

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KUALITAS *WEBSITE* SMK SMTI PADANG
BERDASARKAN METODE
*WEBQUAL 4.0***

SKRIPSI

**untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan**



**FEBI LAILIA
NIM 2013/1302896**

**PRODI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *WEBSITE*
SMK SMTI PADANG BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

Nama : Febi Lailia
NIM/TM : 1302896/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2018

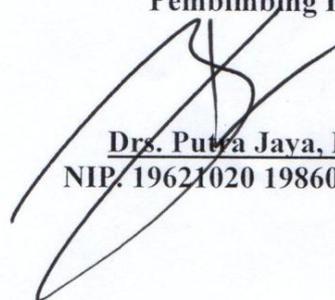
Disetujui oleh

Pembimbing I



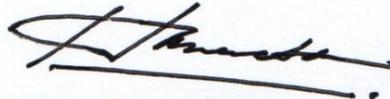
Dr. Dedy Irfan, S.Pd., M.Kom.
NIP. 19760408 200501 1 002

Pembimbing II



Dr. Putra Jaya, M.T
NIP. 19621020 198602 1 001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP



Dr. Hanesman, M.M.
NIP. 19610111 198503 1 002

HALAMAN PENGESAHAN

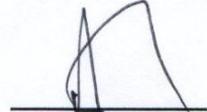
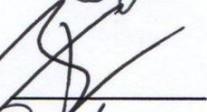
**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS *WEBSITE*
SMK SMTI PADANG BERDASARKAN METODE *WEBQUAL 4.0***

**Nama : Febi Lailia
NIM/TM : 1302896/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik**

Padang, Februari 2018

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Titi Sriwahyuni, S.Pd., M.Eng.	
2. Sekretaris : Dr. Dedy Irfan, S.Pd., M.Kom.	
3. Anggota : Drs. Putra Jaya, M.T.	
4. Anggota : Drs. Zuhendra, M.Kom.	

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febi Lailia
NIM/TM : 1302896/2013
Program Studi : S1- Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

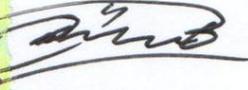
Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi saya dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Website SMK SMTI Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0**” adalah benar merupakan hasil karya saya. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Februari 2018



Yang menyatakan,


Febi Lailia
NIM. 1302896

ABSTRAK

FEBI LAILIA : Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas *Website* SMK SMTI Padang berdasarkan Metode *Webqual 4.0*

Kebutuhan masyarakat akan teknologi komputer dan teknologi informasi saat ini semakin meningkat. Hal ini ditandai dengan berbagai kegiatan yang telah didukung oleh sistem informasi. Tak terkecuali dukungan kemudahan dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi melalui internet. Saat ini *website* adalah aplikasi layanan internet yang paling banyak dipakai. SMK SMTI Padang adalah salah satu sekolah yang memanfaatkan *website* sebagai sarana pendukung kegiatan akademik maupun non akademik dan juga sebagai penghubung informasi antara sekolah dan masyarakat luas. Namun angka pengguna masih rendah dalam pemanfaatan fasilitas *website* sekolah. Untuk itu perlu diteliti hal apa yang mendasari rendahnya minat pengguna terutama siswa dalam mengakses situs SMK SMTI Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas *website* SMK SMTI Padang serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna melalui instrumen *webqual 4.0* yang terdiri dari variabel *usability*, *information quality*, dan *service interaction*. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kegunaan yang paling baik adalah kesesuaian dengan jenis *website* dengan capaian sebesar 43,71% sedangkan yang paling buruk adalah tampilan *website* yang atraktif dengan capaian sebesar 20,87%, kualitas informasi yang paling baik adalah penyajian informasi dengan format yang sesuai dengan capaian sebesar 43,71% sedangkan yang paling buruk adalah informasi yang mudah untuk dipahami dengan capaian sebesar 20,13%, dan kualitas interaksi layanan yang paling baik adalah keamanan informasi personal dengan capaian sebesar 42,71% sedangkan yang paling buruk adalah reputasi *website* 27,87%, dan ketiga variabel *webqual 4.0* kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan angka koefisien korelasi sebesar 0,778.

Kata kunci : *user satisfaction*, *smtipdg.sch.id*, *webqual 4.0*, regresi linier berganda

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas *Website* SMK SMTI Padang berdasarkan Metode *Webqual 4.0*” ini. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan (S1/Akta IV) di Jurusan Teknik Elektronika dengan Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini karena berkat bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini juga penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Fahmi Rizal, M.Pd., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang
2. Bapak Drs. Hanesman, M.M. selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang
3. Bapak Drs. Almasri, M.T. selaku Sekretaris Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang
4. Bapak Dr. Dedy Irfan, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak Drs. Putra Jaya, M.T. selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom. selaku Dosen Penguji Skripsi
7. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd., M.Eng. selaku Dosen Penguji Skripsi
8. Ibu Vera Irma Delianti, S.Pd., M.Pd.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik

9. Seluruh dosen, teknisi laboratorium, dan staf administrasi di Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang
10. Ibu Dra. Zulhaida, M.Pd. selaku Kepala Sekolah Menengah Kejuruan SMTI Padang
11. Bapak Rama Wide Kasih Bratha, S.Si. selaku Admin *Website* SMK SMTI Padang
12. Bapak Rhio Bagus Pratama, S.ST. selaku Admin *Website* SMK SMTI Padang
13. Seluruh guru, siswa, dan staf administrasi di SMK SMTI Padang
14. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Angkatan 2013
15. Teristimewa untuk kedua Orang Tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga semua bantuan, bimbingan, dukungan dan arahan yang diberikan menjadi amal baik dan mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan diterima sebagai penulis dalam dunia pendidikan.

Padang, Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori	13
1. Audit Sistem Informasi/Teknologi Informasi	13
2. Pengukuran Kualitas <i>Website</i>	15
3. <i>Website</i> Akademik SMK SMTI Padang.....	17
4. Konsep <i>Webqual</i>	23
5. Kepuasan Menggunakan Situs Teknologi Informasi	31
B. Penelitian Relevan	34
C. Kerangka Konseptual.....	36
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Desain Penelitian	39
B. Devinisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
1. Variabel Penelitian	41
2. Jenis dan Sumber Data	43
C. Populasi dan Sampel Penelitian	43

1.	Populasi	43
2.	Sampel	44
D.	Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data	45
1.	Pengembangan Instrumen	45
2.	Uji Coba Instrumen	48
3.	Analisa Hasil Uji Coba Instrumen.....	49
E.	Teknik Analisis Data.....	51
1.	Analisis Deskriptif.....	52
2.	Pengujian Persyaratan Analisis	53
3.	Regresi Linier Berganda.....	57
4.	Regresi Parsial	59
5.	Pengujian Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
A.	Hasil Pengujian Instrumen	62
1.	Uji Validitas Instrumen	62
2.	Uji Reliabilitas.....	65
B.	Deskripsi Data Penelitian.....	66
1.	Analisis Deskriptif.....	66
2.	Deskripsi Data Variabel	70
3.	Tingkat Capaian Responden.....	83
C.	Uji Persyaratan Analisis.....	85
1.	Uji Normalitas	85
2.	Uji Homogenitas.....	86
3.	Uji Linieritas.....	87
4.	Uji Multikolonieritas	89
D.	Uji Regresi Ganda.....	90
E.	Uji Regresi Parsial	93
F.	Uji Hipotesis	95
1.	Uji F.....	96
2.	Uji t.....	97
G.	Pembahasan.....	100

BAB V PENUTUP	103
A. Kesimpulan	103
B. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Data <i>Traffic Website</i> SMK SMTI Padang.....	4
Tabel 2. Jumlah Siswa SMK SMTI Padang TA 2017/2018	44
Tabel 3. Jawaban pada Skala Likert.....	47
Tabel 4. Instrumen Penelitian	48
Tabel 5. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r.....	51
Tabel 6. Kategori Nilai Capaian Responden.....	53
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i> (X_1)	62
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i> (X_2).....	63
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction</i> (X_3)	64
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y).....	64
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 12. Kategori Mean berdasarkan Interval Kelas.....	66
Tabel 13. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Usability</i>	67
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Information Quality</i> ..	68
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>Service Interaction</i>	69
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden terhadap Variabel <i>User Satisfaction</i>	69
Tabel 17. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Usability</i> (X_1)	71
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Usability</i> (X_1)	72
Tabel 19. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Information Quality</i> (X_2).....	74
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Information Quality</i> (X_2).....	75
Tabel 21. Hasil Perhitungan Statistik Skor Variabel <i>Service Interaction</i> (X_3).....	77
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Service Interaction</i> (X_3)	78
Tabel 23. Hasil Perhitungan Statistik Skor Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	80
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y).....	82
Tabel 25. TCR Variabel <i>Usability</i> (X_1).....	84
Tabel 26. TCR Variabel <i>Information Quality</i> (X_2)	84
Tabel 27. TCR Variabel <i>Service Interaction</i> (X_3).....	85
Tabel 28. TCR Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y).....	85

Tabel 29. Hasil Uji Normalitas	86
Tabel 30. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Usability</i> (X ₁)	86
Tabel 31. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Information Quality</i> (X ₂).....	87
Tabel 32. Hasil Uji Homogenitas Variabel <i>Service Interaction</i> (X ₃)	87
Tabel 33. Hasil Uji Linieritas Variabel X1-Y	88
Tabel 34. Hasil Uji Linieritas Variabel X2-Y	88
Tabel 35. Hasil Uji Linieritas Variabel X3-Y	89
Tabel 36. Hasil Uji Multikolonearitas.....	90
Tabel 37. Hasil Uji Regresi Ganda	91
Tabel 38. Nilai Korelasi R	92
Tabel 39. Hasil Uji Regresi Parsial	94
Tabel 40. Hasil Signifikansi Simultan (Uji F)	96
Tabel 41. Hasil Signifikansi Parsial (Uji t)	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Tampilan Halaman Utama <i>Website</i> SMK SMTI Padang.....	3
Gambar 2. Tampilan Halaman Informasi Akademik.....	7
Gambar 3. Tampilan Halaman Informasi Non Akademik.....	8
Gambar 4. Tampilan Menu Home <i>Website</i> SMK SMTI Padang.....	21
Gambar 5. Model <i>Webqual 4.0</i>	32
Gambar 6. Instrument <i>Webqual 4.0</i>	33
Gambar 7. Kerangka Konseptual	37
Gambar 8. Alur Penelitian.....	40
Gambar 9. Grafik Histogram Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Usability</i> (X ₁)	73
Gambar 10. Grafik Histogram Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Information Quality</i> (X ₂).....	76
Gambar 11. Grafik Histogram Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>Service Interaction</i> (X ₃).....	79
Gambar 12. Grafik Histogram Distribusi Frekuensi Skor Variabel <i>User Satisfaction</i> (Y)	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Instrumen Penelitian	107
Lampiran 2. Rancangan Kuesioner	109
Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba	117
Lampiran 4. Tabulasi Data Uji Coba	124
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	126
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	138
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian	143
Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian	150
Lampiran 9. Distribusi Nilai r tabel	152
Lampiran 10. Distribusi Nilai F tabel	153
Lampiran 11. Distribusi Nilai t tabel.....	154
Lampiran 12. Surat Izin Observasi.....	155
Lampiran 13. Kegiatan Wawancara (Observasi Awal).....	156
Lampiran 14. Surat Izin Melakukan Penelitian.....	159
Lampiran 15. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	160
Lampiran 16. Dokumentasi Penelitian	161

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era ini berbagai macam aktivitas manusia hampir tidak bisa lepas dari teknologi komputer dan teknologi informasi. Tidak hanya di negara maju, saat ini di Indonesia pun sistem informasi telah diterapkan dimana-mana (Abdul Kadir, 2014:1). Mulai dari perusahaan, organisasi, lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan, dan sebagainya. Entah disadari atau tidak, sistem informasi telah banyak mempermudah kegiatan manusia, tak terkecuali dalam hal mengumpulkan, menghasilkan, dan menyampaikan informasi. Kemudahan mencari informasi tidak hanya dari media cetak dan elektronik, tetapi juga internet. Yuhfizar (2006:5) mengemukakan saat ini *website* adalah aplikasi layanan internet yang paling banyak dipakai, hampir 80% layanan internet didominasi oleh *website*. *Website* sendiri merupakan halaman informasi yang berisi komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara, animasi, sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi (Andrea Adelheid, 2015:11).

Website pendidikan merupakan *website* yang didesain untuk lembaga-lembaga pendidikan seperti sekolah, pesantren, atau lembaga bimbingan belajar. Sekolah adalah salah satu lembaga pendidikan yang memanfaatkan media *website* sebagai sarana penghubung antara lembaga pendidikan dan siswa khususnya dan masyarakat luas agar dapat saling berkomunikasi dan menyebarkan informasi berkaitan dengan pendidikan secara luas. *Website*

pendidikan berisikan informasi mengenai aktivitas lembaga pendidikan seperti Profil Sekolah, Berita, Daftar Siswa, Daftar Guru, Daftar Alumni, Materi Ajar, Mading Online, Ekstrakurikuler, dan hal lain yang berhubungan dengan pendidikan. *Webside* pendidikan dapat meningkatkan prestasi dan reputasi lembaga pendidikan itu sendiri (Summase Sanjaya, 2013).

Sekolah Menengah Kejuruan Sekolah Menengah Teknologi Industri atau disingkat SMK SMTI Padang yang semula bernama Sekolah Teknologi Menengah Atas (STMA) berdiri pada tanggal 7 Februari 1967. Pada tahun 1985 melalui Surat Keputusan Menteri Perindustrian, Nomor: 235/M/SK/1985, tanggal 25 Juli terjadi perubahan nama dari STMA menjadi SMTI dengan program pendidikan 3 tahun dengan memiliki satu program studi yaitu “Kimia Industri”. SMK SMTI Padang merupakan sekolah menengah kejuruan berstatus negeri yang berada di bawah naungan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. Sejak berdirinya, SMK SMTI Padang telah berperan selama 50 tahun untuk menyiapkan Sumber Daya Manusia yang berkompeten di bidang kimia industri sehingga mampu menunjang pertumbuhan serta perkembangan industri di Sumatera khususnya dan Indonesia umumnya dengan jumlah alumni sampai tahun 2017 sebanyak 4.023 orang. Sejak tahun 2013 SMK SMTI Padang berada di bawah pimpinan Bapak Chandrianto dan sampai saat ini terus berupaya meningkatkan jumlah siswa baru setiap tahunnya. Banyaknya jumlah pendaftar (calon siswa) adalah cerminan bagi kualitas suatu sekolah. Agar mampu bersaing dengan sekolah menengah kejuruan negeri maupun swasta

lainnya yang berada di Kota Padang, SMK SMTI Padang terus melakukan perbaikan kualitas sekolah melalui peningkatan kualitas pendidikan, tenaga pendidik, sarana dan prasarana, layanan administrasi, serta meningkatkan promosi melalui media cetak, elektronik, dan internet. Sehubungan dengan hal tersebut, SMK SMTI Padang telah memiliki situs web resmi dengan alamat *www.smtipdg.sch.id* sebagai sarana promosi dan pemberi informasi kepada warga sekolah khususnya dan masyarakat luas umumnya yang ingin mengetahui informasi seputar SMK SMTI Padang.

The screenshot shows the homepage of the SMK SMTI Padang website. The header includes the logo of the Indonesian Ministry of Industry and the school's name, SMK-SMTI PADANG, along with its address. A navigation menu is located below the header. The main content area is divided into several sections:

- PENGUMUMAN:** A prominent yellow banner announcing the results of the selection of new students for the 2017/2018 academic year via the Raport Selection Path.
- Berita Terbaru:** A section for the latest news, featuring a table with columns for date, title, and author.
- Artikel Terbaru:** A section for the latest articles, including news about the school's performance in a national chemistry competition and a meeting with staff.
- Statistik:** A section showing website statistics, such as the number of visitors and users.
- Info Sekolah:** A section providing information about the school, including details about the PSB (Penerimaan Siswa Baru) process.
- Galeri Photo Terbaru:** A section for the latest photos, showing a group of students and staff.
- Materi Ajar Terbaru:** A section for the latest teaching materials, including a book review and a tutorial.

The footer of the website contains copyright information and the website engine used.

Gambar 1. Tampilan Halaman Utama Website SMK SMTI Padang

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 17 April 2017 kepada salah satu guru produktif sekaligus admin *website* SMK SMTI Padang, bahwa *website* yang dibangun pada tahun 2012 oleh Bapak Hendri Yanto (*webmaster* sekolah) dibantu oleh tim dari Kementerian Perindustrian memiliki tujuan untuk menyebarkan informasi bagi pihak internal maupun eksternal yang membutuhkan informasi tentang SMK SMTI Padang. Sasaran pengguna *website* tersebut adalah pengguna internal seperti siswa, guru, dan staf maupun pengguna eksternal seperti para orang tua siswa, alumni, dan masyarakat. Adapun data pengunjung *smtipdg.sch.id* yang dilansir dari situs *www.statshow.com* sebagai berikut.

Tabel 1. Data *Traffic Website* SMK SMTI Padang

	Harian	Bulanan	Tahunan
Pelihat	96	2.880	35.040
Pengunjung	43	1.290	15.695
Pendapatan Iklan	\$0,28	\$8,40	\$102,20

Sumber: Stat Show, 2018

Website SMK SMTI Padang berada di urutan ke 4,959,279 ranking global untuk 10 Juta *website* paling populer di dunia menurut *Stat Show*. Peringkat *smtipdg.sch.id* telah meningkat 230% sejak Januari 2017. Hal tersebut juga dibenarkan oleh admin, karena sejak awal tahun ajaran 2017/2018 SMK SMTI Padang memberlakukan sistem Pendaftaran Siswa Baru (PSB) secara Online melalui *website*. Calon siswa yang ingin mendaftar menjadi siswa di SMK SMTI Padang tidak perlu repot datang ke sekolah untuk melihat pengumuman pendaftaran. Semua informasi dan berkas yang dibutuhkan dapat dilihat dan diunduh pada *website* tersebut. Sejak sistem PSB Online diberlakukan, jumlah pengunjung eksternal meningkat. Hal itulah

yang membuat peringkat *website* SMK SMTI Padang naik. Namun angka pengguna internal masih rendah jika dibandingkan dengan jumlah potensi pengguna di lingkungan SMK SMTI Padang, yaitu hanya 43 pengguna per hari dari 535 siswa yang ada. Selanjutnya admin mengakui bahwa *website* SMK SMTI Padang memiliki akses yang mudah dengan konten yang ringan, meskipun kadang ada keterlambatan dalam *update* informasi. Namun admin juga sangat menyayangkan masalah *website security* yang masih rendah, karena sejak awal dibangun, situs web resmi SMK SMTI Padang telah diretas sebanyak 3 kali oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Kejadian terakhir terjadi pada tanggal 17 April 2017, hal ini membuat *website* SMK SMTI Padang tidak bisa diakses selama seminggu oleh pengguna dikala SMK SMTI Padang sedang gencar-gencarnya melaksanakan PSB Online. Kemudian admin juga menambahkan agar informasi detail *website* yang bersifat rahasia disembunyikan (*hidden*) supaya tidak dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Dan untuk tampilan *website* tersebut kedepannya perlu diperbaharui agar lebih menarik di mata pengguna.

Selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara kepada 3 orang siswa masing-masing kelas X, XI, dan XII. Mereka mengaku sudah tidak asing lagi jika berbicara tentang *website* sekolah. Pasalnya para siswa menggunakan *website* sebagai salah satu media penunjang pembelajaran, seperti pada mata pelajaran Programmable Logic Control (PLC). Mereka berpendapat bahwa *website* SMK SMTI Padang sudah cukup baik. Apalagi dengan sajian konten yang rapi, terstruktur, dan tidak terlalu ramai sehingga memudahkan

pengguna untuk melihat berita-berita terbaru. Namun agar lebih menarik dilihat, *website* tersebut perlu di-*upgrade* karena masih kurang sentuhan desain grafis. Selain itu siswa juga menggunakan *website* sekolah sebagai sarana untuk mencari informasi seputar sekolah, akademik, pengumuman, dan lain-lain. *Website* sekolah sejatinya adalah untuk perantara antara sekolah dan siswa, seperti membagi informasi pendidikan, tugas-tugas dan materi pembelajaran. Namun, kebutuhan tentang hal itu belum sepenuhnya diinformasikan pada *website*, terkadang informasi yang di-*post* kurang *up-to-date*. Selain informasi akademik, siswa juga membutuhkan informasi non akademik seperti ekstra kurikuler. Namun, informasi tentang hal tersebut juga belum diinformasikan melalui *website* walaupun menu-nya sudah ada. Kemudian siswa berharap agar *website* sekolah menambah fasilitas untuk siswa agar dapat mempublikasikan karya tulis mereka. Yang paling utama mereka dan siswa lainnya merasa terbantu dengan adanya *website* sekolah.

Website pendidikan seharusnya memberikan informasi pendidikan secara luas kepada siswa khususnya dan masyarakat luas pada umumnya dengan terus menyajikan informasi *ter-update* tentang perkembangan lembaga pendidikan dan juga memberikan kegiatan belajar mengajar secara online (Summase Sanjaya, 2013). Namun data yang didapat dari hasil observasi awal, terdapat beberapa kesenjangan yang ditemukan pada *website* SMK SMTI Padang. Pertama, mengenai antusias siswa yang masih kurang untuk mengakses *website* sekolah selain untuk keperluan pembelajaran pada mata pelajaran tertentu. Hal ini bisa dilihat dari angka pengguna internal yang

masih rendah, yang berarti bahwa penggunaan *website* sekolah sebagai sarana penghubung bagi sekolah dan siswa belum maksimal. Kedua adalah informasi akademik maupun nonakademik yang dibutuhkan oleh pengguna belum disajikan secara lengkap dan *update*, hal ini bisa dilihat dari beberapa menu yang masih kosong (belum ada informasi yang ditampilkan) seperti menu beasiswa, ekstra kurikuler, direktori guru dan siswa, info alumni, komite sekolah, materi ajar, materi uji, opini, dan OSIS seperti pada gambar berikut.



Gambar 2. Tampilan Halaman Informasi Akademik

Gambar tersebut menjelaskan bahwa masih ada beberapa menu yang berisi halaman kosong atau belum berisi informasi. Hal ini bisa saja menjadi penyebab kurangnya minat pengguna internal (siswa) untuk mengakses *website* sekolah dikarenakan informasi yang mereka cari tidak tersedia disini.



Gambar 3. Tampilan Halaman Informasi Non Akademik

Gambar tersebut menjelaskan bahwa masih ada beberapa menu informasi non akademik yang berisi halaman kosong atau belum berisi informasi. Dan terakhir tentang keamanan *website* yang masih rendah sehingga pengguna sempat kesulitan untuk mengakses *website* SMK SMTI Padang.

Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan suatu sistem dan informasi di dalamnya. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Sehingga kualitas suatu *website* akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Semakin tinggi kualitas suatu *website*, maka akan semakin meningkat jumlah pengguna yang mengakses *website* tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Barnes dan Vidgen (2002, 2003, 2005) yang menggunakan metode *webqual 4.0* untuk mengevaluasi beberapa

website non pemerintah (*e-commerce*) maupun website pemerintah (*e-government*) yang mengacu pada 3 dimensi kualitas, yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *interaction and service quality* (interaksi dan kualitas layanan). *Webqual* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode pengukuran kualitas *website* akademik yang sering digunakan saat ini adalah *webqual 4.0*.

Sejauh layanan *website* SMK SMTI Padang diimplementasikan sejak tahun 2012, belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas dari *website* tersebut berdasarkan kepuasan pengguna akhir atau pengunjung situs sebagai umpan balik (*feedback*) kepada pihak pengelola *website*. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik meneliti mengenai evaluasi *website* SMK SMTI Padang dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Website SMK SMTI Padang Berdasarkan Metode Webqual 4.0**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, didapat indentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Angka pengguna internal dari *website* SMK SMTI Padang masih rendah.
2. Informasi akademik maupun non akademik belum ditampilkan secara lengkap.
3. Sistem keamanan (*security*) *website* SMK SMTI Padang masih rendah, sehingga memungkinkan celah yang ada dimanfaatkan (diretas) oleh pihak

yang tidak bertanggung jawab dan mengakibatkan pengguna sempat kesulitan untuk mengakses *website* SMK SMTI Padang.

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas hanya dibatasi pada hal sebagai berikut:

1. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah *website* resmi SMK SMTI Padang, sedangkan subjeknya adalah kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis kualitas *website* SMK SMTI Padang menggunakan metode *webqual 4.0* berdasarkan dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction* (interaksi layanan) terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) *website* SMK SMTI Padang.
3. Penelitian ini dilakukan pada siswa kelas X di SMK SMTI Padang pada semester Juli-Desember 2017.

D. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar persentase kontribusi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction* (interaksi layanan) secara bersama-sama terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) *website* SMK SMTI Padang?
2. Seberapa besar persentase kontribusi faktor *usability* (kegunaan) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang?

3. Seberapa besar persentase kontribusi faktor *information quality* (kualitas informasi) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang?
4. Seberapa besar persentase kontribusi faktor *service interaction* (interaksi layanan) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis kontribusi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction* (interaksi layanan) secara bersama-sama terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna) *website* SMK SMTI Padang.
2. Mengetahui dan menganalisis kontribusi faktor *usability* (kegunaan) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.
3. Mengetahui dan menganalisis kontribusi faktor *information quality* (kualitas informasi) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.
4. Mengetahui dan menganalisis kontribusi faktor *service interaction* (interaksi layanan) secara parsial terhadap kepuasan pengguna *website* SMK SMTI Padang.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai gambaran tentang kualitas *website* SMK SMTI Padang dalam memberikan layanan informasi pendidikan kepada masyarakat luas.
2. Dapat menjadi tolak ukur bagi pengguna (khususnya siswa) untuk lebih memaksimalkan penggunaan teknologi informasi (*website* sekolah) sebagai sarana penunjang kegiatan akademik maupun non akademik.
3. Sebagai informasi bagi pengembang *website* (guru dan staf maupun pihak yang terlibat) dalam mengembangkan *website* untuk peningkatan kualitas *website* SMK SMTI Padang.