan tanggapan tentang *website* tersebut. dibawah ini adalah beberapa *Point-*

point Pertanyaan yang diberikan kepada Siswa dalam melihat tanggapan dari para siswa sebagai Kuisioner pendahuluan :

Tabel Kuesioner Pendahuluan 1.1

Kuisioner awal yang diajukan Dalam mencari Informasi Tentang Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung		
NO	**Point Pertanyaan**	**Jawaban (Rata-Rata Responden)**
1	Bagaimana Pendapat anda tentang *Website* Sekolah Anda?	-Kurang bagus - Lumayan - Bagus
2	Apakah website SMA Negeri 1 Mudah digunakan dan dimengerti ?	- Lumayan, - Masih ada Beberapa yang kurang dimengerti
3	Bagaimana Menurut anda tentang Tampilan *website* SMA Negeri 1 anda?	- Biasa saja - Kurang Keren - Warna nya kurang Mecing
4	Menurut anda Apakah Informasi yang diberikan di *website* sudah lengkap dan up date?	- Lumayan Lengkap - Tidak selalu *update*
5	Apakah Fasilitas dan Fitur yang diberikan di *website* sudah Membantu anda?	- sudah - Belum lengkap
6	Apakah Anda sudah Nyaman dan Sudah puas dengan adanya Website Sekolah Anda ?	-Belum Puas -Biasa saja

("Sumber: Siswa-siswi Sma Negeri 1")

Dari beberapa Bentuk pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner pendahuluan dan beberapa Permasalahan yang ditemukan didalam *Website* tersebut ,Maka dari itu munculah berbagai permasalahan yang patut dijadikan perhatian bagi peneliti yang dijadikan untuk sebuah penelitian Dari berbagai tingkat kesalahan yang masih ada pada *Website* SMA Negeri 1 Bandung ini. suatu penelitian yang dilandaskan pada cara berpikir

ilmiah,memang sangat dibutuhkan untuk dapat secara *komprehensif* mengungkap fenomena yang terkait dengan *website* Sekolah Tersebut khusunya pada setiap komponen yang terdapat di *website* SMA Negeri 1 Bandung ini. Walaupun dari pemaparan di atas ditemukan berbagai temuan, seperti kekurangan, permasalahan, kendala, dan lain sebagainya.

Namun hal tersebut belum cukup untuk mengungkap fenomena dan berbagai gejala yang terjadi. Oleh karena itu, untuk menemukan gambaran yang utuh, gejala-gejala yang memang benar-benar terjadi, dan kesimpulan-kesimpulan yang logis, maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian terhadap *Website* SMA Negeri 1 Bandung tersebut khususnya pada setiap komponen ataupun mengenai bagaimana Kualitas *Website* yang terdapat didalam *website* Sekolah tersebut.

Dengan judul **" Analisis Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Bandung dampaknya Terhadap Kepuasan Pengguna dengan mengunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) "**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berikut ini adalah beberapa Bentuk identifikasi masalah yang ditemukan pada SMA Negeri 1 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 Visual*** yang masih kurang menarik tampilanya sehingga Kurang memuaskan para pengguna/(Siswa) dalam Mengoperasikanya.
b. ***Sistem Navigasi*** Masih kurang dalam menyampaikan informasi bagi para Pengguna .
c. ***Menu*** masih ada yang tidak berfungsi *Linknya*.
d. ***Fitur website*** yang tidak semuanya *up to date* .
e. Masih terdapat ***Page*** yang ***Error*** pada Menu Materi Uji .
f. Pada **Picture** masih ada yg tidak tampil Karna 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. Bagaimana Tentang kualitas *website* SMA Negeri 1 yang sedang berjalan saat ini.
b. Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung.
c. Seberapa Besar dampak Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Terhadap Kepuasan pengguna 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 yang akan 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 1 Bandung terhadap Kepuasan pengguna .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 standar kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung.

b. Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SMA Negeri 1 Bandung.
c. Untuk mengetahui seberapa besar dampak Kualitas *Website* Terhadap Kepuasan pengguna.

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 1**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan *website* SMA Negeri 1 bandung.

2. **Bagi Siswa/ Pengguna**

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan informasi tentang kualitas *website* SMA Negeri 1 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 studi literatur 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

Pembatasan masalah dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan di bahas, agar tidak menimbulkan munculnya penafsiran-penafsiran yang luas dan menyimpang. Ada pun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a. Dalam Penelitian ini Pengguna *website* yang akan dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini, dan Responden yang ada

sangat dibatasi ,hanya pada Siswa kelas X, kelas XI dan Para Guru dan pegawai TU pada Tahun ajaran 2013/2014 serta yang masih aktif melakukan aktivitas belajar di sekolah dan Yang Mengajar di SMA Negeri 1 Bandung. Khusus untuk kelas XII, karena penyebaran kuesioner penelitian dilakukan pada awal bulan Desember secara tidak langsung siswa kelas XII akan melaksanakan banyak Ujian serta Pelajaran Tambahan,oleh karena itu siswa-siswi kelas XII tidak diikut sertakan dalam pengisisan Kuisioner ini, dan akan dikhusus kan untuk anak kelas X, Kelas XI IPA ,XI IPS dan Sejumlah guru dan Pegawai TU yang mengajar di SMA Negeri 1 bandung. Seperti pada Tabel dibawah ini :

Tabel 1.5 Jumlah Siswa dan Guru SMA Negeri 1 Bandung

NO	KELAS	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	X (sepuluh)	191	218	409
2	XI IPA	112	115	267
3	XI IPS	62	42	104
4	Guru-Guru	27	35	62
5	PegawaiTata Usaha	9	12	21
Jumlah				**863**

(Sumber : Kurikulum SMA Negeri 1 tahun 2012)

b. Pada penelitian ini, Terdapat 2 Variabel yaitu : Kualitas *website* (X),dan Kepuasan pengguna sebagai Variabel (Y) ,Berikut pemaparan dari setiap Indikator-indikator variabel :

1. **Variabel kualitas *Website* :** dikutip dari jurnal *Global jurnal of computer: Exploring the Factors Associated With Quality of Website* (2006 : 38), yang diungkapkan oleh "Miss. Kausar Fiaz Khawaja1, Dr. Rahat Hussain Bokhari2".antara lain: ***Reliability*** (keandalan), ***Navigability*** (Panduan), ***Responsiveness*** (Ketanggapan), ***Efficiency*** (Efisien), ***Funtionality*** (Kefungsianya), ***Usefulness*** (Kegunaan), ***Ease of Use*** (kemudahan), ***Information Accuracy*** (Keakuratan Informasi), ***Web Appearance*** (Penampilan Web).
2. **Variabel Kepuasan pengguna :** dikutip dari buku Strategi pemasaran karangan Fandy tjiptono : yang menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan diukur atas 2 dimensi yaitu : 1. Fungsi *Website* yang dirasakan **(*Perceived Performance)***, dengan 2. Harapan **(*Expectations).***untuk keterang lebih lanjut akan dipaparkan pada bab II .

c. Dan Khusus untuk variabel Kualitas *Website,* Analisis pengambilan keputusan dilakukan dengan **Metode AHP** dan dengan menggunakan software *Expert Choice* 2000.1.1 untuk menentukan Prioritas antara Indikator .Penetuan AHP akan di jabarkan pada Bab II.



Gambar 1.5 Expert Choice 2000.

Hal ini didasarkan pada hasil olah data AHP yang memberikan rekomendasi serta pertimbangan kesanggupan peneliti sendiri dalam melakukan penelitian. Hasil perhitungan AHP dalam pengambilan keputusan dapat dilihat pada bagian lampiran Perhitungan Penentuan Prioritas dari beberapa Indikator dengan Metode AHP.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Dibawah ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 1 Bandung Jawa Barat .

1.6.1 Kerangka Pemikiraan

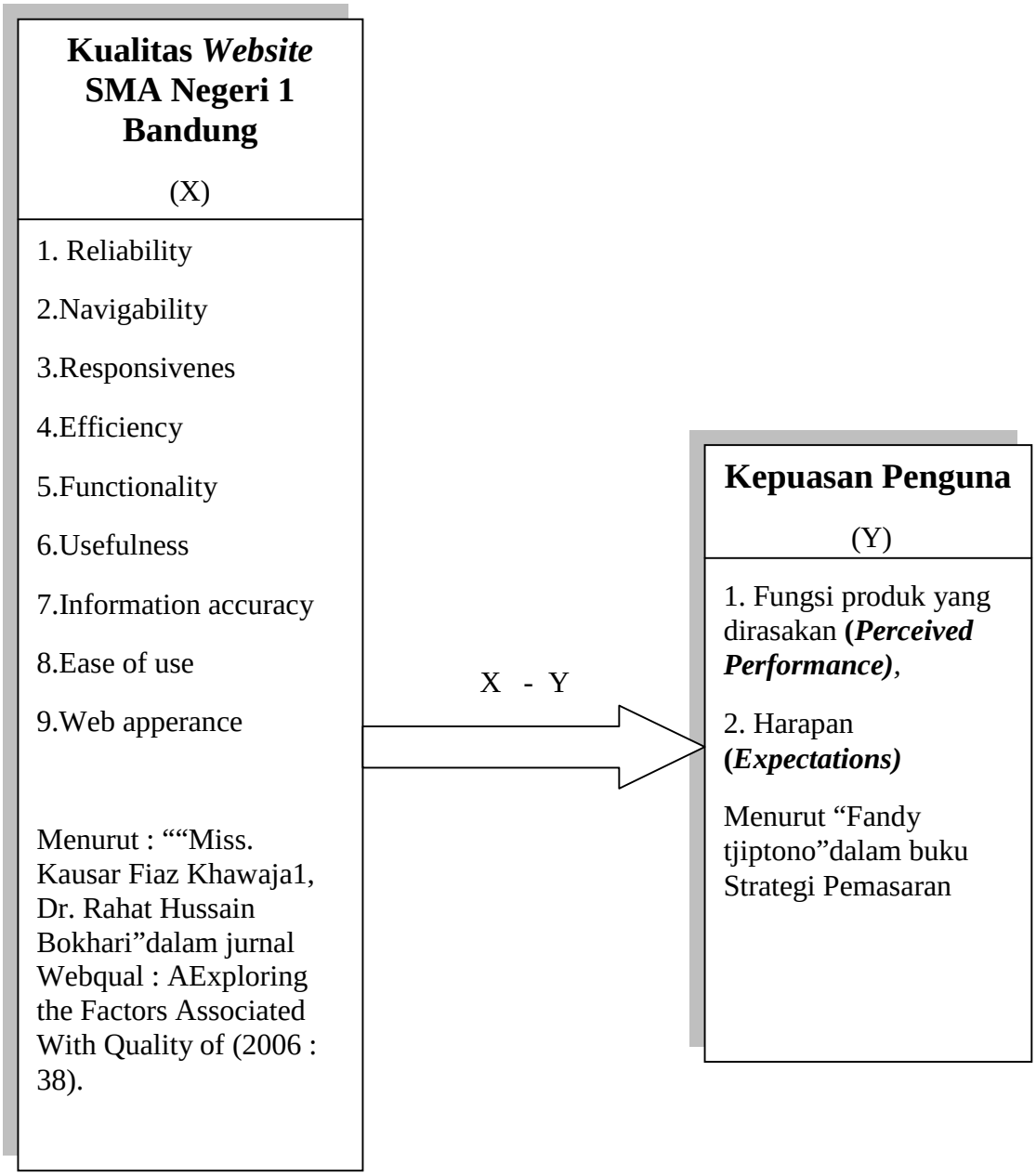
Website Merupakan Suatu alat Bantu dalam melakukan Penyampaian Informasi Berupa Data yang di Input ,*website* saat ini sangat lah banyak digunakan oleh semua kalangan dalam baik dalam hal Pendidikan Atau pun Institusi .

Keberadaan *website* sekolah saat ini semakin dibutuhkan seiring dengan semakin maju nya teknologi internet yang begitu mudah di akses oleh semua kalangan masyarakat. Banyaknya manfaat *website*

sekolah yang bisa diambil, tidak sedikit sekolah – sekolah pemerintah maupun swasta sudah menggunakan fasilitas *website* sekolah ini.

Salah satunya adalah SMA Negeri 1 Bandung yang membuat suatu *website* yang sangat membantu Siswa dalam penyampaian Informasi Berbasis *E-Learning* dan diharapkan Mampu memberikan suatu Dampak yang baik terhadap siswa dan Sekolah ,khusus nya dalam hal Kepuasan Pengguna dengan adanya suatu.dengan adanya *Website* yang berkualitas tersebut bisa membuat Pengguna *Website* SMA Negeri 1 Merasa Puas.

Dalam hal ini yang dibuatlah Bagan kerangka pemikiran,untuk bisa lebih dimengerti keterkaitan antara Variabel.maka dari itu Variabel dalam Penelitian di SMA Negeri 1 ini Adalah : Kualitas *Website* sebagai bebas (X), Kepuasan Pengguna sebagai variabel terikat (Y) , seperti yang dijabarkan pada Gambar dibawah ini:



Gambar 1.6.1 Kerangka Pemikiran

Kualitas *Website* SMA Negeri 1 Dampaknya Terhadap Kepuasan pengguna .

1.6.2 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji dengan menggunakan taksiran atau referensi yang telah dirumuskan. Jadi, hipotesis diartikan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya.

Dan menurut Karlinger (1973) dalam Moh. Nazir, ph. D (2003:151) menyatakan hipotesis adalah pernyataan yang bersifat terkaan dari hubungan dua atau lebih variabel.

Melihat konsep di atas maka penelitian ini memunculkan hipotesis sebagai berikut : " ANALISIS KUALITAS *WEBSITE* SMA NEGERI 1 BANDUNG DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP).

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 1. Jl. Ir .H. Juanda No 93 Bandung Jawa Barat

1.7.2 Waktu / Jadwal Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September hingga Januari, tahun 2013-2014. Adapun rencana kegiatan yang akan dilakukan selama waktu tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.7
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2013-2014																			
		Septembet				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan proposal																				
2	Survei Objek Penelitian																				
3	Kuisioner pendahuluan																				
5	Kuisioner AHP																				
6	Pengelompokan Data																				
7	Pengolahan Data																				
8	Kuisioner Penelitian																				
9	Pengolahan data kuisioner Penelitian																				