

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, kemajuan teknologi sudah berkembang dengan sangat cepat terutama pada teknologi informasi, yang dapat dilihat dari intensitas komunikasi antar individu, organisasi, atau kelompok tertentu yang bertukar informasi. Kemampuan untuk melakukan pertukaran informasi yang didukung pada teknologi yang inovatif. Peningkatan pada teknologi merupakan hal yang tak dapat dihindarkan di zaman sekarang. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi terus berkembang untuk memberikan kontribusi yang positif dalam kehidupan. Saat ini teknologi menjadi pondasi utama dalam berbagai kegiatan dan rutinitas manusia. Fokus utama dari perkembangan ini terletak pada pengaplikasian teknologi sebagai alat untuk mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, dan juga sebagai strategi dalam pemasaran[1]. Salah satu contoh dari perkembangan teknologi informasi yaitu Website. Website merupakan platform yang terbuat dari berbagai halaman web yang saling terinterkoneksi, berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dalam berbagai format seperti gambar, video, teks, dan suara, atau perpaduan dari semua elemen tersebut. Sifat website yang dapat diakses dari berbagai perangkat atau device yang terkoneksi internet membuatnya bersifat multiplatform. Meskipun website telah lama ada, hingga saat ini masih banyak perusahaan yang mengandalkan website untuk keperluan seperti menampilkan profil perusahaan, atau produk dan layanan yang dapat diakses oleh pengguna[2]. Portal berita online berpotensi menjadi lebih disukai dan populer karena dianggap sebagai sarana yang dapat diandalkan untuk menyampaikan berita dan berbagi informasi, sesuatu yang selama ini sangat dicari oleh masyarakat. Banyak orang menggunakan internet untuk tujuan mendapatkan informasi dan berita.

Harian jogja merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang media, yang menawarkan beragam berita terbaru dan beraneka ragam kepada pembacanya. Harian jogja juga secara aktif menggunakan situs website sebagai salah satu platform untuk menyebarkan informasi. Harian Jogja memanfaatkan kehadiran website untuk menyampaikan informasi dan mempromosikan layanan mereka. Dalam era digital saat ini, website merupakan alat pemasaran terbaik bagi bisnis terutama bagi media berita,

karena dapat menjangkau pasar yang lebih luas, meningkatkan kredibilitas media, dan memberikan berbagai macam informasi[2]. Oleh karena itu, kehadiran website sangat penting bagi bisnis, termasuk Harian Jogja, untuk memberikan layanan dan informasi yang lengkap kepada penggunanya.

Meskipun website Harian jogja sudah terbilang baik secara tampilan, namun kepuasan pengguna website harian jogja tetap menjadi hal yang sangat penting. Berdasarkan penilaian tingkat kunjungan oleh similarweb website dari harian jogja sering dikunjungi oleh pengguna karena menunjukkan tingkat pengunjung sampai pada angka 1,5 juta dan *traffic* pengunjung yang meningkat, tidak lain untuk mendapatkan berita dan kabar terkini, maka dari itu akan banyak sekali persepsi dari pengguna website harian jogja dan pengguna memiliki kriteria yang berbeda dalam menggunakan website tersebut.

Selain itu hasil test PageSpeed website Harian jogja menunjukkan bahwa performa yang dimiliki masih rendah menunjukkan pada angka 43 pada desktop, dan 30 pada mobile [44], sedangkan pada PageSpeed test dibagi menjadi 3 penilaian yaitu, performa kurang baik ada pada angka 0-49, performa sedang pada angka 50-89, sedangkan performa terbaik ada pada angka 90-100. Hal ini menunjukkan bahwa website Harian jogja masih tergolong lambat dari segi performa. Hubungan antara metrik teknis PageSpeed insights dan variabel Webqual 4.0 menciptakan pendekatan yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas website dari dua perspektif yaitu, performa teknis dan persepsi pengguna. Dimensi *usability* dalam Webqual, yang mencakup kemudahan navigasi dan kenyamanan pengguna, dipengaruhi oleh metrik seperti *first contentfull paint*, *largest contentfull paint*, dan *cumulative layout shift*. Metrik ini mencerminkan kecepatan muat dan stabilitas tata letak, yang secara langsung memengaruhi kenyamanan pengguna dalam mengakses konten. Selanjutnya, dimensi *information quality*, yang menilai kejelasan dan relevansi informasi, terkait erat dengan metrik seperti *speed index* dan *largest contentfull paint*, karena kecepatan akses terhadap elemen utama menentukan seberapa cepat informasi inti dapat diperoleh pengguna. Terakhir, dimensi *service interaction quality*, yang mencakup reliabilitas dan keamanan layanan, dipengaruhi oleh metrik seperti *total blocking time* dan *time to interactive*, yang menggambarkan responsivitas situs dalam mendukung interaksi pengguna, dengan mengintegrasikan hasil dari PageSpeed insights ke dalam

pengukuran Webqual, analisis kualitas website menjadi lebih menyeluruh, menghubungkan performa teknis dengan kepuasan dan persepsi pengguna. Namun juga harus diambil dari penilaian para pengguna web Harian Jogja, untuk mengetahui apakah para pengguna juga merasakan bahwa terdapat keluhan pada performa yang dimiliki web harian Jogja. Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi indikator kualitas penilaian pengguna terhadap pelayanan yang disediakan dari website Harian Jogja, serta dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas website dan memperbaiki pengalaman dan kepuasan pengguna dalam mengakses informasi dan layanan Harian Jogja.

Penelitian ini menggunakan PageSpeed sebagai acuan dalam metode Webqual karena PageSpeed menyediakan metrik teknis yang relevan untuk mengevaluasi performa website, seperti kecepatan muat, stabilitas tata letak, dan responsivitas. Metrik ini secara langsung memengaruhi dimensi-dimensi dalam Webqual, seperti *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*. Dengan mengintegrasikan keduanya, evaluasi kualitas website menjadi lebih komprehensif, menggabungkan analisis teknis dengan persepsi pengguna untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran.

Kepuasan pengguna merupakan aspek krusial yang harus menjadi perhatian utama dalam pengembangan website Harian Jogja. Dengan memberikan pengalaman pengguna yang positif melalui peningkatan kualitas sistem informasi, seperti kemudahan navigasi, kecepatan akses, dan tampilan yang responsif, website dapat memenuhi ekspektasi penggunanya. Sistem informasi yang berkualitas tinggi tidak hanya meningkatkan kenyamanan dalam mengakses informasi, tetapi juga membangun loyalitas pengguna terhadap platform tersebut. Selain itu, optimalisasi performa teknis seperti waktu muat yang lebih cepat dan stabilitas tata letak akan memberikan dampak langsung terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dengan mengintegrasikan umpan balik pengguna dan data teknis, Harian Jogja dapat terus meningkatkan kapabilitas websitenya sehingga mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan, relevan, dan andal bagi seluruh penggunanya.

1.2 Rumusan Masalah

Dapat disimpulkan pada latar belakang yang sudah dijelaskan, bahwa penelitian ini adalah pengukuran kualitas dan performa website harian jogja menunjukkan bahwa performa yang dimiliki masih rendah. Maka perlu dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari analisis kualitas website Harian Jogja yaitu untuk mengukur tingkat kualitas dan performa website harian jogja terhadap kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dan membantu pihak harian jogja untuk memahami dan meningkatkan kepuasan pengguna.

1.4 Batasan Masalah

Fokus dari penelitian ini yaitu menganalisa kepuasan pengguna terhadap kualitas dan performa website berdasarkan kepuasan pengguna yaitu, menilai kualitas kepuasan penggunaan website.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi bagi Harian jogja, untuk mengetahui tinggi dan rendahnya kualitas dan performa website harian jogja.

1.6 Bagan Keterkaitan

