

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Pada masa sekarang ini, teknologi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dengan hadirnya teknologi membawa dampak yang cukup besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi mempermudah berbagai aktivitas sehari-hari masyarakat dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam aktivitas.

Teknologi yang mengalami perkembangan yang pesat salah satunya adalah teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi dapat berkembang karena adanya internet, dengan adanya internet kegiatan belajar, belanja, komunikasi, bekerja dan kegiatan lainnya dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Website merupakan kumpulan halaman web yang mengandung informasi berupa teks, gambar, foto dan video dan website merupakan bagian penting dari internet karena hampir semua layanan dalam internet disampaikan dalam bentuk website.

Sekarang ini teknologi internet menjadikan komunikasi lebih mudah dan efektif, selain perkembangan teknologi komunikasi seperti telepon, radio, televisi bahkan smartphone media massa juga telah berkembang. Sebagian besar kegiatan jurnalistik telah menjangkau sampai kepada media online.

Media *online* adalah sebuah media yang dapat diakses secara online di internet. Media online merupakan media yang khusus menyajikan berbagai karya jurnalistik baik berita maupun artikel secara *online*. Sedangkan portal web adalah sebuah website yang menyediakan layanan informasi.

Berdasarkan laporan dari *Reuters Institute*, 89% dari 2.007 responden di Indonesia mengakses berita melalui media online dan hanya 20% yang mengakses berita melalui media cetak [1]. Banyak perusahaan portal media online yang tumbuh di Indonesia. Di Jambi sendiri banyak perusahaan portal media online yang sedang berkembang, diantaranya *Jamberita.com*, *MetroJambi.com*, *Jambiupdate.co*, *Editornews.id* dan beberapa situs berita daring lainnya. Dengan banyaknya perusahaan portal media online sejalan dengan ketatnya persaingan diantara perusahaan-perusahaan tersebut.

*Editornews.id* adalah sebuah portal berita daring yang berbasis di Kota Jambi dan merupakan bagian dari *Pikiran Rakyat Media Network* yang memiliki kantor di Jln. Kapt.Sudjono No.140 Rt.11, Jambi. *Editornews.id* hanya memiliki edisi daring, *editornews.id* berusaha menyampaikan berita yang akurat, aktual dan terpercaya kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Jambi.

Permasalahan yang ditemukan dalam website *Editornews.id* adalah informasi dalam *Editornews.id* belum diperbaharui secara *real time*, belum adanya tempat pengguna atau pembaca untuk menyampaikan saran dan masukan kepada pihak redaksi (kolom komentar) dan banyaknya iklan sering mengganggu pembaca saat mengakses website *Editornews.id*.

Penelitian ini menggunakan metode *webqual 4.0* yang sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Metode *webqual 4.0* sendiri adalah sebuah metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengukur kualitas sebuah *website* dari sudut pandang pengguna berdasarkan instrumen-instrumen penelitian yang dikategorikan dalam tiga variabel bebas yaitu *usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi) dan *services interaction* (kualitas interaksi) [2].

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti ingin mengambil judul penelitian “Analisis Kualitas *Website* Editornews.id Dengan Metode *Webqual* 4.0”.

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas *website* Editornews.
2. Menganalisis pengaruh variabel-variabel dalam metode *WebQual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna.

## **1.3 PEMBATAHAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pelebaran pembahasan maka penulis melakukan pembatasan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya akan dilakukan pada *website* Editornews.id.
2. Metode yang digunakan adalah metode *Webqual* 4.0.
3. Penelitian hanya dilakukan di wilayah Kota Jambi.
4. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 230 responden.

#### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas *website* Editornews.id.
2. Menganalisis pengaruh masing-masing variabel dalam *WebQual* 4.0 terhadap kepuasan pengguna.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan kualitas website Editornews.id.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan pembelajaran dan acuan untuk penelitian sejenis.

#### **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

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

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika penulisan.

##### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

##### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang uraian secara rinci desain, metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menjawab penelitian untuk mencapai tujuan penelitian, serta alat-alat dan bahan-bahan pendukung untuk melakukan penelitian.

#### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, dan pengembangan kuesioner yang digunakan.

#### **BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang model konseptual, analisis data statistik deskriptif, pengujian – pengujian dan hipotesis.

#### **BAB VI: PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian.