

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bidang media penyiaran. Media Penyiaran umumnya mengacu pada proses penyampaian informasi atau berita melalui siaran dan ditujukan untuk masyarakat umum[1]. Media cetak, radio dan televisi merupakan sumber informasi utama bagi masyarakat Indonesia, namun lambat laun tergantikan oleh media berita *online* karena perkembangan teknologi informasi media yang memudahkan dalam mengakses informasi yang disediakan[2].

Media berita *online* atau portal berita dapat berupa *website* atau situs dengan berisikan berbagai macam jenis berita dan bentuk informasi yang disampaikan seperti text, video, image dan infografis yang bisa secara bebas diakses melalui internet[3]. Kelebihan lain dari media berita *online* adalah dapat memberikan informasi yang lebih cepat, akurat, terkini, serta dapat diakses oleh pengguna dari berbagai tempat dan waktu dibandingkan media penyiaran lainnya seperti media cetak dan televisi ataupun radio[4].

Salah satu media berita *online* adalah *Website PurworejoneWS*, dimana pada *website* tersebut terdapat berbagai macam berita terkini yang terjadi di daerah Purworejo dan Nasional. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengelola *website*, *website PurworejoneWS* sendiri belum pernah melakukan pengujian ataupun pengukuran terhadap kepuasan pengguna terhadap layanan *website* ini, sehingga belum diketahui apakah selama ini pengguna sudah puas terhadap layanan yang ada atau belum oleh karena itu *website PurworejoneWS* seharusnya melakukan pengukuran tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Pada tahun 2023, trend pengunjung *website purworejoneWS* cenderung menurun dan dari hasil perbandingan dengan *website serupa* didapati jumlah pengunjung lebih sedikit daripada jumlah

pengunjung dari website serupa. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya minat untuk mengunjungi *website* purworejoneWS. Oleh sebab itu, perlu diadakannya pengukuran kepuasan pengguna yang dapat dijadikan acuan bagi website purworejoneWS dalam perbaikan untuk memenuhi kepuasan pengguna berdasarkan metode EUCS.

Metode *End User Computing Satisfaction* atau yang lebih dikenal dengan sebutan EUCS adalah salah satu metode yang biasa digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan[5]. Pengukuran terhadap layanan *website* PurworejoneWS dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* yang dikembangkan Doll dan Torkzadeh pada 1988. Terdapat 5 Variabel yang dimiliki Metode EUCS yakni sebagai berikut *content, accuracy, format, ease of use, dan Timeliness*[5].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS serta faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai saran atau masukan bagi pengembang *website* untuk meningkatkan kualitas *website* PurworejoneWS.

1.2 Rumusan Masalah

Pada tahun 2023, trend pengunjung website purworejoneWS cenderung menurun dan dari hasil perbandingan dengan website serupa didapati jumlah pengunjung lebih sedikit daripada jumlah pengunjung dari website serupa. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya minat untuk mengunjungi *website* purworejoneWS. Oleh sebab itu, perlu diadakannya pengukuran kepuasan pengguna yang dapat dijadikan acuan bagi website purworejoneWS dalam perbaikan untuk memenuhi kepuasan pengguna.

1.3 Pertanyaan Peneliti

Adapun pertanyaan penelitian yang akan diselesaikan adalah:

1. Bagaimana cara mengukur kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS menggunakan metode EUCS?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS?
3. Bagaimana cara meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Fokus penelitian adalah mengukur kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS.
2. Hanya menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*
3. Pengukuran yang dilakukan berdasarkan petunjuk yang ada pada metode EUCS.
4. Responden kuisioner hanya dikhususkan untuk warga purworejo.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *website* purworejoneWS yang diukur menggunakan metode EUCS serta untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel metode EUCS ditentukan oleh variabel *content, accuracy, format, ease of use* dan *timeliness*.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna *website* PurworejoneWS, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas *website* tersebut.
2. Memberikan umpan balik yang bermanfaat bagi pengembang *website* dalam menyempurnakan fitur-fitur yang ada di *website* PurworejoneWS.

3. Mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna terhadap *website* Purworejonews, sehingga dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan.
4. Memudahkan pengelola *website* dalam mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas *website*.
5. Mempermudah dalam melakukan monitor dan evaluasi terhadap kualitas *website* Purworejonews secara berkala.