

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era digital dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, institusi pendidikan termasuk sekolah menengah kejuruan dituntut untuk memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana komunikasi, penyampaian informasi, pelayanan, dan transparansi kepada masyarakat. Website sekolah menjadi salah satu media digital yang dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai informasi resmi secara cepat dan dapat diakses tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Penggunaan website tidak hanya berfungsi sebagai media publikasi profil sekolah, tetapi juga menjadi bagian dari pelayanan informasi kepada siswa, guru, orang tua, calon peserta didik, alumni, dan masyarakat luas (Falencia et al., 2024). Oleh karena itu, keberadaan website yang berkualitas menjadi salah satu aspek yang penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan informasi di lingkungan pendidikan.

Website sekolah dapat berfungsi sebagai jendela utama bagi pengguna untuk memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan institusi pendidikan. Informasi tersebut antara lain profil sekolah, visi dan misi, fasilitas, program keahlian, kegiatan sekolah, prestasi siswa, pengumuman, informasi penerimaan peserta didik baru, serta informasi lain yang dibutuhkan oleh pengguna. Yasin et al. (2026) menjelaskan bahwa kualitas website sekolah berkaitan dengan kemampuan website dalam menyediakan pengalaman yang baik kepada pengguna melalui kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Dengan demikian, website tidak hanya dituntut

untuk tersedia secara online, tetapi juga harus mampu memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Pemanfaatan website sebagai media pelayanan informasi menyebabkan kualitas website menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian. Website yang tersedia tetapi sulit digunakan, memiliki informasi yang tidak lengkap atau tidak diperbarui, serta kurang memberikan kemudahan dalam berinteraksi dengan pengelola dapat menyebabkan fungsi website sebagai media pelayanan informasi menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut dapat membuat pengguna mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dan pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, website yang mudah digunakan, menyajikan informasi yang akurat dan relevan, serta memberikan interaksi layanan yang baik akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih positif bagi pengguna.

Permasalahan kualitas website pada dasarnya tidak hanya dapat dilihat dari apakah website dapat dibuka atau tidak. Website yang dapat diakses belum tentu memiliki kualitas yang baik apabila pengguna mengalami kesulitan ketika mencari informasi, menemukan menu yang dibutuhkan, memahami isi informasi, atau melakukan interaksi dengan pihak sekolah. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna untuk mengetahui kualitas website secara lebih objektif. Pengukuran tersebut penting karena pihak pengelola website perlu mengetahui aspek mana yang sudah baik dan aspek mana yang masih perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan.

Salah satu indikator penting dalam melihat keberhasilan suatu website adalah tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna menggambarkan penilaian pengguna setelah memperoleh pengalaman dalam menggunakan website dan membandingkannya dengan kebutuhan atau harapan yang dimiliki. Falencia et al. (2024) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu aspek penting dalam

mengevaluasi kualitas website karena pengguna secara langsung merasakan kemudahan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi selama menggunakan website. Dengan demikian, kualitas website memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan pengguna karena pengalaman yang diterima pengguna selama mengakses website akan memengaruhi penilaian terhadap website tersebut.

Kepuasan pengguna menjadi penting bagi website sekolah karena pengguna memiliki kebutuhan informasi yang beragam. Siswa membutuhkan website untuk memperoleh informasi kegiatan dan pengumuman sekolah, orang tua membutuhkan informasi yang berkaitan dengan kegiatan dan layanan pendidikan, sedangkan calon peserta didik dan masyarakat membutuhkan informasi mengenai profil, program keahlian, fasilitas, prestasi, dan berbagai informasi lainnya. Apabila website mampu memenuhi kebutuhan tersebut dengan mudah dan memberikan informasi yang sesuai, maka pengguna akan memiliki pengalaman yang lebih baik. Sebaliknya, apabila website tidak mampu memenuhi kebutuhan pengguna, maka fungsi website sebagai media informasi dan pelayanan sekolah menjadi kurang optimal.

Faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna salah satunya adalah kualitas kegunaan (*usability quality*). *Usability quality* berkaitan dengan sejauh mana website mudah dipelajari, mudah digunakan, memiliki navigasi yang jelas, serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman. Website sekolah yang memiliki struktur menu yang jelas dan mudah dipahami akan membantu pengguna menemukan informasi tanpa harus melakukan banyak langkah. Aspek ini menjadi penting karena pengguna website sekolah berasal dari berbagai latar belakang dan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda. Semakin mudah website digunakan, semakin kecil hambatan yang dirasakan pengguna dalam memperoleh informasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Faktor kedua selain *usability quality*, kepuasan pengguna juga dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi (*information quality*). Website sekolah pada dasarnya menjadi salah satu sumber informasi resmi bagi masyarakat, sehingga informasi yang disampaikan harus memiliki tingkat akurasi, relevansi, kelengkapan, kejelasan, dan keterbaruan yang baik. Informasi yang sudah tidak sesuai dengan kondisi terkini atau tidak diperbarui secara berkala dapat mengurangi kepercayaan pengguna terhadap website. Sebaliknya, informasi yang lengkap, relevan, mudah dipahami, dan selalu diperbarui akan membantu pengguna memenuhi kebutuhan informasinya. Oleh sebab itu, *information quality* menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan kepuasan pengguna website sekolah.

Faktor selanjutnya adalah kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Dimensi ini berkaitan dengan kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan website, termasuk aspek keamanan, kemudahan akses, kepercayaan terhadap sistem, stabilitas website, serta fasilitas yang memungkinkan pengguna memperoleh pelayanan atau berkomunikasi dengan pengelola. Website sekolah yang memberikan pengalaman interaksi yang baik dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna. Sebaliknya, website yang sering mengalami gangguan, sulit diakses, atau tidak memberikan fasilitas interaksi yang memadai dapat menurunkan kualitas pengalaman pengguna dan berpotensi mengurangi kepuasan.

Ketiga dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas website tidak hanya berkaitan dengan tampilan atau keberadaan website secara teknis, tetapi juga mencakup pengalaman pengguna secara keseluruhan. *Usability quality* berhubungan dengan kemudahan pengguna dalam menggunakan website, *information quality* berhubungan dengan kemampuan website dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan, sedangkan *service interaction quality* berkaitan dengan kualitas interaksi dan pelayanan yang dirasakan

pengguna. Ketiga aspek tersebut menjadi dasar dalam metode WebQual 4.0, yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna.

Permasalahan yang kemudian menjadi penting adalah belum diketahuinya secara empiris aspek kualitas website mana yang perlu dipertahankan dan aspek mana yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pada website SMK Batik Sakti 2 Kebumen. Keberadaan website sebagai media informasi sekolah belum secara otomatis menunjukkan bahwa website tersebut telah memenuhi harapan penggunanya. Tanpa adanya evaluasi berdasarkan persepsi pengguna, pihak sekolah belum memiliki dasar kuantitatif yang kuat untuk menentukan apakah kemudahan penggunaan, kualitas informasi, maupun kualitas interaksi layanan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kondisi inilah yang menjadi *practical gap* dalam penelitian ini, yaitu adanya kebutuhan praktis untuk memperoleh dasar evaluasi yang dapat digunakan dalam menentukan prioritas pengembangan website.

Practical gap tersebut menjadi semakin penting karena website sekolah tidak hanya digunakan sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga merepresentasikan kualitas pelayanan digital sekolah kepada masyarakat. Apabila kualitas website belum sesuai dengan harapan pengguna, maka informasi yang seharusnya dapat diperoleh dengan mudah berpotensi menjadi kurang efektif. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang tidak hanya melihat kualitas website secara umum, tetapi juga menguji secara empiris pengaruh masing-masing dimensi kualitas website terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian tersebut dapat memberikan gambaran mengenai dimensi mana yang memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna dan dapat menjadi dasar bagi sekolah dalam menentukan langkah perbaikan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas website melalui metode WebQual 4.0 memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Falencia et al. (2024) menemukan bahwa *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality* berpengaruh positif

dan signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pengguna website SMKN. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas website yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang diberikan oleh pengguna terhadap website. Hasil tersebut memberikan dasar bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 relevan digunakan untuk menganalisis kualitas website sekolah.

Hasil penelitian Widiyanto et al. (2024) juga menunjukkan bahwa *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality* digunakan sebagai dimensi untuk menganalisis kualitas website SMA terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Nurhayati et al. (2025) pada website Sekolah Kita juga menunjukkan bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas website tidak dapat hanya dinilai dari satu aspek, tetapi perlu dilihat secara menyeluruh melalui aspek kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan.

Penelitian Wulandari et al. (2025) memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai kondisi masing-masing dimensi WebQual 4.0 pada website SMK Negeri 1 Lhoknga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi berada dalam kategori baik, dengan *service interaction quality* memperoleh skor tertinggi sebesar 3,81, diikuti *usability* sebesar 3,79 dan *information quality* sebesar 3,78. Penelitian tersebut juga menunjukkan pentingnya stabilitas sistem, aksesibilitas, dan keamanan dalam menciptakan pengalaman pengguna yang baik. Rekomendasi yang diberikan meliputi pembaruan konten secara berkala, penggunaan desain yang lebih modern dan responsif, serta penambahan fitur interaktif seperti *live chat* dan kotak saran digital.

Penelitian Yasin et al. (2026) mengenai website SMA Negeri 8 Balikpapan menunjukkan bahwa *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Hasil tersebut

semakin memperkuat bahwa ketiga dimensi WebQual 4.0 dapat digunakan sebagai indikator untuk mengetahui kualitas website sekolah berdasarkan pengalaman pengguna. Meskipun demikian, hasil penelitian pada setiap sekolah tidak selalu dapat disamakan karena karakteristik website, pengguna, kebutuhan informasi, dan pengelolaan website dapat berbeda antara satu institusi dengan institusi lainnya.

Perbedaan karakteristik tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan evaluasi secara spesifik pada website SMK Batik Sakti 2 Kebumen. Penelitian terdahulu memberikan bukti bahwa *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* berhubungan dengan kepuasan pengguna, tetapi temuan tersebut tidak dapat langsung menggambarkan kondisi website SMK Batik Sakti 2 Kebumen. Setiap website sekolah memiliki karakteristik konten, struktur menu, sistem pengelolaan, pengguna, serta kebutuhan informasi yang berbeda. Oleh karena itu, evaluasi secara langsung berdasarkan persepsi pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi kualitas website tersebut.

Perbedaan karakteristik objek penelitian, hasil temuan observasi awal mengenai tampilan menu yang kurang efisien juga memperkuat urgensi penelitian ini. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi website perlu dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna, bukan hanya berdasarkan penilaian teknis dari pihak pengelola. Pengguna merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan menu, navigasi, informasi, dan berbagai layanan yang tersedia pada website. Oleh karena itu, persepsi pengguna menjadi sumber informasi yang penting untuk mengetahui apakah website telah memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kepuasan sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas website SMK Batik Sakti 2 Kebumen secara umum, tetapi juga menganalisis pengaruh *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction*

quality terhadap kepuasan pengguna. Analisis terhadap ketiga variabel tersebut diperlukan untuk mengetahui dimensi kualitas website yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan tidak berhenti pada penilaian kualitas website, tetapi dapat memberikan informasi yang lebih spesifik mengenai aspek yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan oleh pihak sekolah.

Penggunaan metode WebQual 4.0 dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan pendekatan pengukuran yang sistematis karena kualitas website dinilai berdasarkan persepsi pengguna melalui tiga dimensi utama, yaitu *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Hasil pengukuran dan pengujian terhadap ketiga dimensi tersebut dapat menjadi dasar bagi pihak SMK Batik Sakti 2 Kebumen untuk mengetahui kondisi website dari sudut pandang penggunanya. Dengan adanya hasil penelitian yang bersifat kuantitatif, pengelola sekolah dapat memiliki dasar yang lebih objektif dalam menentukan prioritas perbaikan website.

Penelitian ini memiliki kesenjangan praktis (*practical gap*), yaitu kebutuhan SMK Batik Sakti 2 Kebumen untuk memperoleh informasi empiris mengenai kualitas website berdasarkan pengalaman pengguna serta mengetahui dimensi kualitas website yang perlu menjadi prioritas dalam pengembangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan praktis tersebut melalui pengukuran *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* serta pengujian pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi sekolah dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai kualitas website SMK Batik Sakti 2 Kebumen menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas website berdasarkan persepsi pengguna sekaligus

memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan aspek yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul **"Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Smk Batik Sakti 2 Kebumen Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *usability quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen?
2. Apakah *information quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen?
3. Apakah *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen?
4. Apakah *usability quality*, *information quality* dan *service interacion quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen?
5. Rekomendasi seperti apa agar website SMK Batik Sakti 2 Kebumen lebih baik?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, diperlukan batasan penelitian agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak meluas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah website resmi SMK Batik Sakti 2 Kebumen yang beralamat di <https://www.smkbasada.sch.id/>.
2. Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas website berdasarkan persepsi pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen, bukan pada evaluasi aspek teknis

pengembangan website seperti struktur kode program, keamanan sistem, database, maupun performa server.

3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0 dengan tiga dimensi utama, yaitu *usability quality* (kualitas kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).
4. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen yang meliputi siswa, guru, dan tenaga pendidik yang pernah mengakses website tersebut.
5. Pengumpulan data penelitian dilakukan menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert untuk mengetahui tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas website berdasarkan indikator pada metode WebQual 4.0.
6. Penelitian tidak membahas perbandingan kualitas website SMK Batik Sakti 2 Kebumen dengan website sekolah lainnya, melainkan hanya melakukan pengukuran dan analisis terhadap kualitas website yang menjadi objek penelitian.
7. Hasil akhir penelitian berupa tingkat kualitas website berdasarkan dimensi WebQual 4.0 serta rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak SMK Batik Sakti 2 Kebumen dalam meningkatkan kualitas layanan website.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *usability quality* terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen.
2. Mengetahui pengaruh *information quality* terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen.

3. Mengetahui pengaruh *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen.
4. Mengetahui pengaruh *usability quality*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen.
5. Mengetahui rekomendasi agar website SMK Batik Sakti 2 Kebumen lebih baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis dan praktis yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman penelitian mengenai proses analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, khususnya dalam bidang sistem informasi, evaluasi kualitas perangkat lunak, dan pengukuran kualitas layanan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini juga dapat meningkatkan kemampuan peneliti dalam melakukan pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis hasil penelitian berdasarkan persepsi pengguna terhadap suatu sistem informasi berbasis website.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang evaluasi kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak lain yang ingin melakukan penelitian terkait pengukuran kualitas website, terutama pada bidang pendidikan. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai penerapan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi kualitas layanan digital berdasarkan aspek *usability quality*, *information usability*, dan *service interaction quality*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pengguna website SMK Batik Sakti 2 Kebumen, seperti siswa, guru, tenaga kependidikan, calon peserta didik, dan masyarakat umum. Melalui hasil analisis kualitas website, pihak sekolah dapat mengetahui kebutuhan serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan informasi yang tersedia pada website. Dengan adanya rekomendasi perbaikan yang dihasilkan, kualitas website diharapkan dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih mudah digunakan, memiliki informasi yang lebih akurat dan relevan, serta mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi pengguna.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis kualitas website menggunakan metode WebQual 4.0 maupun metode evaluasi kualitas sistem informasi lainnya. Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk pengembangan penelitian dengan objek, metode analisis, variabel, atau pendekatan yang berbeda sehingga kajian mengenai kualitas website dapat terus dikembangkan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pembandingan dalam melakukan evaluasi kualitas website pada institusi pendidikan maupun organisasi lainnya.