

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Di era perkembangan internet dan teknologi yang begitu pesat, memudahkan masyarakat dalam melakukan pekerjaan atau mencari informasi yang dibutuhkan, masyarakat dapat mencari informasi di dalam *website* yang menyediakan berbagai informasi dan berita-berita harian. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, berbagai media massa cetak turut menambah produksi mereka dengan melahirkan media online. Mengingat semakin hari, masyarakat membutuhkan kebaruan informasi semakin cepat. Ditambah lagi, penyebaran alat-alat elektronik yang semakin efisien dalam gengaman. Apalagi, setiap orang memiliki kebutuhan informasi yang berbeda. Tak pelak, kemudahan mengakses informasi apapun yang ditawarkan media online[1]. Salah satu media online yang banyak diminati masyarakat di Kota Jambi adalah INFOJAMBI.COM.

INFOJAMBI.COM merupakan media online atau portal berita pertama di Provinsi Jambi dan menjadi dasar jurnalistik online di Provinsi Jambi. Sekarang berkembang media daring televisi dengan nama INFOJAMBI.TV dan INFOJAMBI KORAN yang terbit dua kali sebulan. Saat ini INFOJAMBI sudah menerapkan konvergensi media. INFOJAMBI berdiri sejak 2008, merupakan sebuah ide yang sebenarnya telah tercetus sejak tahun 1996. Semula hanya berawal dari pembicaraan ringan beberapa orang, lalu akhirnya direalisasikan dengan serius

sejak 31 Januari 2008. Tanggal ini sekaligus ditetapkan sebagai hari jadi infojambi.com. Di awal 2013 INFOJAMBI.COM berada di bawah naungan CV Info Jambi yang didirikan di atas notaris Indra Kurniawan SH Nomor 15,- Tanggal 04 Januari 2013. Kemudian tahun 2015, InfoJambi merubah badan hukumnya menjadi PT. INFO JAMBI MEDIA. PT. INFO JAMBI MEDIA beralamat di Jl. Ir. Djuanda No.24, Simpang III Sipin, Kecamatan Kotabaru, Kota Jambi. Dan alamat *website* Info Jambi ini adalah <https://infojambi.com/>.

Permasalahan yang ditemui berdasarkan beberapa angket yang disebar kepada pengguna *website* Info Jambi adalah 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, lalu pada saat ingin memberikan tanggapan mengenai berita yang telah dibaca, pengguna harus memasukan alamat email, terkadang ada beberapa pengguna yang tidak mempunyai alamat email sehingga pengguna tidak dapat memberikan tanggapannya disitus tersebut. Kemudian banyak iklan yang memiliki ukuran besar dan hampir setiap halaman *website* berisikan iklan sehingga membuat tampilan *website* kurang menarik dan berita yang masuk dalam *website* kurang up to date dibandingkan sosial media yang lebih responsif dalam menyebarkan informasinya. Dan *website* infojambi.com ini tidak dapat menjamin atas segala kesalahan dan keterlambatan dalam memperbarui data atau informasi. Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi terkait masalah-masalah yang pernah dialami pengguna *website* infojambi.com.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat adanya permasalahan yang terjadi ketika pengguna menggunakan website Info Jambi permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Maka dari itu penelitian ini mengambil studi kasus website Info Jambi untuk mengetahui apakah website Info Jambi telah memenuhi kebutuhan penggunaanya. Pengukuran kualitas yang dilakukan berdasarkan sudut pandang kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan mutu pelayanan pada pengguna memanfaatkan *website* tersebut secara optimal. Untuk mengetahui apakah *website* Info Jambi telah memenuhi kepuasan penggunaanya atau tidak, kualitas *website* ini perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayanan yang disediakan. *Webqual* adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrument-instrument penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu : *usability*, *information quality*, dan *Interaction Quality* dan *webqual* ini merupakan instrument yang menilai kualitas suatu *website* menurut perspektif pengguna akhir[2]. Sehingga pengukuran tersebut dapat memberikan informasi yang akurat dan memberikan penilaian terhadap kelayakan website dengan menggunakan instrument penelitian atau kuesioner.

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

1.2 RUMUSAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang diteliti yaitu Bagaimana kualitas dari *website* Info Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan diluar judul dan tema yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang di teliti sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk menganalisis *website* Info Jambi (<https://infojambi.com/>).
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
3. Jumlah responden untuk menganalisis kualitas *website* yaitu 100 responden.
4. Metode kuisisioner menggunakan teknik *purposive sampling*.
5. Menggunakan angket online (*google form*) yang disebar untuk masyarakat dikota jambi.
6. Menggunakan *IBM SPSS 25* sebagai alat pengolahan data hasil kuesioner.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas dari *website* Info Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Memberikan saran kepada pengelola *website* Info Jambi agar dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, Interaction Quality*) dan mengarahkan kepada pengelola *website* Info Jambi menjadi lebih baik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola *website* diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* Info Jambi, dapat meningkatkan kualitas *website* berdasarkan rekomendasi yang diberikan dari hasil analisis, sehingga dapat memberikan layanan yang mudah dimengerti dan bermanfaat lagi bagi pengguna saat ini dan masa yang akan datang.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian *website* Info Jambi selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang secara umum mengenai apa yang akan penulis bahas dalam setiap bab dari laporan ini, yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Pembahasan bab ini tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, serta terdapat Sistematika Penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan Pada bab ini tentang teori – teori dasar yang mendukung penelitian dengan cara mengutip dari berbagai buku, jurnal, dan menuangkan ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk menganalisis Kualitas *Website* Info Jambi Menggunakan Metode Webqual 4.0.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pembahasan bab ini tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk menganalisis kualitas *Website* Info Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Pembahasan bab ini tentang gambaran umum *Website* Info Jambi, pengembangan model penelitian dan hipotesis penelitian serta menganalisis dan menghitung data kuesioner penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan bab ini tentang hasil dari analisis yang telah dilakukan oleh peneliti pada objek serta rekomendasi untuk *website* Info Jambi sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab mengelola *website*.

BAB VI : PENUTUP

Pembahasan bab ini tentang bagaimana penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang berguna bagi pembaca maupun penelitian selanjutnya.