

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan dan Tujuan Perusahaan

Malesbanget.com (MBDC) terbentuk pada tanggal 1 April 2002 secara tidak sengaja oleh 6 orang yang percaya akan kekuatan yang dimiliki oleh internet, sebagai sarana untuk menampung dan berbagi kepada sesama manusia pandangan serta pikiran apapun tentang dunia ini.

Beberapa tahun setelah masa jaya MBDC 1.0, kami akhirnya vakum, karena dunia internet belum siap menerima kami. Selama masa vakum tersebut kami introspeksi dan memperdalam ilmu untuk terus kembali mencari arti dari kehidupan ini dan kemudian mewartakannya kepada orang lain sampai kemudian pada tanggal 1 April 2011 MBDC bangkit kembali dari kuburnya.

Tujuan MBDC adalah untuk memberi informasi mengenai baik atau buruk ataupun hal-hal yang terjadi di sekitar yang sering kita lewati, entah karena hal tersebut tidak terlalu penting bagi kamu ataupun karena tidak ada orang lain yang melihat hal itu selain kami, meskipun demikian, MBDC tidak selalu menyarankan manusia untuk setuju atau mengikuti apa yang terdapat di sini. ([www.malesbanget.com](http://www.malesbanget.com))

#### 1.1.2 Logo Perusahaan



**Gambar 1.1**  
**Logo Perusahaan**

*Sumber :* [www.malesbanget.com](http://www.malesbanget.com) / Diakses 18 September 2017

### **1.1.3 Visi dan Misi**

#### **a. Visi Malesbanget.com**

Menciptakan suatu kondisi dimana lebih banyak orang yang hidup dengan pilihan karir yang tepat. Dengan demikian, kemungkinan diharapkan ada lebih banyak orang bahagia dan situasi lingkungan kerja lebih terjamin.

#### **b. Misi Malesbanget.com**

Membantu orang-orang membuat keputusan pemilihan karir yang lebih tepat.

### **1.1.4 Skala Perusahaan dan Perkembangan Secara Umum**

#### **a. Skala Usaha**

Malesbanget.com merupakan Start up yang cukup mencuri perhatian dan sangat diminati di Indonesia. Malesbanget.com merupakan salah satu dari sekian banyak Start Up yang menyajikan informasi dan penyediaan informasi dengan memanfaatkan internet sebagai platform pembagian informasi

#### **b. Perkembangan Usaha**

Domain dengan nama malesbangetdotcom dibeli oleh ketiga foundernya pada tahun 2002. Ide mendirikan MBDC ini berawal dari Christian Sugiono dan kedua founder lainnya yang sering sekali menggunakan IRC (internet relay chat) untuk berbincang dengan orang Indonesia yang berada di seluruh dunia, dan di situ jugalah Christian yang pada saat itu sedang bersekolah di Jerman bertemu dengan Aryo Sayogha dan Arianjie Az. Ketiga founder ini bertemu di dunia maya, dalam chatroom IRC tersebut mereka seringkali bercerita tentang apa saja yang sedang terjadi di Indonesia, dari mulai hal yang serius sampai dengan yang lucu. Dari seringnya mereka ngobrol sesuatu yang lucu, sampai pada akhirnya mereka berpikir sayang sekali kalau obrolan mereka bertiga di chat tidak didokumentasikan di dalam blog, mengingat pada saat itu belum ada blog seperti blogspot ataupun wordpress.

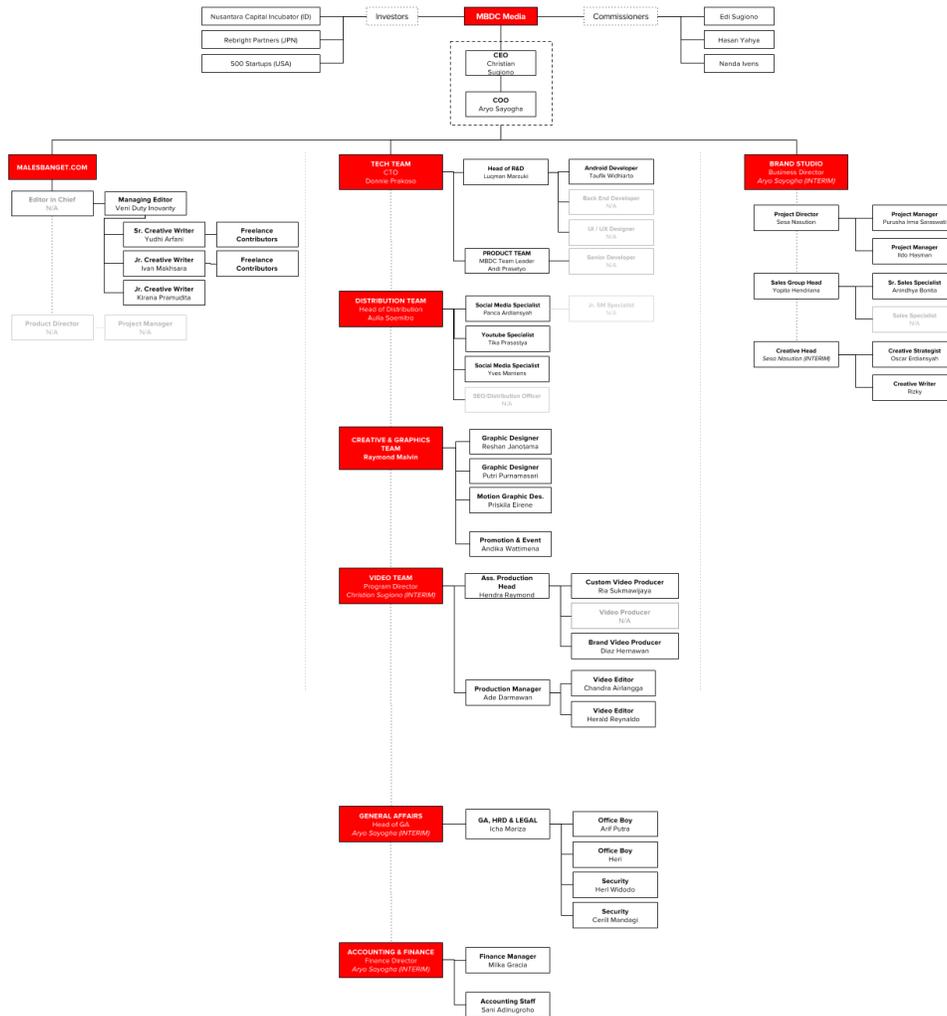
MBDC sempat vakum pada tahun 2006, dikarenakan ketiga founder yang memiliki kesibukan masing-masing. Setelah 5 tahun berselang, sekitar tahun 2011 mereka mencoba untuk memulai kembali, me-relaunch malesbanget 2.0. Dengan adanya re-launch tersebut mereka pun menyempurnakan MBDC dengan visi misinya untuk membuat Indonesia

menjadi lebih tertawa, menghibur orang. Merekapun berkeinginan untuk menyuplai internet dengan konten-konten yang lucu terutama video. Mereka memiliki ambisi untuk menjadi internet destination untuk hal yang lucu, humor dan mereka berharap dapat menjadi yang nomor 1 di Indonesia.

Pada saat mereka sempat vakum pada tahun 2006 yang kemudian bangkit lagi di tahun 2011, selain karena visi misi mereka yang ingin membuat Indonesia lebih tertawa, mereka juga melihat adanya kesempatan. Apalagi, pada saat itu banyak startup yang sedang muncul dimana-mana. Saat itu mereka masih punya konten-konten lama MBDC dan ternyata banyak orang-orang masih ingat dengan MBDC, Christian Sugiono dan rekan-rekan lainnya juga masih sering bepergian bersama, bahkan mereka bekerja di kantor yang sama. Oleh sebab itulah, mereka berpikir kenapa tidak mereka mulai lagi dengan cara yang lebih profesional dengan dibentuk sebuah perusahaan dan dibentuk secara serius. Setelah bangkit dari vakum di tahun 2011 lalu, kini MBDC bukan hanya portal hiburan dan humor saja, melainkan sudah menjadi MBDC Media, PT MBDC Media bergerak sebagai perusahaan induk bagi Subtube Studio (salah satu perusahaan IT yang juga didirikan oleh Christian Sugiono), MalesBanget, dan proyek lainnya yang ingin mereka bangun di masa depan.

Pada tanggal 4 September 2014 lalu, MBDC Media meresmikan kerjasamanya dengan Rebright Partners dan 500 Startups dengan investasi yang tidak disebutkan jumlahnya. Christian mengklaim bahwa Khailee Ng venture partner 500 startups dan Takeshi Ebihara, general partner dari firma venture capital di Jepang, keduanya mempunyai visi yang sama seperti Christian, serta hasrat dan pengalaman seputar dunia media. Berdasarkan pada banyaknya kesamaan itulah, pada akhirnya para investor itupun sangat tertarik untuk bekerja sama dengan MBDC. (sumber: [enhance.comlab.co.id](http://enhance.comlab.co.id))

## 1.1.5 Struktur MBDC Media



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT.MBDC Media

Sumber: PT MBDC Media

## 1.1.6 Job Description

### 1. Chief Executive Officer

CEO sebagai jabatan tertinggi perusahaan bertugas dalam mengelola dan memotivasi tim secara keseluruhan dan memastikan pelaksanaan tugas sehari-hari. Tugas utama CEO adalah memperoleh pembiayaan untuk perusahaan, membentuk visi, dan mencari orang-orang berbakat dan menjalin hubungan

dengan perusahaan lain. Pada PT MBDC Media, *CEO* juga menjadi otak dari proyek-proyek yang dijalankan. *CEO* selalu ikut serta dalam *brainstorming* untuk proyek dan menjadi *gate keeper* sebelum proyek tersebut dipublikasikan.

## 2. *Chief Operating Officer*

*COO* bertanggung jawab untuk memastikan pelaksanaan semua tugas harian dari setiap divisi guna mencapai visi perusahaan dan menjadi mentor bawahannya. *COO* yang memonitor langsung pekerjaan bawahannya setiap harinya. Pada PT MBDC Media, *COO* juga selalu ikut serta dalam menghadiri pertemuan-pertemuan dengan klien-klien atau calon *partner* yang penting, turut serta dalam *brainstorming* ide untuk proyek, dan melakukan evaluasi.

## 3. *Malesbanget.com*

Tim ini bertanggung jawab dalam proses kreatif dan produksi konten yang berupa artikel dari *Website* malesbanget.com. Tim ini melakukan proses penelitian sederhana atau observasi untuk menemukan ide kreatif untuk artikel yang kemudian dilanjutkan dengan melakukan proses penulisan. Tim ini terdiri dari *Editor in Chief*, *Managing Editor*, *Creative Writer* dan juga *Contributor*.

## 4. *Brand Studio*

Tim *Brand Studio* bertanggung jawab dalam mencari klien baru dan menjaga hubungan baik dengan klien yang sudah ada. Tim *brand studio* yang akan melakukan negosiasi dengan klien dalam menyusun sebuah proyek, baik proyek iklan, kampanye sosial media, atau yang lainnya. Selain itu tim *brand studio* yang akan melakukan internalisasi ide klien kepada tim-tim lain yang terlibat. Tim *brand studio* terdiri dari *Business Director*, *Project Director*, *Project Manager*, *Sales Head*, *Sales Specialist*, *Creative Head*, *Creative Strategist*, dan *Creative Writer*.

## 5. *Tech Team*

*Tech Team* atau tim teknikal bertanggung jawab dalam mengurus operasi teknis seperti sistem komputerisasi data, penyebaran data, pengiriman data, dan manajemen data untuk *Website* serta semua aktivitas yang berhubungan dengan

teknologi informasi. Tim ini terdiri dari *Chief Technical Officer, Head of R&D, Android Developer, Back End Developer, UI/UX Designer, Product Team-Senior Developer* yang semuanya memiliki tanggung jawab masing-masing dalam mengelola dan mengembangkan *Website*.

6. *Creative & Graphics Team*

*Creative & Graphics Team* bertanggung jawab atas ide kreatif untuk artikel maupun kreatif dalam bentuk layout, gambar, dan desain dari konten-konten malesbanget.com. Tim ini terdiri dari *Graphic Designers, Motion Graphic Designer* dan juga *Promotion & Event* yang berhubungan dengan pihak eksternal untuk kerjasama dalam bentuk iklan dan promosi, serta membuat event perusahaan.

7. *Distribution Team*

*Distribution Team* bertanggung jawab dalam mendistribusikan konten-konten PT MBDC Media melalui berbagai media seperti media sosial (Twitter, Instagram, Facebook, YouTube) dan melalui kanal distribusi lain. Tim ini juga bertanggung jawab dalam menjalin hubungan kerjasama dengan media lain dalam upaya memperluas jangkauan pembaca terhadap konten-konten PT MBDC Media. Tim ini terdiri dari *Head of Distribution, Social Media Specialist, YouTube Specialist* dan *SEO/Distribution Specialist*.

8. *Video Team*

*Video Team* bertanggung jawab dalam memproduksi acara dan video original dari PT MBDC Media maupun video untuk klien. Tim ini bertanggung jawab secara keseluruhan dari kegiatan produksi video, dari mulai proses pengembangan ide, *pre-production, production, dan post-production*. Tim ini terdiri dari *Assistant Production Head, Video Producer (Custom Video, Brand Video), Production Manager, dan Video Editor*.

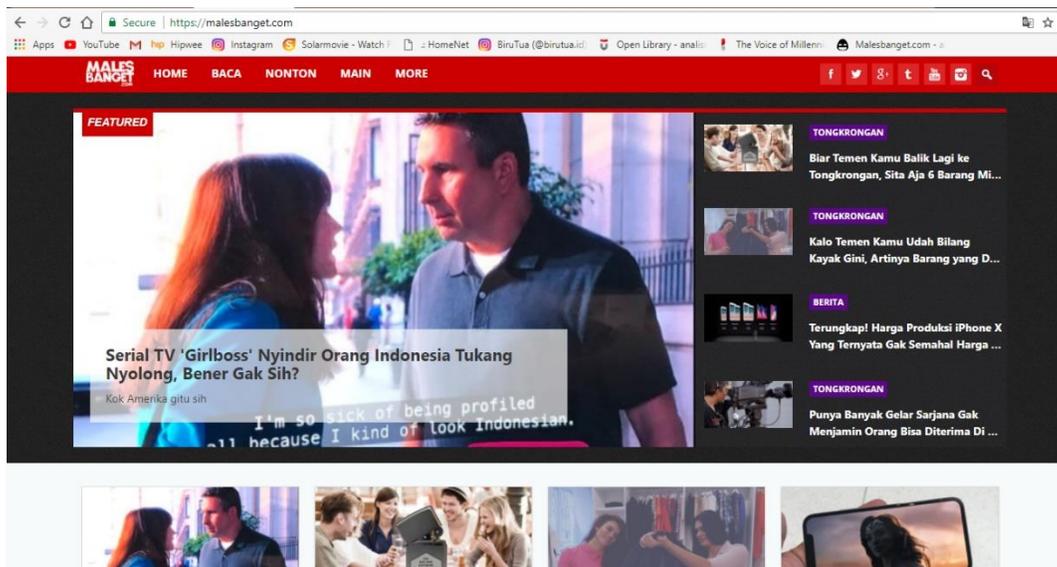
## 9. *General Affairs*

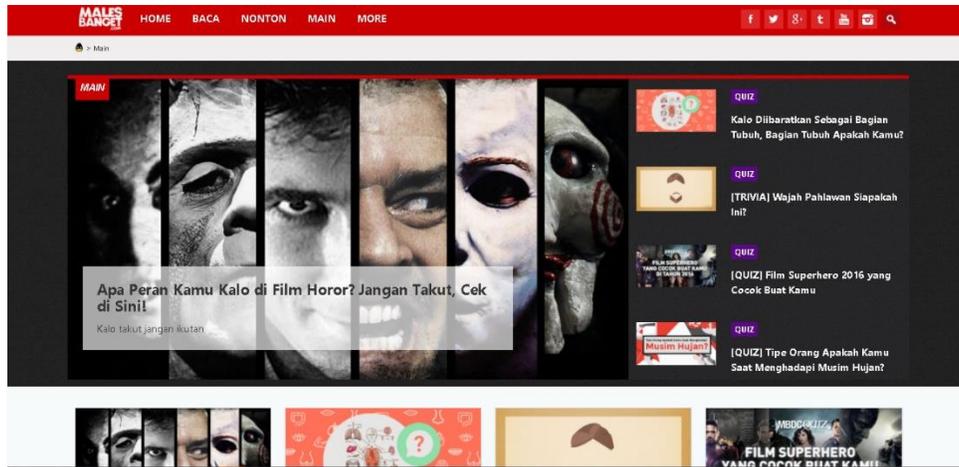
*General Affairs* bertanggung jawab atas urusan internal perusahaan secara general. *General Affairs* mengurus legalisasi seperti perpajakan dan asuransi karyawan, memenuhi semua kebutuhan operasional seperti penyediaan ATK dan pengadaan operasional lainnya, dan mengurus data dan dokumen internal perusahaan.

## 10. *Accounting & Finance*

Seperti pada perusahaan lainnya, Tim *Accounting & Finance* mengurus segala urusan keuangan perusahaan. Tim ini yang bertanggung jawab dalam mengawasi keuangan perusahaan, membuat budgeting, pengadaan dana untuk kepentingan tertentu perusahaan, dan memberikan pelaporan keuangan secara terperinci.

### 1.1.7 Tampilan Website Malesbanget.com





Gambar 1.3 Tampilan Website MBDC.com

Sumber: [www.malesbanget.com](http://www.malesbanget.com)

## 1.2 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini Internet merupakan salah satu sarana yang bermanfaat menyebarkan informasi sangat cepat dan dimana saja serta mudah diakses oleh siapapun dan dimanapun. Internet adalah sekumpulan jaringan computer yang saling terhubung secara fisik dan memiliki kemampuan untuk membaca dan menguraikan protokol komunikasi tertentu yang disebut *Internet Protocol (IP)* dan *Transmission Control Protocol (TCP)* sedangkan Protokol adalah spesifikasi sederhana mengenai bagaimana computer bisa saling memberikan informasi kepada setiap penggunaannya (Allan, 2005).

Oleh karena itu, seiring peningkatan penggunaan internet yang ada, maka para pengguna *website* pun semakin bertambah dengan seiringnya waktu. *Website* merupakan fasilitas internet yang menghubungkan dokumen dalam lingkup lokal maupun jarak jauh. Dokumen pada *website* disebut dengan *web page* dan link dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia. *Pages* diakses dan dibaca melalui browser seperti Netscape Navigator, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome dan aplikasi browser lainnya (Hakim Lukmanul, 2004).

Pada tahun 2014, jumlah *netter* tanah air mencapai 83,7 Juta orang pada 2014 menurut Lembaga riset pasar e-marketer. Dan perkiraan Lembaga riset pasar e-marketer, pada tahun 2017 para pengguna internet mencapai angka 112 Juta Pemakai. (kominform.go.id)

<b>Top 25 Countries, Ranked by Internet Users, 2013-2018</b>						
<i>millions</i>						
	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
1. China*	620.7	643.6	669.8	700.1	736.2	777.0
2. US**	246.0	252.9	259.3	264.9	269.7	274.1
3. India	167.2	215.6	252.3	283.8	313.8	346.3
4. Brazil	99.2	107.7	113.7	119.8	123.3	125.9
5. Japan	100.0	102.1	103.6	104.5	105.0	105.4
6. Indonesia	72.8	83.7	93.4	102.8	112.6	123.0
7. Russia	77.5	82.9	87.3	91.4	94.3	96.6
8. Germany	59.5	61.6	62.2	62.5	62.7	62.7
9. Mexico	53.1	59.4	65.1	70.7	75.7	80.4
10. Nigeria	51.8	57.7	63.2	69.1	76.2	84.3
11. UK**	48.8	50.1	51.3	52.4	53.4	54.3
12. France	48.8	49.7	50.5	51.2	51.9	52.5
13. Philippines	42.3	48.0	53.7	59.1	64.5	69.3
14. Turkey	36.6	41.0	44.7	47.7	50.7	53.5
15. Vietnam	36.6	40.5	44.4	48.2	52.1	55.8
16. South Korea	40.1	40.4	40.6	40.7	40.9	41.0
17. Egypt	34.1	36.0	38.3	40.9	43.9	47.4
18. Italy	34.5	35.8	36.2	37.2	37.5	37.7
19. Spain	30.5	31.6	32.3	33.0	33.5	33.9
20. Canada	27.7	28.3	28.8	29.4	29.9	30.4
21. Argentina	25.0	27.1	29.0	29.8	30.5	31.1
22. Colombia	24.2	26.5	28.6	29.4	30.5	31.3
23. Thailand	22.7	24.3	26.0	27.6	29.1	30.6
24. Poland	22.6	22.9	23.3	23.7	24.0	24.3
25. South Africa	20.1	22.7	25.0	27.2	29.2	30.9
<b>Worldwide***</b>	<b>2,692.9</b>	<b>2,892.7</b>	<b>3,072.6</b>	<b>3,246.3</b>	<b>3,419.9</b>	<b>3,600.2</b>

*Note: individuals of any age who use the internet from any location via any device at least once per month; \*excludes Hong Kong; \*\*forecast from Aug 2014; \*\*\*includes countries not listed*  
Source: eMarketer, Nov 2014

**Gambar 1.5 Ranking pengguna Internet 2013-2018**

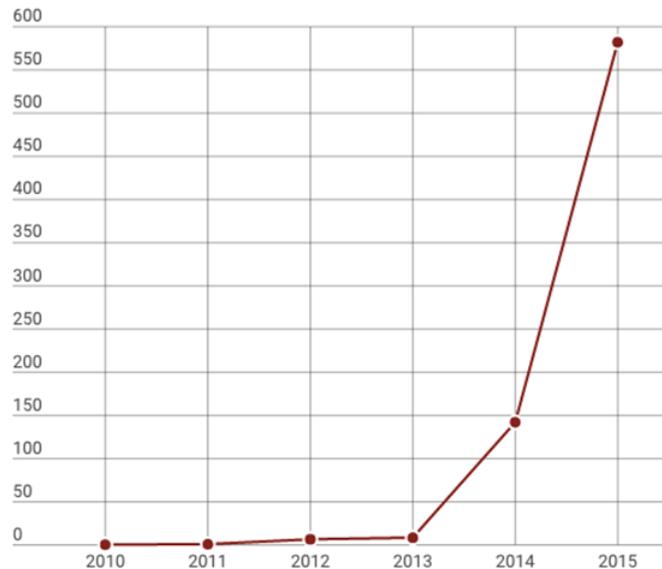
Sumber: eMarketer.com

Menurut data yang tertera di gambar 1.5, Indonesia menempati urutan ke 6 di bawah Japan dan diatas Russia. Itu menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia bisa terbilang cukup besar dan akan meningkat di setiap tahunnya seiring perkembangan zaman modern yang semakin global. Tidak memungkinkan jika nantinya di tahun 2020 Indonesia akan menempati urutan 5 besar dalam pengguna Internet terbanyak di Dunia (kominform.go.id).

Perkembangan Internet yang semakin kompleks dan cepat memudahkan para penggiat bisnis atau anak-anak muda kreatif yang kaya akan inovasi dan inspirasi membuat sesuatu hal positif untuk memanfaatkan keberadaan internet sebagai salah satu sarana menyebarluaskan informasi yang kompleks dan cepat. Start Up merupakan salah satunya. *Startup* merupakan sebuah perusahaan yang didesain untuk berkembang dengan cepat. Baru dirintis tidak serta merta membuat sebuah perusahaan menjadi *startup*. Perlu diingat bila *startup* tidak harus bergerak di bidang teknologi, memperoleh dana dari investor, dan melakukan *exit*. Hal yang paling penting adalah berkembang dengan cepat. Semua hal yang

berkaitan dengan *startup* akan mengikuti perkembangan perusahaan tersebut (Robehmed, Natalie, 2013).

*Start Up* yang semakin bermunculan dan semakin berkembang menimbulkan sisi positif di bidang investasi modal bagi para perusahaan startup.



**Gambar 1.6 Pendanaan Start Up di Indonesia**

Sumber: id.techinasia.com

Pendanaan *startup* di Indonesia mengalami lonjakan signifikan pada tahun 2014. Investasi tersebut benar-benar mengubah skala investasi yang ada di Indonesia. Investasi *startup* yang terjadi sebelum tahun 2014 hanya mencapai puluhan miliar, atau bahkan kurang dari itu.

Pada tahun 2015, raihan pendanaan sebesar \$500 juta (sekitar Rp6,92 triliun) yang diumumkan oleh *e-commerce* pendatang baru, MatahariMall, berkontribusi terhadap lonjakan pertumbuhan yang terus berlanjut. Matahari didukung penuh oleh Lippo Group, konglomerat Tanah Air. Jumlah putaran pendanaan tersebut masih belum jelas, dan kemungkinan Mataharimall belum menerima pendanaan tersebut secara penuh. (id.techinasia.com, 2017).

Malesbanget.com atau MBDC Media merupakan salah satu *startup* yang sangat berkembang di Indonesia. *Website* yang sangat interaktif, sangat variative dan menarik merupakan salah satu nilai jual dari *Website* Malesbanget.com ini. Akan tetapi, Malesbanget.com belumlah menjadi *Website* paling diminati dalam hal *Start up*.

Tabel 1.1 Peringkat *Website StartUp* yang bergerak di bidang news dan media di Indonesia

No.	<i>Website</i>	Ranking
1.	Uzone Indonesia	11
2.	Beritagar	37
3.	Covesia.com	87
4.	WinNetNews	182
5.	Baca.id	196
6.	Dafunda	207
7.	Kurio	229
8.	Cakrawala	313
9.	Nyoozee	450
10.	GudLak ID	604

Sumber: [Startupranking.com](http://Startupranking.com)

Dikutip dalam [Startupranking.com](http://Startupranking.com), *Website* malesbanget.com tidak masuk dalam *Website* terbesar yang ada di Indonesia bahkan belum masuk dalam 1000 Besar dalam *Website* paling banyak dikunjungi dan diminati di Indonesia menurut [Startupranking.com](http://Startupranking.com).



Malesbanget.com berada sangat jauh di banding para *startup* lainnya. Malesbanget.com berada pada peringkat 57. 957 di dunia sedangkan di Indonesia, Malesbanget.com berada pada peringkat 1.305. Hal ini tentunya akan menjadi pertimbangan dan bahan evaluasi team Malesbanget.com atas peringkat yang cukup jauh dibawah *Startup* lainnya. Karena *Website* perusahaan bisa merubah citra perusahaan itu sendiri. Apabila *Website* perusahaan baik, bagus dan menarik maka Perusahaan tersebut pun demikian (Kuzic dan Giannator, 2010).

Alasan memilih penelitian ini dengan menggunakan objek penelitian *Webstie* Malesbanget.com ini karena nantinya bisa jadi bahan evaluasi perusahaan dan juga bisa mengetahui kenapa Malesbanget.com tersebut berada jauh di bawah para pesaing yang sejenis dengan Malesbanget.com. Penelitian ini menitik beratkan pada Kualitas *Website* Malesbanget.com dan perspektif pengguna *Website* Malesbanget.com. Pengukuran dari perspektif pengguna dari kualitas *Website* Malesbanget.com tersebut dengan metode

Webqual. Dimensi kualitas layanan *Website* yang terkandung dalam webqual yaitu *usability, information quality, dan service interaction*. Dimana :

a) *Usability*

*Usability* adalah Meliputi kemudahan untuk dipelajari, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan, sangat menarik, menampilkan bentuk visual yang menyenangkan, memiliki kompetensi yang baik, memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

b) *Information Quality*

*Information Quality* adalah Menurut Barnes (2002), Kualitas Informasi meliputi hal – hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah di mengerti, informasi yang sangat detail, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

c) *Service Interaction*

*Service Interaction* adalah Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

Perkembangan pengukuran perangkat lunak model kualitas website atau WebQual tersebut pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor – faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi, serta integrasi (Barnes dan Vidgen, 2001).

**TABEL 1.2****Hasil Observasi (N=30)****Mengenai (*Usability, Information Quality, dan Service Interaction*) tentang Website Malesbanget.com**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>
<b><i>Usability</i></b>	Situs Malesbanget.com mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	94,7%	5,3%
	Interaksi dengan website Malesbanget.com jelas dan mudah dimengerti	90,7%	9,3%
	Mudah untuk menemukan menu-menu didalam website Malesbanget.com	88,2%	11,8%
	Website Malesbanget.com mudah untuk digunakan	93,4%	6,6%
	Website Malesbanget.com Memiliki tampilan website yang menarik	75%	25%
	Desain website Malesbanget.com yang cocok dengan jenis website sebagai Website Hiburan dalam bentuk News	85,3%	14,7%
	Website Malesbanget.com memiliki kompetensi	81,6%	18,4%
	Website Malesbanget.com menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	85,1%	14,9%
<b><i>Information Quality</i></b>	Website Malesbanget.com menyediakan informasi yang akurat	71,1%	28,9%
	Website Malesbanget.com menyediakan informasi yang dapat dipercaya	78,9%	21,1%

	Website Malesbanget.com memberikan informasi yang tepat waktu	65,8%	34,2%
	Website Malesbanget.com menyediakan informasi yang relevan	80%	20%
	Website Malesbanget.com menyediakan informasi yang mudah dimengerti	87,8%	12,2%
	Website Malesbanget.com menyediakan informasi dengan detail yang tepat	72%	28%
	Website Malesbanget.com menyajikan informasi dalam format yang tepat	84,2%	15,8%
<i>Service Interaction</i>	Website Malesbanget.com memiliki reputasi yang baik	88,2%	11,8%
	Pengguna merasa aman saat menggunakan website Malesbanget.com	82,9%	17,1%
	Merasa aman dengan data pribadi pengguna saat memakai Malesbanget.com	77,3%	22,7%
	Menciptakan rasa personal atau terjaminnya privasi saat menggunakan website Malesbanget.com	78,7%	21,3%
	Dapat dengan mudah berkomunikasi dengan perusahaan Malesbanget.com	69,7%	30,3%
	Menyampaikan rasa bermasyarakat atau bersosial	82,9%	17,1%
	Menyampaikan rasa bermasyarakat atau bersosial	80%	20%

*Sumber: Hasil Pengelohan Data Kuesioner dari 30 Koresponden Secara Acak, 2017*

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa terdapat dimensi-dimensi WebQual 4.0 yang terbagi menjadi beberapa indikator, maka diperoleh hasil menurut pendapat dari hasil penyebaran kuesioner ke 30 koresponden bahwa:

1. Pada dimensi yang pertama yaitu *Usability*, *website* Malesbanget.com memperoleh rata-rata persentase pengunjung website yang setuju sebesar 86,75% dimana dimensi *Usability website* Malesbanget.com memiliki nilai persentase yang cukup baik. Sebesar 8,8% responden yang mengisi kuesioner menganggap Situs Malesbanget.com tidak mudah untuk dipelajari karena tata letak fitur *website* yang rumit, sulit dioperasikan dan tidak mudah dimengerti dan tidak mudah untuk menemukan menu-menu didalam *website* Malesbanget.com, 15,4% responden berpendapat bahwa *website* Malesbanget.com tidak mudah untuk digunakan, tidak memiliki tampilan *website* yang menarik dikarenakan Gambar yang dijadikan *Prview* artikel terlalu besar sehingga memakan space dari isi web ini dan Desain *website* Malesbanget.com yang tidak cocok dengan jenis website yang memberikan informasi tetapi penampilan *website* seakan-akan adalah *website lifestyle* bukan *news*, 18,4% Koresponden berpendapat bahwa *website* tidak mengandung kompetensi karena informasi yang disajikan hanyalah tips dan trick dan juga hanyalah informasi yang tidak begitu penting, lalu 14,9% responden berpendapat bahwa Malesbanget.com tidak menciptakan pengalaman positif bagi pengguna kenapa demikian karena para pengguna hanya bisa membaca sekilas dan biasanya tidak mendapatkan apasih dari inti artikel atau informasi yang di berikan oleh malesbanget.com ini, dan melihat dari judul yang begitu menarik para pengguna langsung mengklik dan melihat informasi tersebut tetapi tidak mengerti apa pembahasannya didalamnya.

Headernya berisikan logo, headline yang mereka angkat, digambar headline yang diangkat adalah "Finding Boy Surya" ini merupakan webseries yang mereka andalkan selain "Jalan-Jalan Men!", di headernya juga terdapat link-link dari media sosial yang mereka kelola seperti facebook, twitter, youtube, google+ dll. Dibawahnya terdapat menu-menu seperti home, artikel, video, dll, menurut saya menu home bisa dihilangkan, karena apabila user mengklik logo malesbanget.com di header maka akan sama fungsinya mendirect ke menu home. Tombil navigasi dropdown juga memudahkan reader untuk memilih artikel mana yang akan dibaca sesuai kategori yang ada.

Perhatikan lingkaran hitam ini

Ini nih yang menurut ane bisa dihilangkan, supaya para reader tidak melakukan scroll terlalu banyak untuk mencapai akhir dari page, karena kita tahu reader akan "bete" bila terlalu banyak melakukan scroll, isi dari lingkaran hitam ini menurut saya sama seperti headline yang ada di header, cuman nilai plusnya ada slideshow. Supaya lebih efektif headline yang ada di header dijadikan slideshow dan lingkaran hitam ini dihilangkan.

Original, Ten Internet, Gubmit, Newsletter, Kamus Slang, Malesbanget Pics, Featured, dan Terbaru. Pilihan warna, font juga gambar yang menarik dan terasa cocok dimata, tetapi tata letak yang sedikit berantakan bikin mata ane keganggu, walaupun sedikit. Contoh yang bisa dirapihin konten Kamus Slang dan Malesbanget Pics atasnya bisa disejajarkan. Tambahan lagi nih, gambar menarik yang dijadikan preview artikel terlalu besar sehingga memakan space dari isi web ini.

2. Pada dimensi yang kedua yaitu *Information Quality*, *website* Malesbanget.com memperoleh keseluruhan rata-rata persentase Koresponden setuju yaitu sebesar 77,11% dimana dimensi *Information Quality website* Malesbanget.com memiliki nilai persentase yang baik. Namun, dari beberapa responden yang menggunakan *Website* Malesbanget.com beranggapan bahwa *Website* Malesbanget.com tidak menyediakan informasi yang akurat dan tidak dapat dipercaya dikarenakan beberapa informasi tidak dicantumkan sumber dari mana informasi itu berasal dan juga informasi yang diberikan *website* ini terkadang berisikan Opini bukan Fakta, beberapa responden juga berpendapat bahwa *website* Malesbanget.com tidak menyediakan informasi yang relevan dikarenakan isi dengan judul yang berbeda, lalu beberapa responden menganggap *Website* Malesbanget.com tidak menyajikan informasi dalam format yang tepat sesuai dengan keluhan para pengguna sebelumnya, format yang dipakai *Website* Malesbanget.com terlalu mengedepankan view dari pada konten atau isi dari pada informasi yang ada di *Website* sehingga banyak informasi yang berasalkan dari Opini yang ada bukan dari fakta.

16 Jan 2018, 05:18

Author:

Wahyu Nugroho

Posted Under:

BERITA

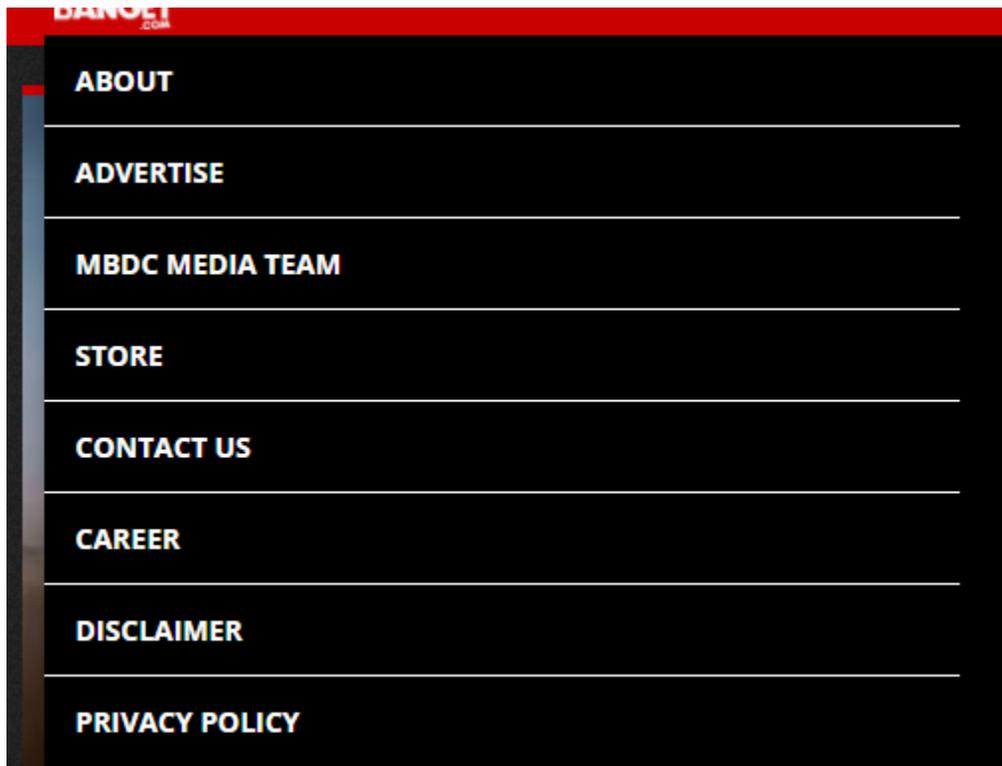
f SHARE

🐦 TWIT

Konser Liam Gallagher semalem (14/1) pecah banget. Digelar di Ecopark Convention Centre Ancol, konser Liam Gallagher menandakan konser band artis internasional pertama di tahun ini.

Seluruh penonton yang udah mengantri dari sore, apalagi ditambah acara yang ngaret sampe sejam mendadak terobati ketika eks vokalis OASIS itu naik ke atas panggung. Dengan kostum parka warna hitam, Liam yang menenteng tamborin pun langsung menggeber dengan nomor klasik OASIS dari *What's The Story (Morning Glory)* yaitu "Rock n Roll Star" disusul "Morning Glory".

3. Pada dimensi yang yang ketiga, yaitu *Service Interaciton*, *website* Malesbanget.com memperoleh keseluruhan rata-rata presentase Koresponden setuju sebesar 79,95% dimana dimensi *Service Interaction* pada *website* Malesbanget.com ini memiliki nilai yang baik. Beberapa responden berpendapat sebesar 17,2% bahwa *website* Malesbanget.com tidak memiliki reputasi yang baik dikarenakan banyak permasalahan yang penulis jabarkan diatas dan juga keamanan pengguna *website* dari mulai data pribadi pengguna saat memakai Malesbanget.com dan juga tidak terjaminnya privasi saat menggunakan *website* Malesbanget.com, dari beberapa responden yang penulis survey, Malesbanget.com tidak menyediakan kotak atau fitur kritik dan saran untuk sehingga apabila kita ingin memberikan masukan ke Malesbanget.com itu menyita waktu dan juga sangat sulit untuk menghubungi Malesbanget.com ini dikarenakan tidak adanya layanan Box layanan Costumer Service sehingga menyulitkan para pengguna untuk sekedar bertanya ataupun memberi saran.



Berdasarkan latar belakang tersebut penulis bermaksud untuk melakukan analisis kualitas *website* Malesbanget.com dengan menggunakan metode webqual 4.0 untuk

mengetahui kualitas layanan *website* menggunakan tiga indikator utama dalam metode webqual, antara lain *usability*, *information quality*, dan *service quality*. Pemilihan objek berupa *website* Malesbanget.com karena Malesbanget.com merupakan Startup yang sedang berkembang dan bersaing dengan Startup yang bergerak dibidang News. Penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan pengelolaan *website* Malesbanget.com dan bisa juga sebagai bahan evaluasi PT.MBDC Media untuk meningkatkan layanan *website* Malesbanget.com mengingat pengguna *website* dan *Internet* di Indonesia dari tahun ke-tahun semakin bertambah dan juga sebagai bahan untuk menjaga loyalitas pengguna *website* Malesbanget.com untuk selalu memakai layanan dan fitur yang ada di Malesbanget.com

Berdasarkan permasalahan dan uraian latar belakang masalah tersebut dan juga berdasarkan penelitian terdahulu oleh Anif Kurniawan Nugroho dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Website Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih jauh lagi tentang kualitas *Website* Malesbanget.com dan mengambil judul **“ANALISIS KUALITAS WEBSITE MALESBANGET.COM DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

### **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya , rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas *website* Malesbanget.com menurut tanggapan responden?
2. Bagaimana kesenjangan antara tingkat harapan dan kinerja *website* Malesbanget.com menurut tanggapan responden?
3. Faktor-faktor apa saja dari *website* Malesbanget.com yang harus diperbaiki, dipertahankan atau dikurangi prioritasnya untuk meningkatkan kualitas pada *website* Malesbanget.com?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Kualitas *website* Malesbanget.com menurut tanggapan responden
2. Kesenjangan antara tingkat harapan dan kinerja *website* Malesbanget.com menurut tanggapan responden
3. Faktor-faktor dari *website* Malesbanget.com yang harus diperbaiki, dipertahankan atau dikurangi prioritasnya untuk meningkatkan kualitas pada *website* Malesbanget.com

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu yang sudah dipelajari dalam hal pemasaran atau *marketing* dan juga dalam hal Kepuasan Konsumen berkaitan dengan kualitas sebuah *Website*. Selain itu, diharapkan juga penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya, terutama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen terhadap kualitas *Website* yang disediakan Malesbanget.com.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan menjadi bahan evaluasi bagi Malesbanget.com guna meningkatkan kualitas *Website* Malesbanget.com yang berguna nantinya untuk hal kepuasan konsumen terhadap kualitas *Website* tersebut.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang tentang objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan serta sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian yang berdasarkan metode pengumpulan data.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang hasil kesimpulan dan saran tentang penelitian yang telah dilakukan yang bisa dimanfaatkan bagi perusahaan.