

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Era digital terlahir dengan kemunculan digital, jaringan internet khususnya teknologi informasi komputer. Media baru era digital memiliki karakteristik dapat dimanipulasi, bersifat jaringan atau internet. Media massa beralih ke media baru atau internet karena ada pergeseran budaya dalam sebuah penyampaian informasi. Kemampuan media era digital ini lebih memudahkan masyarakat dalam menerima informasi lebih cepat. Dengan media internet membuat media massa berbondong-bondong pindah haluan [1]. Revolusi industri 4.0 secara fundamental mengakibatkan berubahnya cara manusia berpikir, hidup dan berhubungan satu dengan yang lain. Era ini akan mendisrupsi berbagai aktivitas manusia dalam berbagai bidang, tidak hanya dalam bidang teknologi saja, namun juga bidang yang lain seperti ekonomi, sosial, dan politik [2]. 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 [3].

Perkembangan era digital pada revolusi industri 4.0 telah menghadirkan digital media [3]. 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. Media *online* disebut juga dengan digital media adalah media yang tersaji secara *online* di internet [3]. 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 [3]. Perkembangan media digital di Indonesia dapat dilihat dengan hadirnya Okezone.Com, Google.Com, Tribunnews.Com, Youtube.Com, Kompas.Com, Grid.Id dan masih banyak lainnya.

*Website* Okezone.com adalah salah satu portal berita *online* terpopuler di Indonesia, Okezone.com mendapatkan peringkat ke-1 dari 500 situs berita *online* di Indonesia (www.alex.com). *Website* Okezone.com menduduki urutan pertama di mana urutan kedua diduduki oleh Google.com dan urutan ketiga diduduki oleh Tribunnews.com (www.alex.com). *Website* Okezone.com berdiri sejak 1 Maret 2007, portal *online* ini dimiliki oleh PT Media Nusantara Citra (MNC), selain Okezone, MNC juga memiliki dan mengelola bisnis media TV (RCTI, MNCTV, Global TV, iNews TV), media cetak (Koran Sindo, *Tabloid Genie*, *Tabloid Mom*

& *Kiddie*, majalah *HighEnd*, dan *Sindo Weekly*), media radio (Sindo Trijaya FM, Global Radio, Radio Dangdut Indonesia, V Radio), serta sejumlah bisnis media lainnya (*mobile VAS*, Manajemen artis, rumah produksi film, agen iklan, dll). Perusahaan yang juga mengelola beberapa bisnis media lain seperti televisi, media cetak dan jaringan radio. Okezone.com memberitakan hal-hal umum seperti: politik, peristiwa, internasional, ekonomi, *lifestyle*, selebriti, *sports*, bola, *auto*, teknologi, dan lainnya. Okezone.com memiliki prosedur pelaporan paling lambat 20 menit s/d 1 jam dari lokasi kejadian (wikipedia.com).

Kualitas layanan merupakan faktor yang sangat penting untuk meningkatkan minat baca. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pengunjung *website*. Karena itu, minat baca akan ada apabila kualitas layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pengunjung *website*. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan pengelola *website* tidak sesuai dengan harapan pengunjung *website*, tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima [4].

Kualitas layanan *Website* berhubungan erat dengan minat baca masyarakat. Kualitas layanan *website* yang baik dapat membuat masyarakat mau berkunjung ke *website* Okezone.com. Karena itu, minat baca pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola *website* Okezone.com.

Karena *website* Okezone.com telah menduduki peringkat posisi ke-1 *website* terpopuler di Indonesia, tentu baik pihak PT MNC ataupun pihak

pengelola *website* akan senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas layanan *websitenya*. Agar *website* Okezone.com tetap berada di posisi teratas, maka perlu diketahui indikator-indikator apa saja yang dapat meningkatkan minat baca masyarakat atau apa yang membuat orang mau mengunjungi *website* Okezone.com. Apabila indikator-indikator sudah diketahui, maka dapat mempermudah pihak pengelola *website* Okezone.com dalam membuat sebuah keputusan tentang apa-apa saja yang harus ada dan apa-apa saja yang harus ditingkatkan di dalam *website* Okezone.com.

Untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi minat baca masyarakat terhadap *website* Okezone.com, kualitas layanan *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 atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaannya. WebQual 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) yaitu dimensi kemudahan penggunaan (*usability*), dimensi kualitas informasi (*information quality*) dan dimensi kualitas interaksi (*interaction quality*) [5]. 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* Okezone.com untuk mengetahui apakah kualitas layanan *website* telah memenuhi aspek-aspek yang ada dalam metode WebQual 4.0 dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN WEBSITE OKEZONE.COM TERHADAP MINAT BACA MASYARAKAT 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 pengaruh kualitas layanan dari *website* Okezone.com terhadap minat baca masyarakat berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* Okezone.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*) terhadap variabel minat baca masyarakat?
3. Indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi minat baca masyarakat?

### **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 layanan *website* Okezone.com (<https://www.okezone.com/>) .
2. Analisis *website* Okezone.com dilakukan dengan menggunakan metode Webqual 4.0.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner.
4. Jumlah responden ini adalah minimal 100 orang masyarakat pengguna *website* Okezone.com.
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-variabel dalam metode Webqual 4.0 yaitu, *usability*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap variabel minat baca masyarakat.

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

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan dari *website* Okezone.com terhadap minat baca masyarakat berdasarkan hasil analisis menggunakan WebQual 4.0.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* Okezone.com berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh WebQual 4.0 (*usability, information quality, dan service interaction quality*) terhadap variabel minat baca masyarakat.
3. Mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi minat baca masyarakat.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Okezone.com mengetahui apakah *website* Okezone.com telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.
2. Membantu pihak Okezone.com untuk mengetahui indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi dan tidak dapat mempengaruhi minat baca masyarakat.
3. Menghasilkan layanan yang lebih baik bagi pengunjung *website* Okezone.com.
4. 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 : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

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

### **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.