

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi internet di era globalisasi begitu pesat sehingga dengan adanya internet dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mencari berbagai jenis informasi melalui media online dalam versi *e-paper* dan portal berita yang dapat diakses oleh pembaca (*user*) melalui internet. Media pemberitaan online atau dalam istilah sehari-hari biasa disebut dengan koran digital. Koran digital merupakan bagian dari media massa yang juga hadir menghiasi saluran informasi di era modern sebagai suatu bentuk pemanfaatan sistem elektronik yang dianggap lebih efisien dan efektif dalam meraih jumlah penikmat berita[1]. Salah satu portal berita online di Jambi yang banyak dikonsumsi publik adalah <https://jambi.antaraneews.com/>.

Portal ANTARA News Jambi merupakan portal yang memuat informasi berita dari wilayah Provinsi Jambi yang beralamat di Jalan H. Zainir Havis, Kota Baru, serta berita-berita terkini dari sejumlah daerah di Indonesia yang terintegrasi dengan jaringan portal Antara News serta portal daerah yang dikelola oleh 34 kantor biro Perum LKBN Antara di seluruh Indonesia. Konten ANTARA News Jambi dikelola oleh Perum LKBN Antara Biro Jambi yang berkedudukan di Jambi dengan menyajikan rubrik Jambi Tuntas, Nasional, Regional, Pariwisata/Budaya, Bisnis, Edukasi, Lingkungan, Gaya Hidup, Olahraga, Artikel dan Video. Portal ANTARA News Jambi juga menyediakan rubrik khas daerah

Provinsi Jambi yakni Jambi Kito yang merupakan rubrik video advertorial khusus untuk sosialisasi program dan promosi produk[2].

Berdasarkan data angket tertulis yang telah disebarkan ke beberapa pengguna, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ditemui pada *website* ANTARA News Jambi ini antara lain tampilan *website* nya kurang menarik dan membosankan dikarenakan pilihan warna yang sangat monoton dalam artian kurang hidup, lalu kalimat judul berita yang disajikan di *website* ini kurang menarik sehingga mengurangi rasa penasaran pembaca terhadap berita, setelah itu ada sebagian berita yang kurang lengkap dan tidak tepat alhasil pengguna merasa kurang puas dalam membaca berita, selain itu susunan berita yang kurang memudahkan pengguna seperti pada bagian berita terkini dan berita terpopulernya terpisah hal ini membuat pengguna *website* via smartphone memperoleh berita yang kurang efektif dan efisien, kemudian pada saat membaca berita tiba-tiba muncul pemberitahuan “*Sukai halaman ini? Bagikan ke teman anda!*”, hal ini membuat pengguna merasa terganggu dalam membaca berita. Dan ada beberapa iklan yang memiliki ukuran besar serta hampir setiap halaman *website* berisikan iklan, hal ini membuat tampilan *website* menjadi kurang menarik. Dan terkadang sistem di *website* ini tulisannya *typo* dikarenakan kesalahan didalam mengisi konten berita, hal ini membuat pengguna beralih membaca berita di media *online* lainnya yang lebih responsif.

Untuk mencari solusi dari permasalahan diatas maka peneliti menggunakan metode DeLone dan McLean (2003). Dimana metode ini membantu pencarian solusi dengan mengimplementasikan sistem informasi pada *website* ANTARA

News Jambi yang mengacu pada *Information Quality* (Kualitas Informasi), *System Quality* (Kualitas Sistem), *Service Quality* (Kualitas Layanan), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dan *Net Benefit* (Manfaat Bersih) yang terdapat dalam Delone And McLean, maka dapat diukur seberapa mudah pengguna dalam menggunakan dan mengakses layanan pada *website ANTARA News Jambi* tersebut serta dapat memberikan masukan atau pertimbangan kepada pihak pengelola *website ANTARA News Jambi* untuk dapat mengembangkan *website* kedepannya agar menjadi lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE ANTARA NEWS JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE AND MCLEAN”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penulis merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu Bagaimana Menganalisis Kualitas Layanan *Website ANTARA News Jambi* menggunakan Metode Delone And McLean?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *DeLone And McLean* dengan variabel yang digunakan adalah *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*.

2. Kuesioner yang disebar dilakukan secara online dalam bentuk formulir google form.
3. Populasi yang diambil adalah masyarakat kota Jambi dan sampel responden hanya akan diambil dari pengguna *website* ANTARA News Jambi dengan batasan 100 orang.
4. Menggunakan teknik *sampling* berupa *probability sampling* dan metode *simple random sampling* karena untuk memberikan peluang yang sama setiap anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel dan pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada.
5. Pengolahan data menggunakan *software SmartPLS3*.
6. Metode yang digunakan untuk mengelolah data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, dalam penelitian ini tujuan penulis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *Website* ANTARA News Jambi dengan menggunakan Metode Delone And McLean.
2. Untuk memberikan saran kepada pengembang *website* ANTARA News Jambi agar memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas

website ANTARA News Jambi dan mengarahkan kepada pengembang *website* ANTARA News 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 faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas dari *website* sehingga kedepannya dapat memberikan layanan yang mudah dimengerti, efektif dan efisien bagi pengguna.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menganalisis *website* ANTARA News Jambi menggunakan metode Delone And McLean dan mampu memberikan arahan agar *website* menjadi lebih baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan penelitian *website* ANTARA News Jambi selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini dibuat dengan sistematika penulisan atau kaidah penulisan mengenai apa yang akan dibahas dalam setiap bab di laporan ini dan untuk dapat menyelesaikan penelitian ini, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Didalam bab pertama ini pembahasan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan penelitian, Manfaat Penelitian, serta terdapat Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Didalam bab kedua ini pembahasan tentang teori-teori yang menunjang dalam pokok permasalahan dengan cara mengutip dan menuangkan suatu ide atau pendapat para pakar sehingga penulis dapat menarik kesimpulan untuk Menganalisis Kualitas Layanan *Website ANTARA News Jambi Menggunakan Metode Delone And McLean*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Didalam bab ketiga ini pembahasan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan, pengembangan model penelitian, instrument penelitian serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian ini.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Didalam bab keempat ini pembahasan tentang gambaran umum *Website ANTARA News Jambi*, pengembangan kuesioner yang digunakan, hasil analisis data, pengujian-pengujian hipotesis serta rekomendasi untuk *Website ANTARA News Jambi* sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola *website*.

BAB V : PENUTUP

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