

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi informasi khususnya dibidang internet semakin tidak terbendung. Perkembangan internet ini turut mempengaruhi pertumbuhan media informasi daring dengan sebutan media daring (media *online*). Meningkatnya pertumbuhan media daring menyebabkan mulai menurunnya minat masyarakat terhadap media luring (media *offline*). Pada zaman modern ini media daring mempunyai peran sebagai sumber informasi. Salah satu media daring yang sedang berkembang pesat di internet adalah Wikipedia, ensiklopedia multibahasa dalam jaringan bebas dan terbuka, dan kini merupakan karya referensi paling besar, cepat berkembang, dan populer di internet.

Keistimewaan Wikipedia selain menyajikan informasi yang biasa ditemui dalam sebuah ensiklopedia, Wikipedia juga memuat artikel-artikel yang biasa ditemukan dalam almanak, majalah spesialis, dan topik-topik berita yang masih hangat,. Banyak orang yang menggunakan Wikipedia ini untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan rumah terutama bagi orang yang masih berada didalam jenjang pendidikan. Wikipedia adalah sebuah situs web yang memperbolehkan penggunaanya menambah atau menyunting isi situs tersebut, kecuali untuk pengguna yang diblok dan pengecualian pada halaman yang terlindung. Setiap

orang bisa mengunduh artikel di situs ini karena Wikipedia mengandung konten bebas dan menggunakan *copyleft* Lisensi Dokumentasi Bebas GNU (LDBG).

Setiap orang dapat berkontribusi dalam menciptakan Wikipedia, dikarenakan penggunaanya dapat mengubah isi artikel. Banyak halaman yang telah diubah-ubah sehingga tidak ada artikel yang pernah selesai, oleh karena itu Wikipedia sering terjadi “kesulitan” yang unik, tetapi ia pun memiliki sistem “penyembuhan sendiri”. Selain memberikan ilmu pengetahuan kepada penggunaanya, Wikipedia juga telah memberikan kesempatan kepada penggunaanya untuk menciptakan artikel-artikel pada situs ini. Dan karena itu Wikipedia menjadi salah satu situs media daring yang paling banyak dikunjungi. Terdapat lebih dari 18 milyar kunjungan halaman (*page view*) dan lebih dari 500 juta *ID unique visitor* yang mengakses Wikipedia setiap bulannya (Naom Cohen, 2014, [https://www.nytimes.com/2014/02/10/technology/wikipedia-vs-the-small-screen.html?\\_r=0](https://www.nytimes.com/2014/02/10/technology/wikipedia-vs-the-small-screen.html?_r=0), 29 April 2019) . Pada Januari 2016, Wikipedia menjadi situs web terpopuler ketujuh didunia.

Perkembangan jumlah artikel pada Wikipedia Bahasa Inggris sangat pesat sejak resmi diluncurkan pada tanggal 15 Januari 2001. Pada tanggal 21 Januari 2003, jumlah artikel yang dimiliki telah mencapai 100.000 buah, kemudian pada tanggal 1 Maret 2006 bertambah menjadi 1.000.000 artikel. Angka ini terus bertambah menjadi 5.000.000 artikel pada tanggal 1 November 2015 (Wikimedia, 2015, [https://meta.wikimedia.org/wiki/Wikipedia\\_milestones](https://meta.wikimedia.org/wiki/Wikipedia_milestones), 29 April 2019). Sedangkan artikel pertama Wikipedia Bahasa Indonesia dibuat pada tanggal 30 Mei 2003, yaitu artikel tentang Elektron. Pada awal 2009, jumlah artikel

bertambah mencapai angka 100.000 dan pada akhir 2012 mencapai 200.000 artikel. Secara keseluruhan, Wikipedia dalam seluruh Bahasa mencapai jumlah 1 juta artikel pada bulan September 2013 dan terus menanjak hingga lebih dari 38 juta pada tahun 2015 (Jimmy Wales, 2015, <https://www.cbsnews.com/news/wikipedia-jimmy-wales-morley-safer-60-minutes/>, 29 April 2019).

### **1.1 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas website Wikipedia terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode WebQual 4.0.

### **1.2 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada website Wikipedia.
2. Menganalisis tentang kualitas website Wikipedia terhadap kepuasan pengguna.
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode WebQual 4.0.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.

5. Responden terdiri dari masyarakat umum yang telah mengakses Wikipedia seperti Mahasiswa, Pegawai, dll.
6. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Jambi.

### **1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Mengetahui tingkat kualitas website Wikipedia terhadap kepuasan pengguna.
2. Membantu mengenalkan Wikipedia secara keseluruhan.
3. Mengetahui pengaruh kualitas website Wikipedia terhadap kepuasan pengguna.
4. Mengetahui pengaruh kualitas website Wikipedia dan artikel-artikel terhadap kepuasan pengguna.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Mengembangkan hardskill penulis melalui skripsi ini, selain yang didapat pada perkuliahan.
2. Membuka wawasan baru sesuai dengan bidang teknologi pada umumnya, dan sistem informasi yang khususnya menganalisis kualitas website Wikipedia terhadap kepuasan pengguna.
3. Membantu mengetahui tingkat kualitas website Wikipedia.

## **1.4 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep teoritis yang mendasari pembahasan laporan secara khusus digunakan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dengan metode yang digunakan.

#### **BAB IV : GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

Dalam bab ini menguraikan mengenai gambaran umum yang terdapat pada website Wikipedia dan menjelaskan analisis sistem yang terdapat pada website Wikipedia.

#### **BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hasil analisis yang didapat dalam sistem Wikipedia dengan metode yang telah di tentukan

#### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisikan simpulan dan saran yang dapat dimanfaatkan sebagai wawasan untuk pengguna Wikipedia.