

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini semakin meningkat pesat. Kemajuan teknologi dari waktu ke waktu telah mengubah pola komunikasi dan kehidupan sehari-hari kita. Hal tersebut tentu juga menyebabkan berkembangnya komunikasi didalam kehidupan masyarakat. Menurut Evertt M. Rogers (2003:69) Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Perkembangan media komunikasi modern dewasa ini telah memungkinkan orang di seluruh dunia untuk dapat berkomunikasi. Hal ini dikarenakan adanya berbagai media (*channel*) yang dapat digunakan sebagai sarana dalam menyampaikan pesan. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, maka untuk melakukan komunikasi diperlukan channel atau media dalam proses penyampaiannya. Pada dasarnya, media yang biasa digunakan dalam proses penyampaian pesan antara lain yaitu media cetak dan media elektronik. Adapun perkembangan media yang paling baru adalah penemuan internet.

Pesatnya pengguna internet yang menghasilkan informasi dan berita membuat media cetak dan elektronik kini telah dikemas dalam bentuk digital atau sering dikenal dengan situs berita online. Situs berita online merupakan situs yang menyediakan informasi *up to date* (setiap hari) mengenai sesuatu peristiwa atau kejadian yang menyangkut dikehidupan kita sehari-hari seperti pendidikan, olahraga, teknologi, politik, dan hidup sehat (Hadi, 2008:128).

Munculnya situs berita online menjadi salah satu penyebab mudah dan cepatnya berita tersebar. Situs berita online muncul

dengan berbagai keunggulan. Situs berita online dapat diakses secara mudah dan cepat. Situs berita online mampu memuat naskah berita yang sangat panjang. Kemudian dapat diperbaharui setiap saat. Berita yang dimuat dalam situs berita online juga mampu dijangkau sehingga memudahkan seseorang untuk mengetahui segala peristiwa yang terjadi.

Saat ini faktor kecepatan penyajian berita di media online sangat menjanjikan bagi kegiatan jurnalistik, arus informasi yang cepat membuat masyarakat cepat mengetahui kejadian di sekitarnya. Namun atas dasar kecepatan itu seorang jurnalis kini hanya mementingkan kecepatan sehingga pemenuhan terhadap kebutuhan khalayak akan berita justru tidak memberikan informasi yang baik. Terkadang sering kali ditemukan jurnalisme online yang lalai mengabaikan kualitas berita, dan kurangnya tanggung jawab jurnalis terhadap isi berita. Masalah lainnya yang baru- baru terjadi adalah adanya penyebaran informasi yang tidak benar, atau sering disebut juga *hoax*.

Situs berita online yang mengutamakan kecepatan informasi dalam menyampaikan berita tak jarang justru melakukan berbagai kekeliruan dalam penulisan, yang tentu saja berpengaruh terhadap makna dan kualitas berita. Ketika terjadi kesalahan dalam sebuah berita maka berita menjadi tidak akurat dan mengubah pemaknaan khalayak terhadap isi berita, sehingga berita menjadi tidak kredibel.

Diantara beragam media massa, situs berita online yang menjadi salah satu media massa yang memiliki popularitas cukup tinggi di Indonesia dalam menyebarkan informasi yaitu detikcom. Situs berita ini menyediakan berbagai jenis informasi dari segala bidang seperti politik, ekonomi, teknologi informasi, berita hiburan, olah raga, dan beberapa kategori lainnya. Tidak hanya mengutamakan kecepatan, portal ini dikemas dengan berbagai fasilitas yang mengedepankan unsur user-friendly yang tidak hanya

menghadirkan berita dalam bentuk teks, namun juga gambar, video, hingga live streaming.

Namun, dibalik keunggulannya tersebut muncul isu terkait kurangnya kualitas berita pada situs berita yang terdapat dalam detik.com. Selain menyajikan berita-berita yang singkat, akurasi judul dengan isi, akurasi antara foto dengan isi serta kesalahan penulisan dan sumber berita yang disajikan dalam detikcom kurang memberikan kepuasan bagi pembacanya.

Selain itu kesalahan yang terjadi dalam proses pemberitaan pada media online biasanya dilakukan dengan pembaharuan berita yang paling terbaru sebagai berita yang dianggap paling benar, namun hal ini masih kurang efektif sebagai koreksi pemberitaan karena tidak semua orang membaca berita yang sama atau mengakses berita yang sama setiap detik.

Sebagai media yang bertugas menyampaikan informasi kepada masyarakat, kualitas berita menjadi isu yang perlu mendapatkan perhatian lebih karena pembaca berita akan memilih dan membaca berita yang memiliki kualitas informasi yang baik. Hanya khalayak sendirilah yang memilih media mana yang akan digunakan dalam hal memperoleh informasi bagi pemuasan kebutuhannya. Media yang dapat memberi kepuasan kepada merekalah yang cenderung dipilih.

Untuk mengetahui apakah informasi berkualitas atau tidak, maka dapat dilihat dari dimensi kualitas informasi yang ada pada suatu berita. Dimensi kualitas informasi ini akan menjadi tolak ukur apakah informasi berkualitas atau tidak bagi konsumen informasi. Pada akhirnya diharapkan informasi yang berkualitas dapat digunakan oleh konsumen informasi sebagai fakta dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan variabel kualitas informasi dan kepuasan pengguna situs berita detikcom sebagai objek karena

dalam membaca berita, setiap pembaca akan memilih portal berita yang memiliki kualitas informasi yang baik. Untuk mencapai kepuasan dan agar kebutuhan-kebutuhan pembaca terpenuhi.

Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah detikcom, yang melatar belakangi penulis memilih detikcom karena penulis melihat permasalahan yang ada dalam situs berita detikcom, dan juga penulis melihat sumber data dalam penelitian ini menggunakan situs berita detikcom sebagai sumber informasi.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Berita Detikcom.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian yang akan dibahas sebagai yaitu “Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Berita Detikcom ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Situs Berita Detikcom.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memperkaya informasi, menambah pengetahuan, serta pembelajaran dalam menyusun laporan penelitian, dan sebagai acuan untuk menyusun penelitian yang lebih baik di kemudian hari.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat dijadikan bahan bacaan bagi mahasiswa dan diharapkan dapat memberikan kontribusi dan sumbangan pengetahuan sebagai informasi ilmiah, juga merupakan persyaratan akademis untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.