

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin meningkat karena seluruh kegiatan mulai dari bisnis dan organisasi sangat mementingkan adanya suatu perantara teknologi informasi, salah satu teknologi yang sering digunakan saat ini adalah internet. Peran internet saat ini sudah menjadi bagian yang sangat penting dan tidak bisa dipisahkan lagi dari keseharian manusia pada era digital saat ini. Dengan adanya internet, dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. Menurut (Bekti, 2015) Website adalah salah satu bagian dari perkembangan dan pemanfaatan internet. Website merupakan kumpulan halaman yang digunakan untuk menyampaikan informasi berupa teks, gambar diam atau bergerak, animasi, suara, atau kombinasi dari semuanya (baik statis maupun dinamis) yang membentuk rangkaian bangunan yang saling berhubungan, yang masing-masing terkait dengan jaringan halaman.

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini banyak memberi sudah banyak memberi transformasi dalam keseharian masyarakat, Adapun pengaruh dari perkembangan internet adalah media untuk memperoleh berita dan informasi. Pada saat ini adanya perubahan gaya untuk dapat memperoleh berita dan informasi yang dahulunya menggunakan media cetak tetapi sekarang telah menjadi media berita online. Dengan meningkatnya pertumbuhan internet menyebabkan menurunnya minat masyarakat terhadap media cetak. Salah satu media berita di Indonesia yang menggunakan internet sebagai media pemberitaan adalah Indodaily.co. Indodaily.co adalah sebuah portal yang berisi berita dan artikel daring di Indonesia. Kantor Indodaily.co terletak di kota Palembang. Media ini pertama kali terbit pada 17 agustus 2021. Indodaily.co

telah menggunakan sebuah sistem informasi berbasis website yang beralamatkan indodaily.co. Website Indodaily.co merupakan sebuah media pemberitaan yang berisikan berita-berita terkini yang ada di Sumatra Selatan dan juga Nasional. Berita yang disajikan oleh website Indodaily.co meliputi berita peristiwa politik, bisnis, hukum, sepak bola, entertainment, gaya hidup, otomotif, sains teknologi hingga jurnalisme warga. Semua berita itu dapat diakses melalui website Indodaily.co. sejak website Indodaily.co berdiri belum ada yang melakukan survei kualitas dari website Indodaily.co oleh karena itu membuat pihak Indodaily.co tidak yakin apakah situs website yang mereka kelola memiliki kualitas yang baik bagi pengguna.

Pengukuran kualitas pelayanan website sangat membantu untuk mengetahui kepuasan pembaca atau pengunjung website sebuah organisasi ataupun instansi untuk melakukan sebuah pengembangan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keutamaan yang diharapkan dan pengelolaan atas tingkat keutamaan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna (Tjiptono,2018). Untuk menentukan website yang beroperasi dapat berguna dengan baik dan benar terdiri dari beberapa hal yaitu penggunaan website, layanan yang diberikan dan terutama informasi yang disajikan. Tanpa halaman website yang menarik, susah bagi instansi atau organisasi yang akan meningkatkan sebuah kualitas pelayanan suatu website. Website Indodaily.co juga harus diukur untuk menentukan kualitas dan tingkat kepuasan pembaca atau pengunjung. Berdasarkan penelitian sebelumnya metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki berbagai kelebihan yaitu skala yang mudah dipahami dan tidak membutuhkan biaya yang tinggi serta dapat menentukan item mana yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi kinerjanya untuk menjaga kepuasan pengunjung. Sedangkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki kelebihan dapat menentukan hasil index kepuasan pengunjung serta dapat dengan mudah dipergunakan. Sebelumnya sudah ada penelitian terkait

pengukuran kepuasan pembaca tetapi pada penelitian tersebut menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Service Quality* kedua metode ini memiliki kelemahan yaitu tidak bisa menentukan item mana yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan dikurangi kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna atau pengunjung. Oleh karena itu pada penelitian ini metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). CSI merupakan metode yang digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan konsumen dari setiap atribut yang ada pada pelayanan website (Budhi & Sumiari, 2017). Dan juga terdapat satu metode lagi yang dimanfaatkan dalam penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan cara analisis yang dipergunakan untuk menentukan atribut kinerja utama yang harus diperlihatkan oleh perusahaan untuk mencapai kepuasan pengguna (Umam & Hariastuti, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis bermaksud untuk mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan penelitian untuk skripsi dengan judul "**Penerepan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Untuk Mengukur Kepuasan Pembaca Terhadap Kualitas Layanan Website Indodaily.co**".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Mengetahui sejauh mana kualitas layanan *website* Indodaily.co
2. Mengetahui tingkat kepuasan pembaca atau pengguna terhadap *website* Indodaily.co.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat kepuasan pembaca pada *website* Indodaily.co?
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan Pembaca *website* Indodaily.co?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pembaca pada *website* Indodaily.co
2. Untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pembaca *website* Indodaily.co?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi pembaca, sebagai panduan untuk membantu mahasiswa, dosen ataupun lainnya dalam melakukan pengembangan penelitian lebih lanjut.
2. Manfaat bagi kanor Indodaily.co, dengan adanya penelitian ini dapat membantu pihak kantor Indodaily.co dalam mengembangkan portal *web* dan memberikan pelayanan agar lebih baik lagi.
3. Manfaat bagi penulis, membantu penulis dalam menerapkan ilmu yang pernah di dapat selama perkuliahan di Iniversitas Bina Darma.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jalan Rasyid Siddiq Lorong Gading No 155 RT 028 RW 008 Kelurahan 7 Uli, Kecamatan Sebrang Ulu 1.

1.6.2 Alat dan Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan alat dan bahan penelitian berupa perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*Software*), dan meliputi bahan-bahan sebagai berikut:

1. Perangkatan Keras (*Hardware*)
 - a. Laptop
 - b. Printer
2. Perangkat Lunak (*Software*)
 - a. *Web Browser : Chrome*
 - b. *Microsoft Office 2016*
 - c. SPSS
 - d. *Microsoft Exel*
3. Bahan-bahan Penunjang
 - a. Buku Literatur
 - b. E-Jurnal
 - c. Kuisisioner

1.6.3 Metode Penelitian

Metode yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Menurut Sugiyono, (2016) “Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga ditemukan kejadian relative, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variable sosiologi ataupun psikologis”.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data untuk penelitian penulis menggunakan beberapa cara yaitu:

1. Metode Observasi

Observasi dilakukan dibidang IT pada kantor Media Indodaily.co

2. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melangsungkan tanya jawab terhadap pegawai kantor ataupun pengguna *web*.

3. Metode Kuesioner

Pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah membuat beberapa pertanyaan yang menyangkut tentang kepuasan pembaca atau pengguna agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pembaca terhadap website kantor media Indodaily.co

4. Metode Studi Pustaka

Studi Pustaka, mempelajari, mencari dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian seperti jurnal dan internet yang berkaitan tentang pengukuran website kantor media online Indodaily.co

1.7 Sistematika Penulisan

Dimana pembahasan laporan ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan identifikasi masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis memasukan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada pada kantor media Indodaily.co

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan menjelaskan objek penelitian yaitu *website* yang ada pada kantor media Indodaily.co mulai dari sejarah, visi, misi, dan lain sebagainya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian yang telah dilakukan pada saat pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan saran dari hasil penelitian ini.

