

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai salah satu negara dengan jumlah penduduk yang padat, berdasarkan dari hasil yang disampaikan oleh Lembaga riset pasar e-Marketer, Indonesia saat ini berada pada posisi kelima di dunia dalam kapasitas ataupun jumlah pengguna internet di angka 123 juta orang pada tahun 2018. Berdasarkan dari data yang dihimpun oleh wearsocial.org, rata – rata waktu yang dapat dihabiskan Masyarakat Indonesia untuk menggunakan internet menggunakan perangkat computer ataupun tablet sebesar 4 jam 42 menit. Sedangkan rata – rata waktu yang dihabiskan melalui telepon seluler sebesar 3 jam 33 menit *Website* media informasi daring menjadi salah satu media yang paling sering dan paling mudah ditemui setiap hari dan dapat diakses oleh siapa saja sehingga menjadikan media informasi daring memegang faktor yang krusial dalam penyebaran informasi kepada masyarakat [1].

Semakin bertambahnya pengguna internet yang diiringi semakin cepat aliran informasi di era digital mengharuskan para produser media informasi daring untuk terus beradaptasi. Hal ini dilakukan agar dapat menjaga kunjungan pada media informasi daring yang bertujuan untuk mendapatkan *Key Performance Indicator* (KPI) yang nantinya berguna sebagai data untuk pengiklanan. Berdasarkan pada hasil survei yang pada www.alexacom berikut adalah media informasi daring yang terpopuler pada tahun 2017 yaitu, Tribunnews.com, Liputan6.com, Kaskus.co.id, Detik.com, Okezone.com, Kapanlagi.com, dan Merdeka.com. Salah satu strategi yang dilakukan agar dapat menarik perhatian pengguna internet dengan yaitu membuat *headline* yang mencolok dan sensasional. *Headline* ataupun berita utama seperti ini yang sering dikenal dengan *Clickbait Headline*. M. Rizky Kertanegara dalam Jurnal Komunikasi “Penggunaan *Clickbait Headline* pada Situs Berita dan Gaya Hidup Muslim Dream.co.id” (2018) mengatakan, *Clickbait Headline* adalah *Headline* yang mampu membuat pengakses

media tersebut untuk mengklik berita tautan yang ada di media social ke situs utama mereka. Penggunaan *clickbait headline* ini menjadi tak terhindarkan di Tengah semakin ketat persaingan pada media daring. Salah satu faktor yang memunculkan *Clickbait Headline* adalah '*Carioucity Gap*' atau kesenjangan informasi [2]. Hal yang dimaksudkan adalah adanya informasi yang hilang, yang memunculkan rasa penasaran pembaca sehingga ingin meng-klik tautan untuk menjawab keingintahuan mereka. Loewenstein dalam '*Information-Gap Theory*' menyatakan bahwa keingintahuan seseorang akan memuncak menjadi perhatian ketika terjadi celah kesenjangan dalam pengetahuan [3].

Terdapat berbagai macam metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas sebuah *website*. Iman S (2012) dalam *Jurnal Penelitian Iptek-Kom*, Vol. 14 No.1. menyatakan WebQual 4.0 adalah salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini. WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir [4]. Metode ini didasarkan pada presepsi pengguna akhir, sehingga instrument penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Metode ini mengukur kualitas sebuah *website* berdasarkan tiga dimensi variabel yang mempengaruhi satu variabel lainnya yakni *kemudahan penggunaan (usability quality)*, *kualitas informasi (information quality)*, *kualitas layanan interaksi (interaction quality)*, dan *kepuasan pengguna (user satisfaction)*.

Hasil akhir yang didapat dari penelitian ini berupa perbandingan kualitas layanan dan informasi *website* berita *online* yang dihasilkan menggunakan metode WebQual 4.0 dari ketiga *website* berita *online* yang telah dianalisis serta saran peningkatan kualitas *website* sesuai dengan dimensi WebQual 4.0.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh setiap nilai dimensi dari WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) *website* berita *online* Detik.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com?

2. Bagaimana hasil analisis kualitas *website* berita *online* menggunakan metode WebQual 4.0 ?
3. Bagaimana menentukan nilai dari setiap dimensi WebQual 4.0 yang mempengaruhi peningkatan kualitas dari *website* berita *online* Detik.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini diantaranya, studi kasus yang dipakai adalah *website* berita *online* Detik.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode WebQual 4.0 dan SPSS 25. Karakteristik populasi yang diambil yaitu masyarakat wilayah JABODETABEK dan sampel dengan batasan masyarakat yang memiliki latar pendidikan minimal SMA dan usia minimal 17 tahun. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, untuk menguji pengaruh ketiga variabel independen terhadap kepuasan pengguna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh nilai setiap dimensi dari WebQual 4.0 terhadap kepuasan pengguna *website* berita *online* Indonesia khususnya *website* Detik.com, Tribunnews.com, dan Okezone.com. Memberikan saran untuk menentukan aspek yang mempengaruhi peningkatan kualitas ketiga *website* berita *online* agar memiliki kualitas informasi dan layanan yang dapat memenuhi harapan penggunaannya, karena *website* berita *online* merupakan salah satu penyebaran informasi yang paling cepat di masyarakatanaat Penelitian

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam permasalahan yang dibahas, tugas akhir ini ditulis dalam lima bab dengan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan pokok persoalan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori yang mendukung tugas akhir serta melakukan tinjauan berdasarkan referensi dari jurnal, buku, *e-book* yang membahas tentang berita, berita *online*, media, *website*, analisis kualitas *website*, metode WebQual 4.0, SPSS25, dan materi-materi lainnya yang berkaitan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah tahapan penelitian, jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, instrumen penelitian, sampel penelitian serta teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan uraian tentang hasil analisis kualitas ketiga *website* berita *online* sesuai dengan metode yang digunakan.

BABB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangan penulisan ini ke depannya.