

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam bagaimana cara masyarakat memperoleh dan mengakses informasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi, pengaksesan *data* dan informasi yang tersedia diharapkan dapat berlangsung dengan cepat, efisien dan akurat. Di era modern ini, *Internet* merupakan salah satu media yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk pengaksesan *data* dan informasi [1]. Manfaat *internet* untuk kehidupan sehari-hari seperti memperoleh informasi, menambah ilmu pengetahuan dan memberikan kecepatan untuk mengakses sebuah informasi [2].

Sistem informasi berperan penting dalam mendukung perkembangan organisasi. Seiring pertumbuhan yang pesat, kebutuhan akan sistem yang andal semakin meningkat. Sistem ini mencakup manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan data untuk mengumpulkan, memproses, serta mendistribusikan informasi [3]. Dengan dukungan teknologi informasi (TI) sistem yang dirancang secara efektif dapat memberikan manfaat besar. Namun menilai kualitas layanan sistem, terutama dalam bentuk *digital* seperti *website*, memerlukan metode yang tepat agar analisisnya menyeluruh dan memastikan kepuasan pengguna.

Website Tribun Jambi merupakan salah satu media *online* yang berperan penting dalam menyediakan berita dan informasi lokal di Provinsi Jambi. *Website* ini dapat diakses melalui laman jambi.tribunnews.com dan menyajikan beragam informasi seputar budaya, objek wisata, serta berbagai berita terkini yang berkaitan dengan Jambi. Selain itu, Tribun Jambi juga menyediakan informasi dari berbagai provinsi di Indonesia, menjadikannya media yang relevan tidak hanya di tingkat lokal tetapi juga nasional.

Akan tetapi, dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna dan ekspektasi pembaca, tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas layanan *website* ini menjadi semakin kompleks. *Website* adalah sebuah platform yang memungkinkan seseorang mengekspresikan diri, membagikan hobi, pengetahuan, mempromosikan produk yang dijual, serta menyajikan berbagai konten seperti teks, tulisan, gambar, video, animasi, dan beragam file multimedia lainnya [4]. Keluhan seperti lambatnya pemuatan konten berita, kesulitan akses pada waktu tertentu, dan gangguan akibat iklan yang berlebihan dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, dibutuhkan evaluasi menyeluruh untuk memastikan bahwa layanan pada *website* Tribun Jambi mampu memenuhi kepuasan pembaca. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pembaca menjadi faktor utama yang menentukan keberlanjutan dan popularitas *platform* media *online*. Dalam persaingan yang semakin ketat, pembaca yang tidak puas akan mudah beralih ke media berita lain, sehingga pemantauan kualitas layanan menjadi sangat penting. Meskipun banyak kajian terkait kualitas layanan *digital* di media

nasional, penelitian yang berfokus pada media lokal seperti *Website* Tribun Jambi masih sangat terbatas.

Adapun penelitian sejenis yang juga menggunakan metode yang sama *E-Servqual*. Penelitian yang dilakukan oleh Thody, Sudirman dan Renny [5] Menyatakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat dari setiap dimensi pengukuran kualitas layanan pada *website Invitees* terhadap kepuasan penggunaannya. Hasil pengukuran dari seluruh dimensi berada pada jangka nilai negatif, maka disimpulkan bahwa kualitas layanan *website Invitees* masih belum sesuai dengan kepuasan penggunaannya. Kemudian ada penelitian sejenis yang dilakukan oleh Cendahani, Hamzah dan Lestari [6] Menyatakan bahwa penelitian ini menjelaskan kualitas layanan *E-Commerce website Sale Stock* Indonesia dan hasil perhitungan menyimpulkan bahwa tingkat persepsi pelanggan belum memenuhi kebutuhan konsumen. Kemudian penelitian sejenis yang dilakukan oleh Arief dan Sutabri [7] Menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi pada variabel *e-ServQual* secara signifikan berdampak positif terhadap kualitas layanan *e-LAPKIN*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *E-Service Quality* atau yang dikenal juga sebagai *E-Servqual* merupakan versi baru dari *Service Quality (servqual)*. *E-Service Quality* atau yang juga dikenal sebagai *E-ServQual* merupakan versi baru dari *Service Quality (ServQual)*, *E-Servqual* dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan *internet* [8]. *E-Servqual* ini memiliki tujuh dimensi, 4 Dimensi utama yaitu:

Efficiency, System Availability, Fulfillment, Privacy, sementara 3 tambahan dimensi yaitu: *Responsiveness, Compensation, Contact*.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis mengambil judul **“Analisis Kualitas Layanan *Website* Tribun Jambi Terhadap Kepuasan Pembaca Menggunakan Metode *E-Servqual*”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana pengalaman pengguna dalam mengunjungi *website* Tribun Jambi?
2. Bagaimana menganalisis tingkat kualitas layanan *Website* Tribun Jambi dengan metode *E-Servqual*?
3. Adakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pembaca pada *website* Tribun Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan terarah, penulis menetapkan batasan terhadap ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website* Tribun Jambi
2. Metode yang digunakan adalah metode *E-Servqual*
3. Pengumpulan data menggunakan kuesioner melalui Google Form

4. Responden pada penelitian ini adalah pembaca yang menggunakan *website* Tribun Jambi di Kota Jambi.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pembaca pada *website* Tribun Jambi.
2. Mengidentifikasi kendala utama yang dihadapi pengguna dalam mengunjungi *website* Tribun Jambi.
3. Untuk mengetahui variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pembaca pada *website* Tribun Jambi

1.4.2 Manfaat

Serta manfaat yang didapat dari penelitian, yaitu:

1. Dapat Membantu pihak Tribun Jambi untuk mengetahui tingkat kepuasan pembaca pada *website* Tribun Jambi dan meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pembaca.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

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

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai literature yang bersumber dari Buku, Jurnal dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tahapan proses dan metode-metode yang dilakukan selama mengerjakan penelitian yang meliputi kerangka kerja penelitian, model yang digunakan, rancangan penelitian, teknik-teknik pengumpulan data serta teknik-teknik analisis *data*.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian dan penggunaan model atau metode penelitian menggunakan *E-Servqual*.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dari analisis dan pembahasan *website* yang menghasilkan rekomendasi yang nantinya diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan penulis dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat untuk pembaca.