

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dewasa ini, perkembangan teknologi informasi khususnya di bidang internet semakin tidak terbendung. Perkembangan internet ini turut mempengaruhi pertumbuhan media informasi daring dengan sebutan media daring (media online). Meningkatnya pertumbuhan media daring menyebabkan mulai menurunnya minat masyarakat terhadap media cetak.

Di Indonesia terjadi peningkatan perusahaan media yang memanfaatkan internet dengan menyediakan situs web berita. Beberapa diantaranya seperti Detik.com, Tribunnews, Kompas, Liputan6, dan situs berita daring lainnya. Maraknya media daring ini sejalan dengan semakin ketatnya pula persaingan diantara perusahaan-perusahaan media tersebut.

Detik.com adalah sebuah portal web yang berisi berita dan artikel daring di Indonesia. Detik.com merupakan salah satu situs berita terpopuler di Indonesia. Berbeda dari situ-situs berita berbahasa Indonesia lainnya, Detik.com hanya mempunyai edisi daring dan menggantungkan pendapatan dari bidang iklan. Meskipun begitu, Detik.com merupakan yang terdepan dalam hal berita-berita baru (*breaking news*).

Detik.com memiliki alat ukur yang disebut dengan *page view* (jumlah halaman yang diakses). *Page view* Detik.com sekarang mencapai 3 juta per harinya. Sekarang Detik.com menempati posisi keempat tertinggi dari alexa.com

untuk seluruh content di Indonesia. Dan media *online* ini merupakan media dengan jumlah pengakses terbesar di Indonesia (Alexa Internet, 2013). Detik.com juga merupakan media massa *online* yang tidak memiliki media bentuk lain atau *web base* (Anggoro, 2012: 129). Penelitian ini bertujuan menganalisis apakah situs web Detik.com sudah sesuai dengan kaidah penyajian situs web yang baik dengan benar, apakah penyajian berita yang disampaikan akurat dan up to date, dan layanan yang disediakan memudahkan pengguna. Jadi, fokus penelitian ini adalah kepuasan pengguna terhadap situs web Detik.com.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode webqual karena metode ini sesuai dengan pokok permasalahan yang dikaji oleh peneliti. Metode IPA kemudian diikutsertakan dalam analisis ini karena metode ini mendukung dalam pengolahan data. Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel webqual dan menunjukkan analisa kesesuaian antara kinerja website dan harapan pengguna.

Berdasarkan pada permasalahan diatas penulis tertarik mengangkat penelitian tentang “Analisis Kualitas Website Detik.com Menggunakan Metode Webqual Dan *Importance Performance Analysis*”

## **1.2 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas website Detik.com menggunakan metode webqual dan *importance performance analysis*.

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari pembahasan yang meluas pada penelitian ini, maka penulis melakukan pembahasan yang meluas penulis melakukan pembatasan masalah yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada website Detik.com
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual dan *importance performance analysis*.
3. Pengumpulan data menggunakan metode Kuesioner.
4. Jumlah responden sebanyak 100 orang, diambil dari masyarakat umum atau pembaca/pengguna website Detik.com dan mahasiswa.
5. Penelitian ini dibatasi untuk dilakukan di wilayah Kota Jambi.

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kualitas website, kinerja dan harapan pengguna terhadap website Detik.com.
2. Mengetahui hasil analisa kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna.

## **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, antara lain :

1. Mengembangkan hardskill penulis melalui skripsi ini, selain yang di dapat dari perkuliahan.
2. Membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya, dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah tingkat kualitas web Detik.com dengan menggunakan metode webqual dan *importance performance analysis*.
3. Membantu pihak Detik.com dalam mengetahui tingkat kualitas website Detikcom dan tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pengguna.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

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

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh

penulis yang diperoleh dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

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

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kualitas website Detik.com.

### **BAB IV : ANALISIS**

Berisi analisis kualitas website dengan menggunakan metode webqual dan *importance performance analysis*.

### **BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI**

Berisi hasil dari analisis yang dilakukan oleh peneliti serta rekomendasi untuk website Detik.com sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak yang mengelola website.

### **BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merangkum kesimpulan yang diperoleh dari tahap-tahap analisis beserta saran atau masukan bagi pengembangan website yang akan datang.