

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Munculnya media baru yang disebut dengan internet semakin memudahkan manusia untuk berkomunikasi tanpa mengenal adanya batasan ruang dan waktu. Dalam pemanfaatannya, internet sering dijadikan sebagai alat komunikasi melalui komputer dan telah menjadi media baru dalam perkembangan kegiatan jurnalistik [1].

Dari berbagai jenis kegiatan jurnalistik dalam bidang teknologi yang paling populer saat ini adalah portal berita. Kepopuleran portal berita tidak lepas dari ciri dan fungsi portal itu sendiri, yakni diantaranya adalah : selalu memberikan informasi yang *up-to-date*, dapat dibaca kapanpun dan membuat pembacanya mudah memilah informasi yang dibutuhkan dan dikehendakinya untuk dinikmati [2].

Salah satu kegiatan jurnalistik yang telah memanfaatkan teknologi informasi adalah *Website* Tribun Jambi yang merupakan media sebuah surat kabar harian yang terbit di jambi yang dapat diakses melalui laman <https://jambi.tribunnews.com/> *Website* ini menyajikan informasi seputar provinsi jambi, budaya, serta objek pariwisata yang terletak di berbagai kabupaten serta kota dan tidak hanya seputar provinsi jambi, *website* ini juga terkadang menyajikan informasi dari berbagai provinsi yang ada di indonesia.

Namun *website* ini masih terdapat beberapa permasalahan berdasarkan analisis dan pemeriksaan langsung pada *website* tribun jambi yang dilakukan oleh penulis diantaranya pada menu daftar akun yang ketika pengguna mengirimkan biodata pendaftaran tidak menampilkan respon apapun dan pada menu pedoman media siber jika diakses oleh pengguna akan menampilkan keterangan bahwa laman tidak tersedia.

Untuk itulah penulis tertarik melakukan sebuah analisa terhadap tingkat kepuasan pengguna *website* tersebut dengan menggunakan metode *usability testing* dan untuk mengetahui tanggapan responden tentang *website* tribun jambi, penulis menggunakan kuisioner SUMI (*Software Usability Measurement Inventory*) untuk mengukur persepsi atau pandangan pengguna tentang kegunaan *website*, mengetahui apakah masalah-masalah tersebut dapat mengganggu penggunaan *website* serta memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil analisis yang akan dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Dan Evaluasi Usability Terhadap Website Tribun Jambi Menggunakan Usability Testing”**.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka didapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi aspek *usability terhadap website* tribun jambi menggunakan *usability testing*?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tribun jambi?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang akan diberikan untuk masalah-masalah yang ada pada *website* tribun jambi?

### **1.3 PEMBATAHAN MASALAH**

Adapun pembatasan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

1. Menerapkan evaluasi *usability website* tribun jambi dengan menggunakan Kuesioner *software usability measuring inventory* (SUMI).
2. Pengolahan data menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dengan *software smartPLS 3.0*.
3. Kuesioner *Software Usability Measuring Inventory* (SUMI) dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir Google Drive dan dengan pengukuran berupa angka dengan Skala 1-4.
4. Kuesioner *Software Usability Measuring Inventory* (SUMI) terdiri atas 50 pernyataan dan responden dibatasi sebanyak 100 orang.
5. Evaluasi *website* hanya sebatas pada tampilan yang terlihat, tidak mengevaluasi fitur yang sudah berjalan sesuai fungsionalitas.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dilaksanakan :

1. Menghasilkan sebuah analisa pada *website* tribun jambi dengan melihat aspek *usability*.

2. Menghasilkan sebuah analisa pada tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* tribun jambi.
3. Menghasilkan rekomendasi perbaikan pada *website* tribun jambi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pengguna.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan *website* tribun jambi adalah :

1. Bagi *website* jambi.tribunnews.com diharapkan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan untuk menjaga *website* agar dapat memberikan layanan informasi, efektif dan efisien bagi pengguna saat ini dan masa yang akan datang.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis *website* jambi.tribunnews.com serta mampu memberikan rekomendasi perbaikan *website* dan menambah wawasan tentang *website* yang baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan *website* jambi.tribunnews.com selanjutnya.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan yang akan diuraikan dalam laporan ini terbagi dalam beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

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

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari kualitas layanan, website, kepuasan pelanggan, portal berita, perhitungan populasi dan sampel, pengelolaan *smart pls*, dan metode SUMI (*Software Usability Measuring Inventory*).

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang tahapan proses dan metode-metode yang dilakukan selama mengerjakan penelitian yang meliputi kerangka kerja penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data serta teknik-teknik analisis data.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian dan penggunaan model atau metode penelitian menggunakan *usability testing*.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Berisi hasil dari analisis dan pembahasan *website* yang menghasilkan rekomendasi yang nantinya diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan penulis dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat untuk pembaca.