

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan pada saat ini yang telah dirasakan oleh seluruh dunia yang semakin pesat. Dapat di lihat dari perkembangan ilmu komputer yang semakin berkembang dengan penyebaran informasi yang di peroleh oleh media cetak saja tetapi juga bisa di dapat melalui media elektronik seperti televisis, radio dan internet atau *website*.

Sebuah situs *website* dapat memberi sebuah informasi bagi pengguna karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja secara *online* bagi yang terkoneksi dengan jaringan internet, seperti yang diharapkan oleh pengguna itu sendiri, sebuah *website* juga biasanya akan meng-update artikel-artikel yang berhubungan langsung dengan *website* mereka, sehingga para pengguna dapat memperoleh informasi yang baru.

Di Indonesia sendiri terjadi peningkatan perusahaan media yang memanfaatkan internet dengan menyediakan situs web berita. Beberapa diantaranya seperti Tribunjambi yang menjadi studi kasus penelitian ini, Kompas, Liputan6, dan situs berita daring lainnya[1].

Tribun Jambi adalah sebuah surat kabar harian yang terbit di Jambi, Indonesia yang didirikan tahun 2009. Surat kabar ini termasuk dalam grup Kompas Gramedia. Kantor pusatnya terletak di kota Jambi. Koran Tribun Jambi pertama kali terbit pada tanggal 17 Maret 2010. Selain surat kabar, Tribun Jambi juga

menghadirkan informasi dalam bentuk berita online di *website* Tribunjambi yang menjadi bagian dari *Tribun Network*. Pemimpin redaksi Tribun Jambi yang pertama adalah Hasanah Samhudi, kemudian digantikan Dodi Sarjana pada tahun 2019, lalu digantikan Sulistiono tahun 2020-sekarang. Tribun Jambi menghadirkan berita di media cetak (koran), media *online* (tribunjambi), *Youtube* (Tribun Jambi), *Instagram*, dan *Facebook*, (<https://jambi.tribunnews.com>).

Website ini menyajikan informasi seputar provinsi jambi, budaya, serta kota dan tidak hanya seputar jambi tetapi juga menyajikan informasi dari berbagai provinsi yang ada di indonesia. Berdasarkan analisis dan pemeriksaan langsung pada *website* Tribunjambi, terdapat beberapa permasalahan divariabel bebas pada metode *Webqual 4.0* antara lain : *Usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *Interaction quality* (kualitas interaksi). Namun pada permasalahan yang akan dibahas penulis, pada variabel bebas *Interaction quality* (kualitas interaksi) termasuk dalam permasalahan yang ada pada *website* Tribunjambi ini yaitu : pada menu daftar akun yang ketika pengguna mengirim biodata pendaftaran tidak menampilkan respon apapun, pada menu pedoman media internet jika di akses oleh pengguna akan menampilkan keterangan bahwa laman tidak tersedia, dan fitur menu yang tidak menarik.

Untuk metode yang akan digunakan adalah *Webqual 4.0* merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir[2]. Penelitian ini menggunakan empat variabel yaitu *usability* (penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Berdasarkan pada uraian-uraian diatas serta pentingnya informasi *website* yang efektif dan efisien bagi pengguna, penulis tertarik mengangkat sebuah judul penelitian “**ANALISIS KUALITAS WEBSITE TRIBUNJAMBI MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas *website* Tribunjambi dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 ?

1.3 BATASAN MASALAH

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

1. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pihak pengguna *Website* Tribunjambi di kota Jambi.
2. Penelitian ini menggunakan empat variabel yang diukur oleh *Webqual* 4.0 yaitu *Usability* (penggunaan), *Information quality* (kualitas informasi), *Interaction quality* (kualitas interaksi) terhadap *User satisfaction* (kepuasan pengguna) pada *Website* Tribunjambi.
3. Analisis pengolahan data menggunakan analisis kuantitatif.
4. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah *software* SPSS V. 26 (*Statistical Product and Service Solutions*).

5. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online dengan bantuan googlr form dan skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Skala Likert.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Peneltian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel terhadap tingkat kualitas *website* Tribunjambi.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* TribunJambi.

1.4.2 Manfaat Peneltian

Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambahkan pengalaman, serta wawasan dan pengetahuan baru sesuai dengan bidang teknologi informasi pada umumnya dan sistem informasi khususnya yang akan dianalisis adalah tingkat kepuasan pengguna *website*.
2. Bagi pihak TribunJambi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak TribunJambi sehingga dapat meningkatkan efektivitas *website*.
3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan infromasi secara tertulis maupun sebagai referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian lebih lanjut atau mendalam.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam penyusunan laporan tugas akhir maka perlu ditetapkan sistematika penulisan, Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah. Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang digunakan seperti pengertian analisis, kualitas, *website*, SPSS, *webqual* untuk mendukung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode atau pendekatan yang akan digunakan dalam menguraikan penelitian untuk mencapai tujuan penelitian meliputi model yang digunakan, Teknik pengumpulan data. Teknik analisis dan serta pendekatan yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi analisis kualitas layanan *website* dengan menggunakan metode *webqual* pada beberapa dimensi yaitu *usability quality*, *information quality*, *interaction quality*, *user*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisi model konseptual, analisis data statistic deskripif, pengujian-pengujian dan uji hipotesis.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang diperlukan untuk kedepannya dan keseluruhan uraian yang telah dibahas.