

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat telah meningkat dikarenakan perkembangan pesat teknologi informasi saat ini. Di era globalisasi seperti saat ini informasi merupakan salah satu yang paling penting. Semenjak adanya teknologi informasi, sangat mudah untuk menemukan informasi sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu bentuk teknologi informasi yang sering kali ditemui dan digunakan adalah *website* [1]. *Website* sangat bermanfaat untuk menyebarkan berita atau informasi kepada masyarakat, mendapatkan informasi menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau tanpa terbatas pada jarak. Salah satu fungsi *website* adalah sebagai tempat membagikan atau menyampaikan berita seperti informasi, kejadian, dan peristiwa-peristiwa apa yang terjadi dalam bentuk portal berita *online*[2].

Salah satu perusahaan media yang memanfaatkan basis *online* sebagai media pemberitaannya adalah Sekato Jambi. Sekato Jambi adalah nama portal berita *online* di Jambi yang dirintis oleh PT. Berkah Alam Jambi. Portal berita *online* Sekato Jambi beralamat di Jl. Pangeran Antasari, RT.32, Kel. Talang Banjar, Kec. Jambi Timur, Kota Jambi, Kode Pos 36141. Berita yang disajikan oleh *website* Sekato Jambi meliputi berita-berita yang aktual yang berisi berita lokal seperti ekonomi, bisnis, hukum, kriminal, olahraga, politik, dan pemerintahan. Rata-rata

pengunjung *website* sekato jambi dalam satu tahun terakhir yang didapat dari pihak Sekato Jambi yaitu 58.642 pengguna.

Meski begitu, masih terdapat permasalahan yang ditemukan pada *website* Sekato Jambi, seperti bagian *headline website* yang memiliki *bug* pada jarak antar kalimat pada tampilan halaman *desktop*, selanjutnya beberapa iklan yang ada pada *website* dapat memotong paragraf pada halaman, *link* kontak media sosial seperti *twitter*, *instagram*, *youtube* tidak dapat dibuka, dan belum ada fitur pengaduan atau *customer service* jika terdapat *bug* atau *error* pada *website*. Oleh sebab itu untuk mengetahui apakah *website* tersebut telah memenuhi kepuasan penggunanya atau tidak, peneliti akan memulai pengukuran kualitas *website* dengan menggunakan metode *Website Quality* versi 4.0 atau biasa disebut *Webqual 4.0*. *Website Quality (WebQual)* merupakan salah satu teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna, pengukuran yang dilakukan untuk mengukur bagaimana kualitas dari sebuah *website* berdasarkan instrumen untuk menilai kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) [3].

Untuk mengetahui apakah kualitas *website* Sekato Jambi telah memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan tiga variabel dalam metode *Webqual*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis dengan judul “Analisis Kualitas *Website* Sekato Jambi Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas *website* Sekato Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan *WebQual 4.0*?
2. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dari *website* Sekato Jambi berdasarkan 3 variabel yang diukur oleh *WebQual 4.0 (Usability, Informasi Quality, dan Service Interaction Quality)*?

1.3 BATASAN MASALAH

Penulis mendefinisikan masalah agar pembahasan tidak melenceng dari topik masalah yang ada tentang analisis kualitas layanan *website*. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya difokuskan melakukan analisis pada *website* Sekato Jambi (<https://sekatojambi.com/>)
2. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yang diukur oleh *Webqual 4.0* yaitu *Usability, Information Quality, Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) *Website* Sekato Jambi.
3. Pengumpulan data dengan metode kuesioner menggunakan *Google Form*.
4. Target sebaran kuesioner ditujukan kepada para pengguna yang pernah mengunjungi *Website* Sekato Jambi.
5. Perhitungan yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah rumus *Slovin*.
6. Pengolahan data menggunakan *software Microsoft Excel dan Tools SPSS*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini, adalah:

1. Mengetahui kualitas dari *website* Sekato Jambi berdasarkan hasil analisis menggunakan *WebQual 4.0*.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dari *website* Sekato Jambi berdasarkan tiga variabel yang sudah diukur oleh *WebQual 4.0 (Usability, Information Quality, dan Service Interaction Quality)*.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan diatas, maka penulis menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran mengenai kualitas *website* portal berita *online* Sekato Jambi, sehingga bisa menjadi bahan referensi bagi pihak Sekato Jambi dalam meningkatkan kualitas *website*.
2. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan disimpan dalam catatan akademik dan digunakan sebagai dasar untuk penelitian yang akan datang.
3. Diharapkan penelitian ini akan mendorong penggunaan teknik kuantitatif dalam penyusunan tugas akhir, terutama dalam program studi Sistem Informasi.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, perumusan, dan batasan, serta tujuan dan manfaat dari penelitian dibahas dalam bab pendahuluan. Ini juga membahas tentang prinsip-prinsip penulisan laporan yang tepat dan prosedur penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pembahasan bab ini berisi tentang landasan-landasan serta teori-teori dan konsep dasar yang mendukung penelitian yang dikutip dan diambil dari berbagai jurnal, buku dan mencantumkan pendapat dari para pakar yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis buat, dari teori-teori tersebut penulis dapat membuat kesimpulan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan bagaimana penulis melakukan penelitian, dari metode, teknik, dan alat yang digunakan untuk menganalisis kualitas *website* Sekato Jambi.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas pengembangan dari instrumen penelitian terkait dengan analisis kualitas situs *web* Sekato Jambi, yang dilakukan dengan menerapkan metode *webqual* 4.0.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

Bab ini akan menjelaskan hasil analisis dan rekomendasi berdasarkan penelitian yang kemudian dapat memberikan pengetahuan baru pada *website* Sekato Jambi.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bagian penutup yang akan memberikan kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan hasil analisis. Penulis juga akan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang kiranya dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi sumber analisis untuk penelitian selanjutnya.