

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan informasi yang cepat menuntut setiap organisasi untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi kini berkembang begitu cepat, salah satunya ditandai dengan adanya *website*. Saat ini *website* telah dimanfaatkan di berbagai bidang, termasuk dalam bidang pendidikan (Sibyan, 2016). SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang yang merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan di Kota Palembang, saat ini juga telah memanfaatkan teknologi informasi berupa *website*.

Teknologi *website* merupakan salah satu media yang paling mudah untuk diambil informasinya dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet, baik menggunakan perangkat komputer ataupun perangkat bergerak (*mobile*). Pada sebuah lembaga pendidikan menengah, *website* digunakan untuk menyediakan informasi bagi siswa. Informasi yang dibutuhkan bagi siswa diantaranya yaitu, informasi mengenai sekolah dan materi pembelajaran. SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang adalah sekolah yang mengikuti perkembangan teknologi informasi, terbukti dengan adanya *website* SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang <https://smkpenerbanganswj.sch.id/>.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Penerbangan Sriwijaya merupakan SMK Penerbangan yang pertama dan saat ini satu-satunya di Provinsi Sumatera Selatan. SMK Penerbangan Sriwijaya saat ini memiliki dua Jurusan, yaitu Teknologi Pesawat Udara (*Air frame & Power Plant*) dan Kepariwisata (Usaha Perjalanan Wisata)

Website SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang selama ini belum pernah dilakukan evaluasi, mengenai kualitas *website* dari persepsi siswa, sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini mencoba untuk mengukur kualitas *website* dari sisi kepuasan siswa. Kualitas

website akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan siswa. Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses *website* tersebut (Budi, 2013).

Mengukur kualitas *website* merupakan salah satu langkah penting yang perlu dilakukan, guna mengembangkan *website* tersebut agar sesuai dengan tujuan dan harapan para penggunanya. Layanan sebuah *website*, dapat diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa sehingga dapat diperoleh umpan balik. Oleh karena itu, untuk menghasilkan nilai kualitas layanan yang memuaskan dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas layanan *website* berdasarkan persepsi siswa/siswi di SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang.

Untuk mengukur kualitas layanan *website*, di SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang <https://smkpenerbanganswj.sch.id/>. Berdasarkan persepsi siswa maka digunakan metode *webqual* dan metode analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Penilaian yang dilakukan oleh responden pada penelitian ini, terbagi atas dua perspektif penilaian yaitu: penilaian kualitas *website* berdasarkan kualitas yang diinginkan (*ideal - importance*), dan kualitas yang dirasakan (*actual - performance*).

Tingkat kualitas dapat ditunjukkan dengan menghitung nilai kesenjangan (*gap*) antara dua perspektif tersebut. Selain itu, hasil dari analisis yang dilakukan terhadap penilaian atribut kualitas layanan *website* SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang, akan menjadi *feedback* atau umpan balik bagi pihak sekolah. Hasil analisis tersebut juga dapat digunakan sebagai *indicator* dalam menentukan kualitas mana saja yang telah sesuai dengan keinginan siswa/siswi, dan mana saja yang membutuhkan perbaikan bagi kemajuan *website* sekolah di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah yaitu mengenai kualitas layanan *website* yang telah diberikan pihak SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang terhadap siswa/siswi menggunakan metode *Webqual* dan *Importance-Performance-Analysis* (IPA)

1.3 Batasan masalah

Aspek-aspek yang akan menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tempat penelitian dilakukan di SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang.
2. Sampel yang digunakan yaitu siswa SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang sebanyak 133.
3. Variabel independen: variabel kemudahan penggunaan (*usability*) (X1), variabel kualitas informasi (*information quality*) (X2), variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) (X3).
4. Variabel dependen kepuasan siswa (*user satisfaction*) (Y).

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan penelitian untuk mengetahui kualitas layanan *website* SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang.

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang diberikan dalam penelitian ini yaitu untuk memberikan masukan ke pihak SMK Penerbangan Sriwijaya Palembang, mengenai kualitas layanan *website* sehingga nantinya bisa menjadi bahan referensi kedepannya dalam memberikan layanan *website* yang lebih baik.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai tentang latar belakang dan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan berisi tentang teori-teori dasar dan tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai landasan dan acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab akan berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, model penelitian dan analisis data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian yang dilakukan. Data-data penelitian berdasarkan hasil kuesioner, dan teori-teori yang telah ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan agar bermanfaat dimasa yang akan datang serta sebagai penutup keseluruhan penelitian ini.