

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi (TI) berkembang sangat pesat. Pesatnya perkembangan TI menjadikan teknologi internet sebagai alat komunikasi utama yang sangat diminati oleh masyarakat [1]. Teknologi informasi dapat memudahkan manusia dalam beraktivitas untuk mengakses berbagai informasi yang menunjang untuk kegiatan, memudahkan pekerjaan tergantung bagaimana kita menggunakan teknologi yang bermanfaat bagi kita dan orang lain. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadikan informasi sangat mudah untuk diakses melalui berbagai saluran komunikasi [2].

Website merupakan salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemui dan digunakan. *Website* menjadi sebuah media informasi yang efisien karena biaya yang murah, informasi yang disajikan bisa diakses oleh semua kalangan yang terkoneksi dengan internet. Perkembangan *website* memberi banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat, salah satu dampak perubahan adalah media perolehan berita dan informasi. Saat ini adanya pergeseran *trend* dari perolehan berita dan informasi menggunakan media cetak berubah menjadi media berita *online* [3].

Salah satu perusahaan media yang memanfaatkan basis *online* sebagai media pemberitaannya adalah Jambi Ekspres. Jambi Ekspres adalah nama surat

kabar harian di Jambi yang merupakan koran utama dan koran terbesar di bawah naungan Jawa Pos *News Network* (JPNN) / Jawa PosGroup). Perusahaan yang bergerak dibidang jurnalistik ini mulai berdiri pada awal tahun 1998 dirintis oleh PT. Jambi Press Intermedia. Surat kabar harian Jambi Ekspres yang beralamat di Graha Pena Jambi Ekspres Jl. Pattimura No. 35 Km. 8 Kenali Besar Jambi terbit pertama kalinya pada tanggal 1 januari 1999 dan Jambi Ekspres mulai beralih ke portal berita online pada tahun 2008 yang dapat diakses melalui laman www.jambiekspres.co.id.

Berita yang disajikan oleh *website* Jambi Ekspres meliputi berita-berita yang aktual dengan komposisi berita berupa 75% isi lokal meliputi ekonomi, bisnis, olahraga, politik, kriminal, hiburan, keluarga, dan lain-lain. Kemudian sisanya 25% meliputi nasional dan internasional.

Berdasarkan situs similarweb.com, tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari total kunjungan pengguna ke *website* Jambi Ekspres. Data yang didapatkan dari bulan agustus 2020 – desember 2020 menunjukkan adanya naik turunnya kunjungan pengguna terhadap *website* Jambi Ekspres. Pada bulan agustus 2020 terdapat 520.000 kunjungan, bulan september mengalami penurunan dengan 390.000 kunjungan, bulan oktober mengalami penurunan lagi dengan 370.000 kunjungan tetapi pada bulan november mengalami kenaikan sebesar 390.000 kunjungan dan pada bulan desember mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu sebesar 360.000 kunjungan.

Dari data hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa pengguna *website* Jambi Ekspres terdapat masalah atau kendala yang dihadapi oleh pengguna, yaitu tidak dapat dimanfaatkan atau digunakannya menu pencarian berita yang membuat pengguna memerlukan waktu lebih untuk mencari berita yang diinginkan pada *website* Jambi Ekspres dan permasalahan selanjutnya ialah pada saat pengguna mengklik menu indeks dan menu video tidak menampilkan apapun bahkan pada saat mengklik menu tersebut langsung kembali ke tampilan halaman utama. Berdasarkan permasalahan pada *website* Jambi Ekspres tersebut maka berdampak pada kualitas *website* yang belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran kualitas *website* Jambi Ekspres terhadap kepuasan pengguna, untuk mengetahui apakah *website* tersebut telah memenuhi kepuasan pengguna atau tidak. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas *website* ialah metode *Webqual* 4.0.

Metode *Webqual* 4.0 merupakan metode untuk mengetahui kualitas *website* berdasarkan persepsi masyarakat atau pengguna. Metode *webqual* 4.0 terdiri atas tiga kategori kualitas kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi pelayanan. Kualitas kegunaan adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs, kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs dan kualitas interaksi pelayanan adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam [4].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik mengangkat penelitian ini, dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Penggunaan, Kualitas

Informasi Dan Kualitas Interaksi Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Website* Jambi Ekspres”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh kualitas kegunaan (*usability quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* Jambi Ekspres ?
2. Adakah pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* Jambi Ekspres ?
3. Adakah pengaruh kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* Jambi Ekspres ?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Jambi Ekspres.
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *webqual* 4.0
3. Variabel yang akan digunakan dalam analisis menggunakan metode *webqual* 4.0 yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi pelayanan (*service interaction quality*).

4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
5. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas kegunaan (*usability quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* Jambi Ekspres.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* Jambi Ekspres.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna *website* Jambi Ekspres.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Membantu pihak pengelola *website* Jambi Ekspres dalam mengetahui tingkat kualitas *website* Jambi Ekspres.
2. Mengembangkan pengetahuan penulis tentang *webqual* 4.0 melalui penulisan laporan ini.
3. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini merupakan bab yang berisikan tentang teori-teori yang mendukung penelitian meliputi teori tentang analisis, *webqual*, *website*, penjelasan terkait kualitas *website*, kuesioner, kepuasan pengguna, regresi linier berganda serta penjelasan mengenai *software* SPSS yang dikutip dari buku, jurnal dan pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan yang akan penulis angkat sebagai landasan penelitian yang akan penulis lakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini serta metode yang akan digunakan dalam analisis kualitas *website* Jambi Ekspres.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pada bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh penulis serta rekomendasi untuk *website* Jambi Ekspres sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang berupa masukan bagi pengembangan *website* yang akan datang.