

BAB II

KERANGKA KONSEP

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan tiga penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan pembahasan penelitian ini. Berikut pemaparan penelitian terdahulu ini.

Penelitian pertama berjudul “Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri sebagai Penyedia Informasi bagi Mahasiswa” oleh Rachmat Kriyantono (2020). Penelitian ini melakukan pembahasan tentang efektivitas website menjadi salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan dalam menyampaikan dan menyediakan informasi bagi mahasiswa. Penelitian ini mengungkapkan bahwa website perguruan tinggi negeri dianggap efektif dalam menyajikan informasi yang transparan, akuntabel, dan interaktif, dapat diterima. Berdasarkan dari ke 8 dimensi yang diteliti, yakni transparency, interactivity, accessibility, useful information, web maturity, usability, openness, dan positivity, hanya terdapat 1 dimensi yang masuk ke dalam kategori cukup efektif, yaitu dimensi positivity. Dimensi ini bertujuan untuk memberikan hiburan kepada pengunjung. Namun, ternyata dalam konteks website universitas negeri di kota Malang belum cukup efektif digunakan. Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan diteliti karenasama-sama meneliti mengenai efektivitas suatu website, tetapi memiliki perbedaan pada subjek penelitian serta metode yang digunakan. Adapun penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya berfokus mengukur respon para responden melalui instrument kuesioner.

Oleh karena itu, penelitian ini direkomendasikan untuk dilakukan penelitian kualitatif demi menggali berbagai motif dan pengalaman pengunjung yang mengakses website perguruan tinggi negeri. Selain itu sebaiknya melakukan penelitian survei di perguruan tinggi di kota-kota lain agar memiliki cakupan yang lebih luas.

Penelitian kedua berjudul “Hubungan Kualitas Informasi Website RS Paru DR.H.A Rotinsuludengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi” oleh Hafizhah, Neneng dan Edwin (2019). Penelitian ini memiliki topik bahasan yang sama dengan penelitian yang akan diteliti yaitu membahas tentang pemenuhan kebutuhan informasi melalui website. Namun, penelitian ini berfokus pada hubunganantara kualitas informasi website RS Paru DR.H.A Rotinsulu dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi. Penelitian ini mengungkapkan bahwa informasi yang berkualitas itu berasal dari segi keakuratan, ketepatan waktu, serta relevan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengunjung website RS Paru DR. H.A Rotinsulu. Selain itu, juga dapat memenuhi kebutuhan percaya diri sertaperasaan lebih baik pengunjung website RS Paru DR.H.A Rotinsulu. Informasi yang tepat waktu ternyata juga dapat memenuhi kebutuhan wawasan, dan pengetahuan. Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan diteliti karena sama-sama meneliti mengenai efektivitas suatu website, tetapi memiliki perbedaan pada objek penelitian serta metode yang digunakan. Adapun penelitian ini memiliki keterbatasan dimana tidak adanya penjabaran mengenai teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian serta tidak adanya penjelasan lebih lanjut mengenai karakteristik informan yang terlibat, yang mana karakteristik tersebut dapat dipertimbangkansebagai aspek yang memberi dampak pada hasil akhir penelitian.

Penelitian ketiga berjudul “Analisis Kesenjangan Kepuasan dalam Pemanfaatan Situs Layanan Kesehatan di Indonesia” oleh Rhadiyah & Mohamad (2021). Penelitian ini membahas tentang sejauh mana layanan website kesehatan (Alodokter) dapat memenuhi harapan penggunanya. Penelitian ini mengungkapkan bahwa situs Alodokter mampu menunjukkan hasil positif terkait aspek pencarian informasi kesehatan secara online dan kemudahan dalam penggunaannya. Namun terdapat hasil negative pula terkait dengan diskrepansi gratifikasi yang muncul dalam kemampuan penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan kesehatan, meski demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa website Alodokter masih memiliki potensi untuk memaksimalkan kemampuannya dalam menunjang proses pengambilan keputusan kesehatan bagi penggunanya.

Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan diteliti karena sama-sama meneliti mengenai pemanfaatan penggunaan suatu situs website, tetapi memiliki perbedaan pada metode yang digunakan, objek maupun subjek penelitian. Adapun penelitian ini memiliki keterbatasan dimana keterbatasan pada kriteria sampel, dan wilayah riset, sehingga tidak dapat memberikan suatu gambaran yang lebih utuh terkait proses transformasi digital dalam layanan kesehatan. Keterbatasan lain dalam penelitian ini juga terletak pada fokusnya hanya kepada nilai harapan, nilai pemenuhan serta kesenjangan yang terjadi. Selain itu, metode lainnya seperti pendekatan kualitatif dirasa akan memberikan kontribusi positif dalam kajian terkait dengan eHealth karena dapat mengeksplorasi lebih lanjut terkait pengalaman pengguna layanan kesehatan digital sebagai sebuah fenomena yang relative baru di Indonesia.

Adapun berkaitan dengan kebaruan penelitian, merujuk pada penelitian terdahulu, yaitu penelitian pertama oleh Rachmat (2020) yang membahas tentang efektivitas suatu website di perguruan tinggi negeri, penelitian kedua oleh Hafizhah, Neneng dan Edwin (2019) yang membahas tentang hubungan kualitas informasi suatu website rumah sakit dengan pemenuhan kebutuhan informasi, penelitian ketiga oleh Rhadiyah & Mohamad (2021) yang membahas tentang kesenjangan kepuasan dalam pemanfaatan situs layanan kesehatan di Indonesia. Berdasarkan dari ketiga penelitian terdahulu di atas, belum ada penelitian yang membahas mengenai pemenuhan kebutuhan informasi pengguna pada website antaranews.com. Terutama mengenai lingkup atau populasi penelitian ini mengambil lingkup penelitian yang cukup luas, yakni pengguna website yang tersebar di Indonesia. Pemilihan subjek penelitian dalam lingkup ini bermaksud untuk mencakup khalayak yang luas dan beragam wilayah, sehingga dapat merepresentasikan kondisi di suatu khalayak, serta mampu menjadi prototipe bagi lingkup khalayak yang serupa, subjek penelitian di sini merujuk pada khalayak yang memiliki kebutuhan akan berbagai bidang informasi yang diperoleh melalui website antaranews.com.

UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Rachmat Kriyantono, (2020)	Hafizhah Nur Aghnia, Neneng Komariah, Edwin Rizal, (2019)	Rhadiyah Tsabita & Mohamad Syahriar Sugandi, (2021)
Judul Penelitian	Efektivitas Website Perguruan Tinggi Negeri sebagai Penyedia Informasi bagi mahasiswa	Hubungan Kualitas Informasi Website RS Paru Dr.H.A.Rotinsulu dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi	Analisis Kesenjangan Kepuasan dalam Pemanfaatan Situs Layanan Kesehatan di Indonesia (Alodokter)
Tujuan Penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan praktik komunikasi public relation yang ada di website perguruan tinggi negeri.	Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas informasi website resmi RS Dr.HA Rotinsulu dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengunjungnya.	Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa jauh layanan website kesehatan dapat memenuhi harapan pengguna dengan melihat persepsi pengguna.

Teori/Konsep	Website Quality	Information Quality	Uses & Gratification
Metode Penelitian	Kuantitatif (Survei Kuesioner)	Kuantitatif (Korelasi)	Kuantitatif (Survei Kuesioner)
Hasil Penelitian	Penelitian ini membuktikan bahwa proposisi penelitian, yakni website perguruan tinggi negeri efektif dalam menyajikan informasi yang transparan, akuntabel, dan interaktif, dapat diterima.	Hasil penelitian membuktikan terdapat hubungan signifikansi antara kualitas informasi baik dari indikator keakuratan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi dengan pemenuhan kebutuhan kognitif dan integritas sosial pengunjung website.	Hasil penelitian menunjukkan nilai harapan dan pemenuhan dalam situ Alodokter menunjukkan hasil positif terkait aspek pencarian informasi kesehatan secara online dan kemudahan dalam penggunaan

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

2.2 Konsep

Dalam suatu penelitian, penggunaan konsep menjadi salah satu hal yang penting karena menjadi aspek utama untuk menjadi acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian yang sedang dilakukan ini berjudul “Pengaruh Kualitas Website Antaranews.com terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengguna pada Generasi Y dan Z” menggunakan konsep yaitu pemenuhan kebutuhan informasi dan juga *website quality*..

2.2.1 Website

Website merupakan kumpulan halaman dari sebuah domain yang isinya terdiri dari berbagai informasi, yang dapat dilihat dan dibaca oleh pengguna. Informasi yang biasanya terdapat di dalam website biasanya memuat tentang konten berita, gambar, video, link yang dapat digunakan bagi pengguna jika membukanya (Witi, 2021).

Menurut (Darmawan, et al., 2023) website merupakan suatu sarana yang penting untuk mendapatkan dan mengelola informasi. Penyebaran informasi melalui website sangat cepat dan mencakup area yang luas serta tidak dibatasi oleh jarak dan waktu sehingga menjadi salah satu alasan seseorang mengunjungi website, selain karena konten yang tersedia pada websitetersebut.

Adapun secara umum website mempunyai fungsi sebagai berikut (Musnaini & Wijoyo, 2021):

a. Fungsi Komunikasi

Memberikan fungsi komunikasi seperti web mail, form contact, chatting form, dsb.

b. Fungsi Informasi

Memiliki fungsi informasi yang lebih menekankan pada kualitas isi kontennya seperti news, company profile, library atau reference.

c. Fungsi Entertainment

Memiliki fungsi entertainment sebagai sarana hiburan seperti game online, film online, music online.

d. Fungsi Transaksi

Memiliki fungsi transaksi yang dapat dijadikan sarana transaksi bisnis baik barang, dan jasa. Website dapat menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi online. Pembayaran dapat dilakukan melalui transfer, kartu kredit, atau COD (Cash on Delivery).

Menurut (Hidayat, 2021) efektivitas suatu website dapat dilihat dari beberapa kriteria sebagai berikut :

1. Akses

Salah satu syarat website yang baik yaitu harus dapat diakses. Tampilan website yang indah tidak akan berarti jika orang lain tidak dapat mengakses website tersebut.

2. Interaksi

Interaksi menjadi dasar dari sesuatu yang saling berhubungan dan akan diwujudkan atas dasar apa yang direncanakan dan berpengaruh pada hasil.

3. Komposisi

Komposisi yang berkualitas dari tampilan sebuah website akan berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan sehingga akan mewujudkan suatu efektivitas.

4. Content (Isi Pesan)

Content atau isi pesan merupakan materi yang disampaikan dalam sebuah website. Content menggambarkan bagaimana penggunaan bahasa serta format isi pesan yang baik agar penerima pesan tertarik dan tidak bosan.

2.2.2 Kualitas Website (*Website Quality*)

Kualitas *website* (*website quality*) merupakan representasi dari evaluasi pengguna dalam mengakses suatu website, ditinjau dari beberapa dimensi, yaitu *usefulness*, *experience*, dan *interaction* (Salwani, 2021). Selain itu, kualitas website ini berkaitan dengan dimensi yang masing-masing terdiri dari:

1. Kemanfaatan (*usefulness*)

Aspek kemanfaatan memiliki keterkaitan dengan manfaat dari sebuah website dalam analisis kebutuhan pengguna terhadap informasi yang akan disajikan pada website.

2. Ragam isi konten *website* (*variety of content*)

Variety of content berkaitan dengan upaya sebuah website dalam memenuhi kebutuhan pengguna terkait isi konten seperti informasi yang beragam. Selain menyajikan informasi yang beragam, suatu website juga perlu memberikan kredibilitas atas suatu informasi yang disajikan sehingga menjadi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. Tampilan *website* (*website design*)

Tampilan website memiliki keterkaitan dengan kenyamanan pengguna dalam berdasarkan dari aspek *User Interface* (UI). Tampilan website jika tidak disajikan dengan menarik dan tidak dipertimbangkan dari sudut pandang pengguna, maka akan berpengaruh terhadap kinerja dari suatu website sehingga tidak dapat berjalan maksimal.

4. Kemudahan (*ease of use*)

Aspek kemudahan berkaitan dengan proses pengguna website dalam mengakses informasi yang dibutuhkannya. Aspek kemudahan dinilai berdasarkan kemudahan pengguna dalam mengakses website tersebut. Suatu website dapat dikatakan baik jika dapat memudahkan para penggunanya.

2.2.3 Pemenuhan Kebutuhan Informasi

Setiap orang memiliki berbagai tujuan dalam penggunaan suatu media. Salah satu tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Dalam memenuhi kebutuhan informasi tiap orang juga berbeda-beda. Informasi merupakan salah satu kebutuhan pokok tiap orang. Menurut (Priana, Sutjipto, & Romli, 2022), informasi dapat diartikan sebagai suatu pesan yang dijabarkan secara jelas dan menjadi data yang telah diolah secara langsung melalui suatu media komunikasi. Informasi memiliki tujuan yaitu untuk dikirimkan kepada suatu individu maupun kelompok yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagai alat pengambil keputusan atau hanya menambah pengetahuan saja.

Menurut (Ratminto, 2017) terdapat empat kebutuhan informasi pengguna yaitu sebagai berikut :

1. Pendekatan Kebutuhan Informasi Mutakhir (Current Need Approach)

Merupakan pendekatan kebutuhan informasi terbaru yang mendorong seluruh pengguna agar terus aktif dan memperoleh informasi yang *update*. Pengguna juga harus selalu melakukan interaksi pada sistem informasi agar dapat memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan serta meningkatkan pengetahuan. Pendekatan mutakhir ini akan memberikan motivasi terhadap pengguna untuk berinteraksi dengan sistem informasi secara aktif untuk memenuhi kebutuhan informasi yang actual setiap harinya.

2. Pendekatan Kebutuhan Informasi Rutin (Everyday Need Approach)

Merupakan pendekatan kebutuhan informasi yang bersifat spesifik serta cepat. Pendekatan ini menuntut adanya jawaban yang tepat dari pengolahan informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasi pengguna.

3. Pendekatan Kebutuhan Informasi Mendalam (Exhaustic Need Approach)

Merupakan pendekatan kebutuhan informasi yang mengisyaratkan adanya suatu ketergantungan yang tinggi terhadap informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Pendekatan ini membuat pengguna memerlukan informasi yang spesifik, akurat serta lengkap.

4. Pendekatan Kebutuhan Informasi Sekilas (Catching Up Need Approach)

Merupakan pendekatan kebutuhan informasi yang mengartikan bahwa pengguna hanya membutuhkan informasi yang sekilas, namun dapat memberikan gambaran yang lengkap mengenai sebuah topik. Pendekatan ini membuat pengguna membutuhkan informasi yang ringkas dan juga singkat namun dengan informasi yang jelas sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.3 Hipotesis Teoritis

Hipotesis teoritis merupakan sebuah pernyataan sementara akan fenomena tertentu yang telah terjadi maupun akan terjadi dan perlu dilakukan pengujian. Hipotesis di bentuk berdasarkan dari suatu teori dan konsep yang relevan tetapi belum didasari oleh fakta-fakta dari pengumpulan data sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis menjadi pendapat atau dugaan sementara (Sugiyono, 2017). Maka, hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

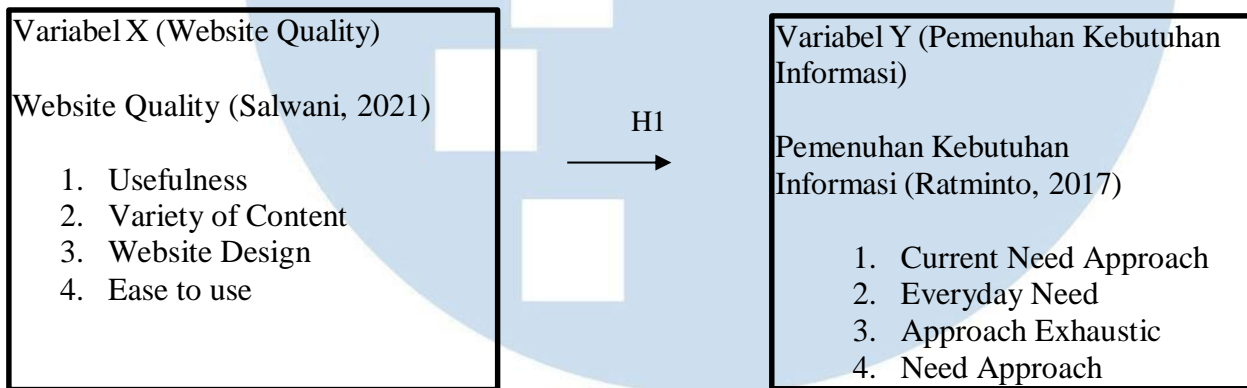
H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas website antaranews.com terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pengguna pada generasi Y dan Z

H1 : Terdapat pengaruh kualitas website antaranews.com terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pengguna pada generasi Y dan Z

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

2.4 Alur Penelitian

Gambar 2.1 Alur Penelitian



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA