

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan masa globalisasi sejalan dengan pertumbuhan teknologi data eksklusifnya di bidang internet. Dengan timbulnya media online, pertumbuhan internet yang tidak terbandung pula pengaruhi media informasi. Peranan media *online* terus menjadi dipertimbangkan, yang menimbulkan pengabaian media cetak. Media *online* bisa diakses dengan kilat lewat gadget kapanpun serta dimanapun, menyajikan kabar terhangat terbaru serta menarik atensi para pengguna internet.

Bersumber pada survei yang dikerjakan oleh Asosiasi Organisasi Jaringan Internet Indonesia( APJII) jika dikombinasikan dengan nilai dari proyeksi Badan Pusat Statistik( BPS) jumlah penduduk Indonesia tahun 2019 berjumlah 266. 911. 900 juta, maka penggunaan internet di Indonesia sekitar 196,7 juta pengguna. Jumlah ini terus meningkat yang sebelumnya 171 juta di tahun 2019 dengan penetrasi 73,7 persen menjadi kurang lebih 8,9 persen atau sekitar 25,5 juta pengguna [1]. Tentang ini tampak dari bertambahnya jumlah situs yang mewakili industri tertentu. Tidak terkecuali industri yang bergerak di media *online* ( terutama berita). Di Indonesia sendiri telah ada sebagian media *online* yang bergerak di bidang layanan berita, semacam Kompas. com, Tribunnews. com, Okezone. com, Liputan6. com, dll. Maraknya media online yang bisa diakses publik sejalan dengan meningkatnya persaingan di antara perusahaan- perusahaan tersebut.

Di Indonesia telah banyak *website* media *online* yang tumbuh. Menurut informasi Alexa. com, Indonesia mempunyai 50 *website* media *online* terpopuler, di antara lain Okezone. com, Tribunnews. com, Kompas. com, Detik. com., Liputan6. com. Periset memilah 3 *website* dari 5 *website* media *online* yang tercantum dalam 5 besar media online terpopuler di Indonesia. Di antara ketiga web tersebut, Okezone. com terdapat di posisi 1, Tribunnews. com di posisi 3, serta Kompas. com di posisi 5 [2].

Menurut data di atas, yang paling sering dikunjungi di Indonesia, Okezone.com, Tribunnews.com dan Kompas.com semuanya menampilkan situs web berkualitas tinggi. Tentu saja, ini bukan tanpa alasan. Penelitian ini dapat digunakan sebagai deskripsi penelitian pada website Okezone.com, Tribunnews.com dan Kompas.com yang merupakan media online nasional di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas persepsi pengguna ketiga media online tersebut. Selanjutnya, ada pandangan bahwa independensi media juga terus tergerus para elit politik. Media massa juga dinilai semakin timpang, dan banyak perbincangan dianggap memicu opini publik [3]. Media juga dianggap semakin timpang dan banyak berita yang diduga seolah menggiring opini publik. Survei Edrman tahun 2021 menemukan bahwa responden percaya bahwa media massa bias dan tidak lagi independen sebagaimana mestinya. Sebanyak 59% responden percaya bahwa wartawan sengaja menyesatkan audiens dengan mengomunikasikan apa yang mereka ketahui salah atau berlebihan [4]. Oleh karena itu, survei ini juga akan mengkaji bagaimana situs ketiga media *online* tersebut menyajikan berita. Dengan demikian akan dilihat kualitas informasi yang diberikan oleh Okezone.com, Tribunnews.com, dan Kompas.com.

Pada *method Webqual 4.0* yaitu sebuah metode yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis kualitas sebuah *website* dari sudut pandang atau sudut pandang pengguna akhir [5]. Hasil dari metode ini fokus pada tiga dimensi kualitas *website* yaitu: kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas layanan (*service interaction quality*).

Metode IPA kemudian dimasukkan dalam analisis ini karena mendukung pengolahan data. *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah kombinasi pengukuran faktor kepentingan dan harapan dalam grafik dua dimensi yang dapat dengan mudah menyampaikan rekomendasi praktis untuk objek yang akurat. Kemudian gunakan analisis kinerja penting dalam matriks untuk analisis, di mana sumbu X mewakili kepentingan dan sumbu Y mewakili kinerja [6].

Hasil dari penelitian ini berupa analisis terhadap setiap variabel webqual 4.0 dan menunjukkan analisis kesenjangan antara harapan pengguna *website*

Kompas.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com dengan kinerja yang ditawarkan atau diberikan oleh *website*. Maka dari itu akan melakukan penelitian yang berjudul “ANALISIS KUALITAS WEBSITE MEDIA *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL* 4.0 DAN *IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS)*”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berlandaskan pada latar belakang diatas. Maka pada penelitian ini yang akan menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan analisis *website* media *online* ?
2. Apakah terdapat kesenjangan antara persepsi actual dengan harapan pengguna terhadap kualitas *website* media *online* ?
3. Indikator mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan indicator yang perlu dipertahankan kualitasnya ?

### **1.3 Tujuan**

Adapun tujuan penelitian yang dipaparkan dalam proposal penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas *website* pada tiga media *online* yang berdasarkan presepsi dan harapan *user* dengan pendekatan kuantitatif berupa kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas layanan (*service interaction quality*).
2. Mengetahui perbandingan pada harapan dan presepsi *user* terhadap kualitas *website* yang ideal dengan pengukuran nilai kesenjangan (*gap*).
3. Mengetahui indikator-indikator, yang terdapat dalam *method Webqual* 4.0, yang perlu sebagai prioritas buat diperbaiki dan dipertahankan kualitas kerjanya.
4. Mengetahui perbandingan antara nilai kualitas *website* media *online*

### **1.4 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah untuk penelitian ini yaitu :

1. Penelitian ini dilaksanakan pada kualitas situs *website* Kompas.com, Tribunnews.com, dan Kompas.com yang merupakan media daring (media *online*).
2. Pada penelitian ini menggunakan tiga variable yang bersumber dari *method Webqual 4.0* yaitu kualitas pengguna (*usability quality*), kualitas informasi (*Information quality*), dan kualitas layanan (*service interaction quality*).
3. *Tool* yang dipakai untuk menguji reliabilitas dan validitas yaitu SPSS versi 22 dan mengolah data pada kuesioner memakai Microsoft Excel.
4. Untuk menganalisa menggunakan *method Importance Performance Analysis*
5. Responden dari penelitian ini yaitu pengguna yang pernah ,sering, atau mempunyai pengalaman mengakses *website* Okezone.com, Tribunnews.com, dan Kompas.com.

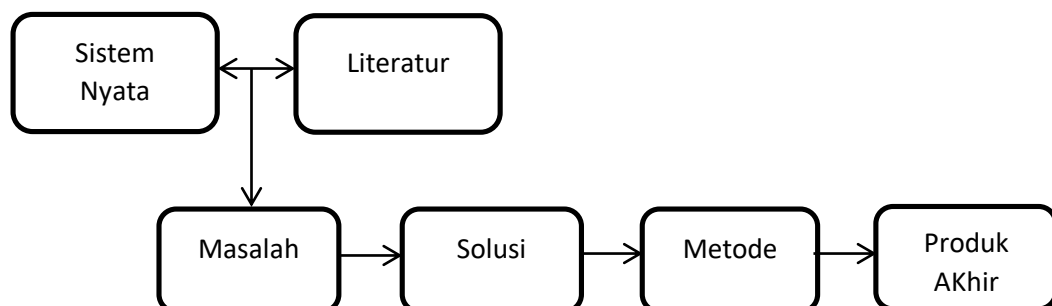
### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini yaitu :

1. Dapat mengetahui nilai kepuasan pengguna *website* media *online* berlandaskan *method webqual 4.0* dan *importance performance analysis*.
2. Mengetahui nilai yang kurang berlandaskan variable *webqual 4.0* dan IPA
3. Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai landasan penelitian selanjutnya.

### 1.6 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini mempunyai kerangka pemikiran, yang dijelaskan pada gambar di bawah ini.



**Gambar 1. 1** Kerangka Pemikiran

Pada Gambar 1.1 diatas merupakan kerangka pemikiran yang akan digunakan dalam penelitian ini. Pertama menganalisis keadaan nyata atau keadaan dilapangan yang sebenarnya, pada kenyataanya masih ada media *online* yang dianggap semakin menyimpang dari fakta dan banyak perbincangan menggiring opini publik. Pada penelitian ini juga akan mengetahui bagaimana tiga situs *website* media *online* dalam penyampaian berita. Sehingga dapat diketahui apakah kualitas informasi yang disajikan oleh Okezone.com, Tribunnews.com, dan Kompas.com sudah semestinya dan menjadi kepuasan tersendiri oleh penggunanya. Maka dari itu focus pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana dalam menganalisis kesenjangan antara harapan pengguna *website* Kompas.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com dengan pencapaian yang ditawarkan atau diberikan oleh tiga *website* media *online* dengan menggunakan *method Webqual 4.0* dan IPA.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Penyusunan pada penelitian ini menjadi lima bab, yang akan disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang berbagai macam teori yang akan diterapkan untuk memecahkan permasalahan yang ada pada penelitian ini, mulai dari pembahasan metode dan perancangan.

#### **BAB III METODOLOGI**

Bab ini menguraikan tahapanan pendahuluan, perancangan, pengumpulan data, pengolahan data, pengolahan data, pembahsan dan analisis data.

#### **BAB IV ANALISIS DAN HASIL**

Bab ini berisi tentang pengujian analisa dan hasil dari kuoesioner yang dilakukan oleh *user* agar dapat mengetahui permasalahan pada *website* yang dikaji.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini tentang kesimpulan dan saran

