

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi sistem informasi saat ini khususnya di dunia internet yang dapat dengan mudah di akses melalui perangkat *mobile* maupun komputer membuat masyarakat dapat mengakses informasi dimana saja dan kapan saja melalui media daring. Dalam hal ini konsumsi masyarakat akan berita harian akan semakin tinggi baik itu untuk berita politik, kriminal, pendidikan, bisnis, olahraga, maupun hiburan yang salah satunya di akses melalui website

HARIAN "BERITA PAGI" sebagai salah satu contoh media yang sudah sejak lama menyediakan layanan website berita di wilayah sumatera selatan yaitu www.beritapagi.co.id. Dikutip dari similarweb.com sebuah perusahaan yang menilai kepopuleran sebuah situs menyatakan jumlah pengunjung website HARIAN "BERITA PAGI" yang beralamatkan www.beritapagi.co.id mencapai 55.380 kunjungan dalam waktu 6 bulan terakhir per tanggal 18 juli 2018 hingga 18 desember 2018 yang membuat situs beritapagi.co.id menjadi website berita yang cukup paling banyak diakses di wilayah sumatera selatan. Oleh Karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah situs web sudah memenuhi harapan seperti menurut Oliver kepuasan pelanggan merupakan konstruk yang berdiri sendiri dan dipengaruhi oleh kualitas layanan. (Fauziah & Wulandari, 2018), dan layanan website sudah memudahkan pengguna, yang sesuai dengan fokus penelitian ini yaitu sudut pandang pengguna terhadap situs www.beritapagi.co.id dengan metode *webqual 4.0*. Pertimbangan penggunaan metode *webqual 4.0* pada penelitian ini dikarenakan banyak peneliti terdahulu menggunakan metode ini.

Pengembangan instrumen webqual dimulai sejak tahun 1998 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan hingga versi 4 saat ini. Instrumen webqual 4.0 mengidentifikasi situs web berdasarkan tiga variabel yaitu usability, information quality, dan service interaction quality. Ketiga variabel ini selanjutnya dimodifikasi oleh peneliti. Setiap variabel akan didukung dengan indikator-indikator yang menjadi kunci dalam penyusunan pernyataan yang akan diuji kepada responden.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah di sebutkan sebelumnya maka peneliti merumuskan permasalahan, yaitu bagaimana kualitas layanan *website* HARIAN “BERITAPAGI” yang beralamatkan www.beritapagi.co.id terhadap pengguna dengan menggunakan metode *webqual* 4.0

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar tidak menyimpang dari topik bahasan yang ada pada penulisan skripsi, meliputi :

1. Menganalisis kualitas layanan *website* HARIAN “BERITAPAGI” yang didasarkan persepsi pengguna.
2. Daftar pertanyaan yang ada pada kuisisioner yang dipakai berdasarkan variabel dan dimensi yang ada pada *Webqual 4.0*.
3. Responden dari penulisan skripsi ini adalah dari kalangan mahasiswa yang ada di kota Palembang yang di sebar melalui media social.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kualitas pelayanan *website* HARIAN “BERITAPAGI” dari perspektif pengguna.
2. Mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada *website*

HARIAN “BERITAPAGI”.

3. Mengetahui gap antara kenyataan dan harapan Semakin besar gap antara kenyataan dan harapan berarti bahwa atribut tersebut memiliki prioritas terbesar untuk di perbaiki.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada :

1. Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Layanan *website* portal berita.
2. Menjadikan masukan terhadap perusahaan HARIAN “BERITAPAGI” agar dapat mengembangkan *websitenya* menjadi lebih baik lagi .
3. Penelitian diharapkan mampu menambah pemahaman dan pengetahuan penulis berkaitan dengan Kualitas Layanan *Website*

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu Dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kantor HARIAN “BERITAPAGI”. Yang berlokasi di Jl. Talang Keranggo No.33 kota Palembang. Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 berakhir bulan April 2019.

1.5.2 Alat Dan Bahan Penelitian

1.5.2.1 Alat

Pada penelitian ini penulis memiliki alat yang digunakan seperti berikut

1. *Hardware / Perangkat Keras*
 1. *PC AMD RYZEN 5*
 2. *RAM 8 GB*
 3. *Hardisk 1 TB*
 4. *Printer*

5. *Flasdisk 16 Gb*
2. *Software / Perangkat Lunak*
 - a. *Microsoft Windows 10*
 - b. *Microsoft Word 2016*
 - c. *Microsoft Excel 2016*
 - d. *Software IBM SPSS Versi 24*
 - e. *Google Form*
3. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian adalah ini dalam bentuk google form yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam teknik ini termasuk ke dalam jenis data primer, dan penulis menyebarkan hasil kuesioner kepada responden yang ditentukan pendekatan *Non Probability sampling* dengan metode *Purposive Sampling*.

1.5.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, Seperti Menurut Sugiyono Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan mempergunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara obyektif. (Tulas Oktaviana¹, Lin Yan Syah², 2016)

1.5.4 Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

1.5.4.1 Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berada di kota Palembang, seperti menurut Sugiyono Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek maupun subyek yang mempunyai kualitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Buchori, 2016)

1.5.4.2 Sampel Penelitian

Sampel menurut Sugiyono adalah bagian dari jumlah populasi yang dapat mewakili karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. (Buchori, 2016), Pengambilan sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sampel (*sampling*) karena peneliti tidak mampu menjangkau keseluruhan populasi.

1.5.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer (*Primary Data*)

Menjelaskan Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara observasi, dan menyebarkan kuesioner secara langsung.

a. Kuesioner

Adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab, Dalam hal ini juga termasuk ke dalam jenis data primer, dan penulis memberikan kuesioner kepada 100 responden yang ada di kota Palembang dengan menggunakan teknik *Non probability sampling*.

b. Wawancara

Peneliti melakukan pengambilan data dengan bertemu langsung pihak terkait untuk melakukan tanya jawab seputar objek yang di teliti.

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Menjelaskan sumber yang tidak langsung memeberikan data kepada pihak lain seperti contoh pihak ketiga atau dokumen, Studi Pustaka mengumpulkan literatur pendukung penelitian, baik dari buku-buku referensi maupun dari berselancar di internet.

