

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini, masyarakat sudah mengenal teknologi informasi. Inovasi, transformasi, serta semakin canggihnya teknologi informasi, dapat memberikan banyak kemudahan untuk kehidupan bermasyarakat, terutama penggunaan internet yang marak di zaman sekarang. (Hendarsyah, 2019). Teknologi informasi sebagai tolak ukur dalam perkembangan zaman menyebabkan peningkatan yang tajam terhadap kebutuhan informasi. Internet adalah salah satu elemen pendukung dari teknologi yang berperan dalam pengembangan bisnis serta memberikan informasi untuk masyarakat sebagai pengguna internet.

Di Indonesia, semakin banyak perusahaan media yang menyediakan situs berita dengan memanfaatkan internet. Diantaranya adalah seperti Republika sebagai objek dari penelitian ini, Kompas, Tribunnews, serta situs berita lainnya. Tumbuhnya media baru juga dapat mengurangi keberadaan media cetak. (Apriliani, Fikry dan Hutajulu, 2020).

Kisah lahirnya *website* Republika merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sejarah perjalanan Koran Republika. Republika merupakan surat kabar nasional yang dibuat oleh komunitas islam di Indonesia untuk khalayak umum. Republika pertama kali dirilis pada 4 Januari 1993. Pada tahun 1995, Republika *Online* diumumkan oleh Republika sebagai layanan berita untuk situs internet, yaitu sekitar dua tahun setelah koran Republika rilis. Republika adalah surat kabar Indonesia pertama yang muncul di internet. Republika *Online* dapat diakses di alamat www.republika.co.id. Saat itu, isi dari Republika *Online* hanyalah salinan dari semua materi berita di surat kabar Republika. Penerbitan Republika *Online* bertujuan untuk pembaca di luar negeri serta melayani para pembaca yang tidak dapat menjangkau distribusi koran. Di masa berikutnya, secara bertahap Republika Online mulai berkembang selaras dengan oerkembangan teknologi, terutama teknologi

informasi. Dari pertengahan 2008, *website* Republika mengalami perkembangan dari yang hanya *website* berita sederhana menjadi *website* portal multimedia. Konten Republika *Online* mencakup berita, media sosial, komunitas, video, dan surat kabar digital.

Menurut *SimilarWeb*, jumlah pengunjung rata-rata *website* Republika.co.id selama 3 bulan terakhir yaitu 16,7 juta pengunjung. *Website* Republika.co.id menempati peringkat ke 25 berdasarkan kategori *News and Media*. Menurut Alexa, persentase *traffic website* Republika.co.id mencapai 66,6% melampaui Tempo.co dan CNN Indonesia. Namun, *traffic* dari *website* Republika.co.id masih berada di bawah Merdeka.com dan Sindonews.com. Dengan pencapaian yang telah diraih oleh *website* Republika.co.id, harus diikuti dengan kualitas dan layanan *website* yang baik pula secara nyata. Karena pada saat ini, banyak pengguna media berita *online* mengeluhkan bahwa beberapa berita yang disajikan oleh media berita online tidak sesuai dengan fakta yang sebenarnya. Pada konten, judul, serta isi berita tidaklah memiliki keterkaitan dan informasi yang disajikan tidak lengkap. Permasalahan lain yang terjadi salah satunya dari segi konten berita yaitu bagaimana *website* dapat merepresentasikan daya tarik tampilannya, sejauh mana *website* menarik bagi pengguna serta informasi yang disajikan dapat mudah dipahami oleh pengguna (Ginting, Mursityo, dan Herlambang, 2019).

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian untuk mengevaluasi kualitas *website* Republika dengan metode Webqual 4.0 serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk melihat apakah pencarapaian yang telah diraih *website* Republika sudah sesuai dengan harapan pengguna atau tidak. Hasil dari penelitian ini berupa hasil analisis dari setiap variabel pada metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* yang menunjukkan analisa penilaian pengguna terhadap kualitas dan layanan *website* tersebut. Untuk itu, penulis membuat penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas *Website* Republika.co.id Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut permasalahan yang ada pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengguna memberikan penilaian terhadap kualitas dan layanan *website* Republika dengan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
2. Rekomendasi apa sajakah yang diberikan terhadap hasil evaluasi kualitas *website* Republika?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan poin-poin rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi kualitas *website* Republika dari penilaian pengguna dengan memanfaatkan metode Webqual 4.0 berdasarkan indikator kegunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi layanan serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA).
2. Memberikan rekomendasi berupa desain antarmuka untuk peningkatan kualitas dan layanan *website* Republika berdasarkan hasil evaluasi analisis yang telah dilakukan.

1.4. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup atau batasan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kualitas dan layanan *website* Republika.
2. Penelitian ini ditujukan untuk pengunjung *website* Republika.
3. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 yang memiliki tiga indikator utama, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan serta metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan pada penelitian ini agar bisa bermanfaat bagi pembaca adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi bagi Republika untuk meningkatkan kualitas dan layanan *website* berdasarkan penilaian pengguna.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi dan rekomendasi kepada pembaca terutama mengenai penggunaan metode Webqual 4.0 dan IPA dalam mengevaluasi kualitas layanan *website* untuk dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya.

1.6. Luaran Penelitian

Harapannya pada penelitian ini menghasilkan luaran yang dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan terhadap layanan dan kualitas *website* Republika berdasarkan indikator variabel pada metode Webqual 4.0 dan IPA berupa desain antarmuka agar *website* Republika dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan terus berkembang.

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam pembuatan skripsi, terdapat sistematika penulisan yang dibagi menjadi beberapa bab, yaitu:

BAB 1: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup penelitian, manfaat penelitian, serta sistematikan penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori sebagai dasar acuan dan penunjang pada penelitian serta digunakan dalam penyusunan penelitian terhadap *website* Republika.co.id. Teori yang digunakan diantaranya evaluasi, internet, *website*, portal berita *online*, kualitas *website*, Webqual 4.0,

IPA, populasi, sampel, skala likert, uji validitas dan reliabilitas, uji *paired sample t-test*, teknik pengolahan data, serta SPSS.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijabarkan terkait tahapan penelitian, instrumen penelitian, jadwal penelitian, dan alat bantu penelitian yang dipergunakan saat penelitian.

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dijabarkan profil dari Republika secara singkat, serta membahas hasil analisis, pembahasan, serta rekomendasi desain antarmuka untuk *website* Republika.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjabarkan kesimpulan serta saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil evaluasi untuk pihak Republika.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN