

BAB 1

PENDAHULUAN

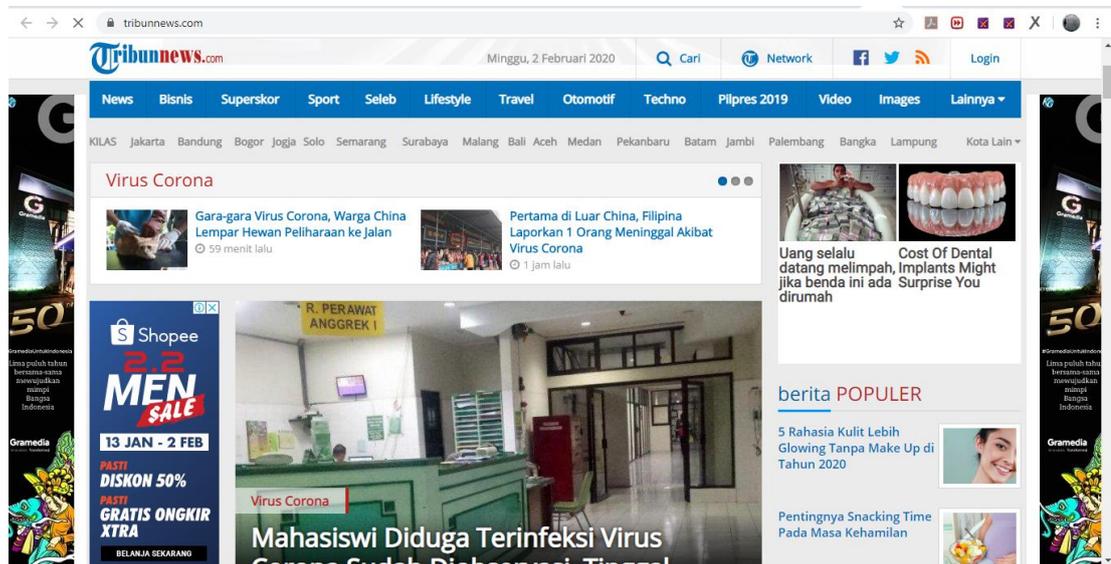
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Tribunnews merupakan salah satu situs berita *online* di Indonesia yang dikelola oleh PT. Tribun Digital Online, Divisi Koran Daerah Kompas Gramedia (Group of Regional Newspaper) dibawah naungan PT. Indopersda Primamedia. Tribunnews berkantor pusat di Gedung Group of Regional Newspaper Kompas, Jalan Palmerah Selatan, Nomor 3, Jakarta Pusat. Tribunnews didirikan pada tanggal 21 Maret 2010. Tribunnews didukung oleh reporter yang bertugas di Jakarta, tribunnews.com didukung tidak saja oleh jaringan 28 koran daerah atau Tribun Network, tapi juga didukung oleh hampir 500 wartawan di 22 kota penting di Indonesia. Perlu diketahui bahwa situs berita Tribunnews.com merupakan induk bagi 26 situs berita daerah Tribun Network (Tribunnews.com, 2020).

Berkantor pusat di Jakarta, situs berita ini menyajikan berita-berita nasional, regional, internasional, olahraga, ekonomi dan bisnis, kesehatan, otomotif, serta selebriti dan lifestyle. Situs berita online ini memiliki tagline yaitu “Berita Terkini Indonesia”. Tribunnews.com menyediakan berbagai macam berita yang terjadi baik itu berita lokal, nasional, hingga internasional secara aktual dan cepat. Tribunnews menyediakan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam berbagi informasi ataupun menyampaikan gagasan dan pengalaman empiris yang bermanfaat bagi kehidupan bangsa melalui dua rubrik Tribunnews, yaitu Tribuners dan Citizen Reporter (Tribunnews.com, 2020).

Selain sebagai situs berita online yang menyediakan *electronic paper* (*e-paper*) sebagai replika dari koran edisi cetak, Tribunnews juga menyediakan berita dalam bentuk *digital paper*, yaitu koran yang terbit secara online dalam format digital. Tribunnews juga mengelola forum diskusi serta beberapa komunitas online, seperti melalui Facebook, Twitter, Instagram dan Google+. Sesuai dengan perkembangan zaman, Tribunnews juga menyediakan Tribunnews mobile dengan alamat m.tribunnews.com, sehingga memudahkan para pembaca dan

memungkinkan untuk memperoleh berita dimanapun dan kapanpun secara cepat dan terkini (Tribunnews.com, 2020).



Gambar 1.1 Tampilan Awal Website Tribunnews.com

Sumber: Tribunnews.com, 2020

Dalam halaman awal *website* Tribunnews.com dapat dilihat bahwa *website* ini dapat dikategorikan lengkap. Pada tampilan awal *website*, pengguna dapat langsung memilih kategori berita yang ingin dibaca. Selain itu pada tampilan awal *website* juga terdapat kolom pencarian untuk berita apa yang ingin dicari, dibawah kolom kategori terdapat nama-nama kota yang dapat dipilih dan akan memunculkan berita dari kota yang dipilih.

1.2 Latar Belakang

Kemajuan teknologi dewasa ini telah menunjukkan kemajuan yang sangat pesat. Kehadirannya telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Salah satu teknologi yang berkembang dengan pesat adalah teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer yang akan digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirim atau menyebarkan informasi (Martin , 1999). Internet merupakan salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Perkembangan media informasi yang terjadi di Dunia benar-benar memberikan dampak yang besar pada beberapa negara dibelahan dunia lainnya. Pergeseran mulai muncul dalam hal mengkonsumsi sebuah konten. Indonesia menjadi salah satu negara yang kemudian ikut merasakan perkembangan media informasi ini (Kompasiana.com, 2017). Tercatat pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan di tahun 2018 lalu. Berdasarkan hasil studi Polling Indonesia yang bekerja sama dengan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia tumbuh 10,12% (Kasyfi, 2019).



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII), 2018

Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan, bahwa dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8% yang sudah terhubung ke internet. Angka ini meningkat dari tahun 2017 saat angka penetrasi internet di Indonesia tercatat sebanyak 54,86% (Kasyfi, 2019). Dengan begitu maka tak heran perkembangan internet di Indonesia semakin pesat, banyaknya warga Indonesia yang terbantu dengan adanya internet membuat internet sebagai media pencari informasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh APJII, salah satu alasan utama seseorang menggunakan internet adalah membaca berita online, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.5 sebagai berikut:



Gambar 1.3 Alasan Menggunakan Internet

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII), 2018

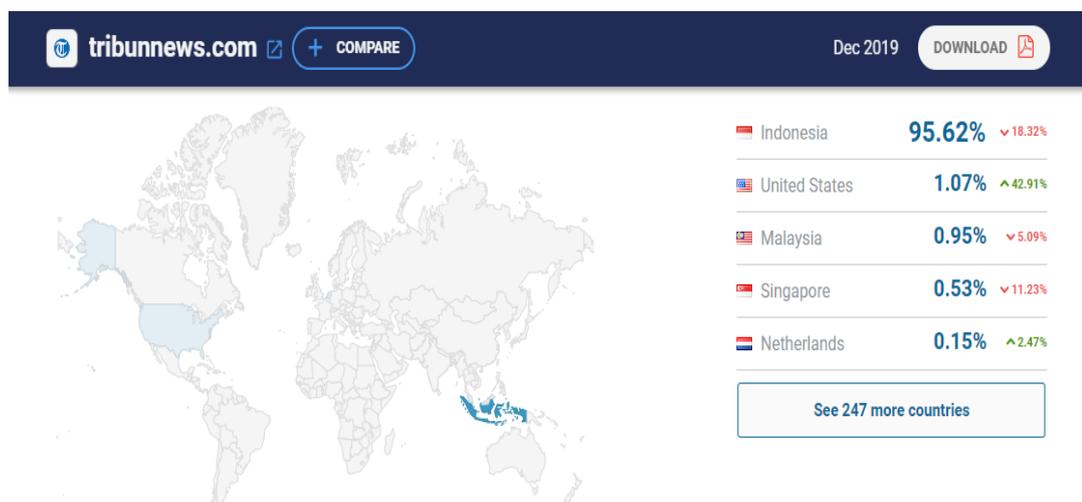
Dengan presentase sebesar 7% pengguna internet menggunakan internet untuk membaca berita online maka hal ini dapat dijadikan peluang oleh para pelaku usaha surat kabar atau penyedia berita untuk memberikan informasi yang mereka miliki melalui sebuah website. Nielsen Indonesia menyatakan bahwa di Indonesia, saat ini pembaca media digital sudah lebih banyak ketimbang media cetak. Jumlah pembeli koran terus merosot karena masyarakat beranggapan bahwa informasi seharusnya bisa didapat secara gratis (Katadata.co.id, 2017). Berikut adalah beberapa situs berita online terbaik di Indonesia.

Tabel 1.1 Daftar 5 situs berita online terbaik di Indonesia

1	tribunnews.com
2	detik.com
3	kompas.com
4	yahoo.com
5	idntimes.com

Sumber: Similarweb.com, 2019

Salah satu manfaat besarnya penggunaan internet ini disadari oleh pelaku surat kabar salah satunya adalah Tribunnews, Tribunnews membuat sebuah situs resmi yaitu Tribunnews.com. Tribunnews.com adalah situs berita dikelola PT Tribun Digital Online, Divisi Koran Daerah Kompas Gramedia (Group of Regional Newspaper). Berkantor pusat di Jakarta, situs berita ini menyajikan berita-berita nasional, regional, internasional, olahraga, ekonomi dan bisnis, serta seleb dan lifestyle.



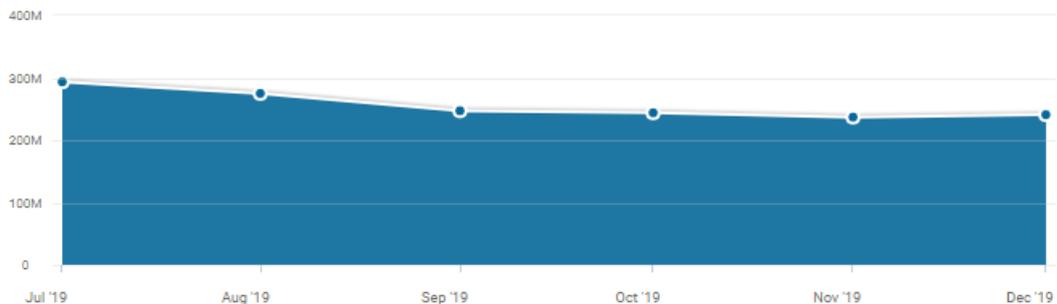
Gambar 1.4 *Traffic Visitors* Tribunnews.com

Sumber: Similarweb.com, 2019

Dapat dilihat dari Gambar 1.6 bahwa Tribunnews.com memiliki *traffic visitors* terbesar berasal dari Indonesia sebesar 96,62 persen akan tetapi dapat kita lihat juga bahwa *traffic visitors* dari Indonesia mengalami penurunan cukup drastis sebesar 18,32 persen.

Total Visits ⓘ

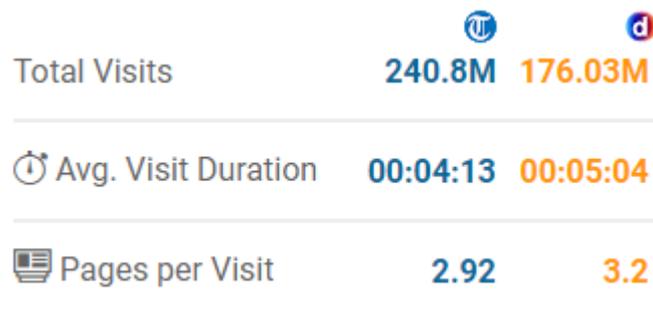
📱 On desktop & mobile web, in the last 6 months



Gambar 1.5 Pengunjung Tribunnews.com Juli – Desember 2019

Sumber: Similarweb.com, 2019

Tribunnews.com mengalami penurunan pengunjung yang cukup signifikan, pada Juli 2019 pengunjung Tribunnews.com tercatat mencapai 293.500.000. Pada bulan berikutnya turun ke angka 275.000.000 pada Agustus 2019, di Bulan September kembali turun ke angka 247.000.000, di Bulan Oktober turun ke angka 244.000.000, di Bulan November turun ke angka 237.000.000, dan di Bulan Desember terjadi peningkatan yang tidak signifikan ke angka 241.000.000 pengunjung.



Gambar 1.6 Presentase *Traffic Overview* Tribunnews dan Detik

Sumber: Similarweb.com, 2019

Pada Gambar 1.8 dapat kita lihat perbandingan Tribunnews.com yang merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia dengan detik.com yang merupakan nomor dua di Indonesia. Dalam *average visit duration* Tribunnews.com mendapat 4,13 menit sedangkan detik.com 5,04 menit. Tribunnews.com tercatat mendapatkan 2,92 *pages per visit* sedangkan detik.com tercatat 3,2 *pages per visit*.

Dari data tersebut dapat kita bandingkan walaupun Tribunnews.com merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia dengan pengunjung terbanyak, akan tetapi dalam segi *average visit duration, pages per visit*, Tribunnews.com kalah dari salah satu pesaingnya yaitu detik.com.

Selain itu Tribunnews juga mendapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh penggunanya, keluhan-keluhan tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Apa keluhan mu mengenai website tribunnews.com

336 tanggapan

1. Saya kurang suka dengan pagination di tiap halaman article, meskipun strategi ini banyak dipakai untuk menaikkan jumlah visit count, sangat menghambat untuk mendapatkan inti berita dengan cepat.
2. Layout lebar article terlalu sempit (desktop / laptop size), sehingga harus banyak scroll untuk membaca berita.
3. Penempatan google ads yg terlalu ramai & dominan, mengganggu kenyamanan membaca / browsing halaman. Terutama di bagian bawah main nav.
4. Floating icon untuk share, posisinya mengganggu, mengurangi horizontal space. Cukup di bawah article saja.
5. Tipografi artikel bisa di-"improve" lagi supaya lebih memanjakan pembaca. kondisi sekarang kesannya biasa saja.

Plus-nya:

1. Pertahankan tags / categories, membantu untuk mencari berita yg serupa / terkait.

terkadang judul berita nya agak ambigu

Banyak iklan

Gak tau..

Apa keluhan mu mengenai website tribunnews.com

336 tanggapan

Terlalu banyak ADS iklan nya

jgn terlalu banyak iklan kalo bisa...

Lebih inovatif tampilan designnya

Apa keluhan mu mengenai website tribunnews.com

336 tanggapan

- Banyak iklan
- Kurang menarik
- Bagus
- gaada
- Berita yang ditampilkan dan dibagi menjadi beberapa halaman (page) menjadikan adanya sedikit hal ketidakpraktisan dalam membaca berita.

Apa keluhan mu mengenai website tribunnews.com

336 tanggapan

- Lebih baik informasinya disajikan dalam 1 page. Sehingga pembaca tidak perlu klik next next next sampai di akhir artikel
- kebanyakan iklan



Pengguna Google

★★★★★ 10 Februari 2019



23



gak efisien masa baca berita di tribunews ada baca selengkapanya 1 sampai 5 gila apa jadi buang kuota mending lihat diliputan 6 . ini mirip kayak koran. kalau ada pilihan tribunews sama koran saya pilih koran dong karna 1.kalau udh selesai baca bisa jadi tatakan makanan agar gak kotor lantai. 2. bis...



Muhammad Bima R

★★★★★ 20 Oktober 2019



13



Beritanya bagus dan unik lagi sangat bermanfaat. Tapi 😞 tiap kali baca seperti yang di web nya kebanyakan iklan, tiap mau baca iklan muter terus dan nyedot kuota banyak banget anjir. Auto unistall aja ganti aplikasi lain 😞



jayadi

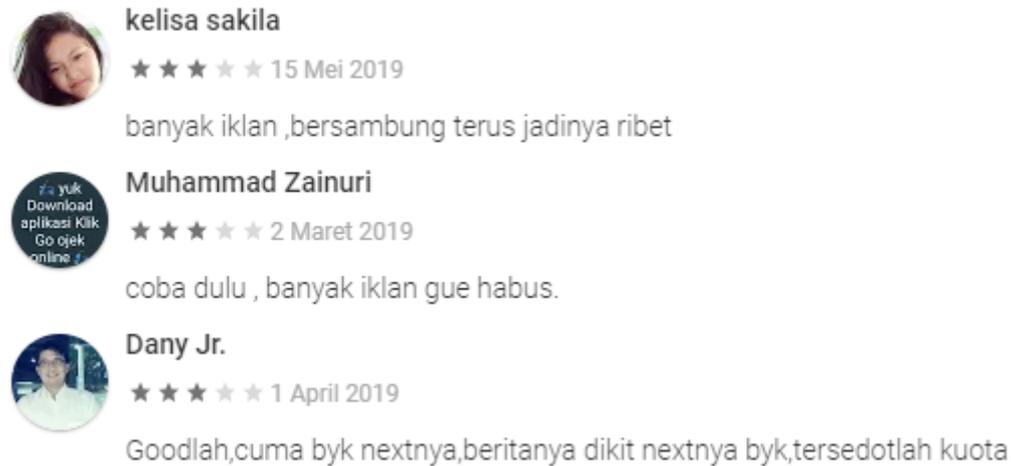
★★★★★ 2 April 2020



72



Kebanyakan iklannya, coba taruh iklannya di bagian paling atas.. pasti tdk mengganggu.



Gambar 1.7 Keluhan Tentang Website Tribunnews

Sumber: Data yang telah diolah

Berdasarkan Gambar 1.7, beberapa konsumen mengeluhkan tampilan *website* Tribunnews, *website* Tribunnews yang kurang praktis, dan banyaknya iklan yang ada dalam *website* Tribunnews. Hal ini berbanding lurus dengan penurunan jumlah *traffic website* Tribunnews yang ditunjukkan pada Gambar 1.5.

Kualitas menurut *American Society for Quality* dalam Heizer & Render (2015) adalah fitur dan karakteristik produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan yang terlihat atau tidak. Ada 3 alasan mengapa kualitas dikatakan penting, pertama adalah reputasi perusahaan, karena kualitas akan datang atau muncul sebagai persepsi produk atau jasa perusahaan, kedua adalah keandalan produk atau jasa, karena perusahaan bertanggung jawab akibat kerugian yang dialami terkait dengan produk dan jasa yang diberikan, ketiga adalah keterlibatan global, dimana perusahaan dapat bersaing di pasar internasional untuk memenuhi ekspektasi akan kualitas, harga, dan desain secara global (Heizer & Render, 2015).

Menurut Tjiptono (2014), kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri. *Webqual* ialah sebuah instrumen untuk menilai kegunaan, informasi, dan kualitas interaksi jasa dari *website*. Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. *Webqual* sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa interaksi dalam penyusunan dimensi dan butir

pertanyaannya. *Webqual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada tiga area (dimensi) kualitas yaitu *Information Quality*, *Service Interaction Quality*, *Usability Quality* (Barnes & Vidgen, 2005).

1.3 Rumusan Masalah

Tribunnews.com adalah situs berita dikelola PT Tribun Digital Online, Divisi Koran Daerah Kompas Gramedia (Group of Regional Newspaper). Berkantor pusat di Jakarta, situs berita ini menyajikan berita-berita nasional, regional, internasional, olahraga, ekonomi dan bisnis, serta seleb dan lifestyle.

Tribunnews merupakan salah satu situs berita *online* di Indonesia dan merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia. Namun Tribunnews mengalami penurunan pengunjung. Pada Juli 2019, pengunjung Tribunnews.com tercatat mencapai 293.500.000. Pada bulan berikutnya turun ke angka 275.000.000 pada Agustus 2019, di Bulan September kembali turun ke angka 247.000.000, di Bulan Oktober turun ke angka 244.000.000, di Bulan November turun ke angka 237.000.000, dan di Bulan Desember terjadi peningkatan yang tidak signifikan ke angka 241.000.000 pengunjung. Walaupun Tribunnews merupakan situs berita online nomor satu di Indonesia tetapi dalam segi *average visit duration*, *pages per visit*, Tribunnews kalah dari salah satu pesaingnya yaitu detik.com. Selain itu beberapa konsumen juga mengeluhkan desain *website* Tribunnews, *website* Tribunnews yang kurang praktis, dan banyaknya iklan yang ada dalam *website* Tribunnews.

Kualitas *website* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penggunaannya itu sendiri (Tjiptono, 2019). Tarigan (2008) menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas suatu *website* maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna, semakin tinggi kepuasan pengguna akan mempengaruhi seseorang untuk mengunjungi suatu *website*. Menurut Barnes dan Vidgen (2005) *webqual* ialah sebuah instrumen untuk menilai kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi jasa (*service interaction quality*) dari *website*. Berdasarkan data yang telah dijabarkan maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS WEBSITE**

TRIBUNNEWS.COM TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA DENGAN METODE WEBQUAL 4.0”

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut :

- 1.1 Apakah *usability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Tribunnews?
- 1.2 Apakah *information quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Tribunnews?
- 1.3 Apakah *service interaction quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Tribunnews?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang telah dijabarkan, dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *usability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Tribunnews.
2. Untuk mengetahui apakah *information quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Tribunnews.
3. Untuk mengetahui apakah *service interaction quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna Tribunnews.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi serta ilmu yang berkaitan dengan telekomunikasi dan informatika secara umum, dan pada khususnya mengenai kualitas *website* dan kepuasan pengguna *website*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menjadi contoh bagi rekan rekan yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas *website* serta kepuasan pengguna *website*.

1.6.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan rekomendasi bagi perusahaan terkait agar dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pentingnya kualitas suatu *website* dan pengaruhnya terhadap kepuasan penggunaannya, sehingga perusahaan terkait dapat mengembangkan *website* perusahaannya sesuai dengan keinginan konsumennya.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir terdiri atas lima bab yang dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang gambaran objek, latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian ini, penelitian terdahulu dan juga kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang variabel-variabel penelitian, populasi sampel, jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang pengolahan dan analisis data serta hasil dan juga pembahasan dari pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian ini dan saran bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan.