

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Era digital membawa pengaruh yang besar terhadap kehidupan masyarakat Indonesia. Kehidupan bermasyarakat berubah dengan cepat karena dunia semakin menyatu apalagi ditopang oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga batas-batas masyarakat dan negara menjadi tidak terbatas lagi (Lince, 2016 : 166). Revolusi industri 4.0 ditandai dengan perubahan yang begitu cepat di era digital saat ini. Beberapa negara lain juga turut serta dalam mewujudkan konsep industri 4.0 namun menggunakan istilah yang berbeda seperti *smart factories*, *industrial internet of things*, *smart industry*, atau *advanced manufacturing*. Tujuan dari era 4.0 ialah untuk meningkatkan daya saing industri tiap negara dalam menghadapi pasar global yang sangat dinamis. Kondisi tersebut diakibatkan oleh pesatnya perkembangan pemanfaatan teknologi digital di berbagai bidang (Soraya et al., 2019 : 60).

Perkembangan era digital pada revolusi industri 4.0 telah menghadirkan digital media. Media digital merupakan sebuah bentuk media elektronik dengan data penyimpan dalam format digital dan menggunakan jaringan komputer untuk penyebaran informasi serta mengacu kepada produk akhirnya seperti video digital, audio digital, tanda tangan digital serta seni digital (Laba et al., 2018 : 179). Media *online* disebut juga dengan digital media adalah media yang tersaji secara *online* di internet (Antow, 2016). Pada awalnya konten dalam media *online* dan

media cetak (Kompas dan Republika) sama secara tampilan sehingga tidak memiliki perbedaan antara kedua media tersebut. Produk media cetak hanya dipindahkan dalam media *online* sehingga kontennya sama persis. Selanjutnya, ada media *online* yang serius untuk menyajikan berita melalui media *online* yaitu detik.com yang muncul pada tahun 1998 dengan menyajikan berita *real time*. Seiring dengan perkembangan internet di Indonesia tahun 2007, diprediksi akan banyak bermunculan media-media *online* yang *real time*. Hingga akhirnya, media *online* mulai menjadi rujukan utama masyarakat dalam mencari informasi (Prilani, 2017 : 518). Perkembangan media digital khususnya di Jambi dapat dilihat dengan hadirnya Jambiupdate.Co, Metrojambi.Com, Infojambi.Com, Jambidaily.Com, Tribunjambi.Com, Jambi-Independent.Co.Id dan masih banyak lainnya.

Website Jambi Independent adalah salah satu portal berita *online* dengan jumlah pembaca terbesar di Provinsi Jambi. Berdiri sejak tahun 2006 dan didukung dengan personil yang lengkap tidak hanya di Kota Jambi, tetapi juga semua kabupaten kota yang ada di Provinsi Jambi, termasuk perwakilan di Jakarta. Sejak November 2017, *website* Jambi Independent sudah terverifikasi secara administrasi dan faktual oleh Dewan Pers. Artinya *website* Jambi Independent sudah memenuhi segala syarat dan berstandar nasional sebagai media *online* yang ditetapkan oleh Dewan Pers dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehari-hari. *Website* Jambi Independent termasuk digital media yang baik karena dapat memberikan biaya yang lebih hemat, bersifat multifungsi, fleksibel dan memudahkan mengakses informasi. Pada umumnya kriteria pembaca koran

digital telah terbiasa mencari informasi dengan menggunakan perangkat keras (*gadget*) dan layanan internet dari *provider* telekomunikasi, sama halnya dengan kriteria pembaca *website* Jambi Independent. Terlepas dari kemudahan yang telah diberikan oleh *website* Jambi Independent untuk memperoleh informasi secara digital, terdapat juga beberapa kekurangan pada *website* diantaranya terdapat banyak iklan yang memiliki ukuran besar sehingga tampilan *website* lebih dominan berisi iklan sehingga membuat tampilan kurang menarik, pada saat melakukan pencarian dengan kata kunci pada bagian *search* maka berita yang ditampilkan berdasarkan *keyword* tidak dibagi menjadi beberapa halaman sehingga terlihat tidak rapi, hampir setiap halaman *website* berisikan iklan, memerlukan waktu yang lama untuk membuka *website* jika banyak pengunjung yang membuka *website* tersebut dan berita yang masuk dalam *website* kurang *up to date* dibandingkan sosial media yang lebih responsif dalam menyebarkan informasinya.

Untuk mengetahui apakah *website* Jambi Independent telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak, kualitas *website* ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. WebQual merupakan salah satu metode pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. WebQual ini merupakan pengembangan dari ServQual yang telah banyak digunakan untuk pengukuran kualitas jasa. Pada WebQual 4.0 disusun berdasarkan pada penelitian tiga area yaitu kualitas informasi dari sistem informasi, kualitas interaksi dan *usability* dari *human computer interaction* (Sastika, 2016 : 652-653).

Sehingga dengan pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan *website*. WebQual pada dasarnya mengukur mutu sebuah *website* berdasarkan persepsi dari pengguna atau pengunjung situs. Jadi pengukurannya menggunakan instrument penelitian atau *kuesioner*.

Berdasarkan masalah yang sudah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap *website* Jambi Independent untuk mengetahui apakah kualitas *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode WebQual dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE JAMBI INDEPENDENT MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Bagaimana kualitas dari *website* Jambi Independent berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* Jambi Independent berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan di luar dari judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan untuk menganalisis kualitas *website* Jambi Independent (www.jambi-independent.co.id).
2. Analisis *website* Jambi Independent dilakukan dengan menggunakan metode WebQual 4.0.
3. Pengumpulan data menggunakan metode *kuesioner*.
4. Jumlah respondent ini adalah minimal 100 orang masyarakat Jambi pengguna *website*.
5. Skala yang digunakan dalam angket yang akan disebarakan adalah skala likert dengan lima alternatif jawaban (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).
6. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*statistical product and service solution*).
7. Menggunakan variabel *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas dari *website* Jambi Independent berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* Jambi Independent berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Jambi Independent mengetahui apakah *website* Jambi Independent telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.
2. Menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengunjung *website* Jambi Independent.
3. Dan sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Gambaran mengenai hal-hal yang akan dibahas dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang teori-teori yang relevan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai dasar untuk pembahasan dan konsep dasar yang berhubungan dengan penelitian yang dikutip dari beberapa sumber.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan serta digunakan dalam penelitian.

BAB IV : ANALISIS

Pada bab ini membahas tentang analisis yang digunakan terhadap suatu permasalahan pada penelitian ini.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil analisis yang telah dilakukan dan rekomendasi berupa indikator-indikator yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk ke depannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.