

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pembaca saat mengakses media *online* beritajatim.com sehingga Penelitian ini menggunakan teori *Uses and Gratification*. Teori *Uses and Gratifications* mengkaji bagaimana khalayak memilih dan menggunakan media berdasarkan kebutuhan mereka akan informasi, pendidikan, dan kesenangan. Individu dapat memanfaatkan media untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri, atau mereka dapat meninggalkan penggunaan media sama sekali dan memilih sarana alternatif yang lain. Juga layak untuk memahami fakta bahwa konsumsi media dimotivasi oleh tujuan tertentu berkat penggunaan dan teori *Uses and Gratifications*. (Humaizi, 2018).

Menurut teori *Uses and Gratifications*, media dianggap berusaha untuk memuaskan tujuan khalayak atau penggunanya. Tuntutan pengguna terpenuhi jika motivasi tercapai. Dengan demikian, media digambarkan sebagai media yang efektif, menurut Beki, 2018. (Firdausi & Putri, 2021). Menurut hipotesis *Uses and gratifications*, isu utamanya bukanlah bagaimana media membentuk sikap dan tindakan khalayak, melainkan bagaimana memenuhi kebutuhan sosial dan pribadi mereka. (Riyanto, 2017).

Gagasan utama teori *Uses and Gratification* menguji apakah motif seseorang dalam mengakses atau menggunakan media untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan memberi mereka kepuasan. (Nathania & Rusdi, 2019) kemudahan penggunaan dan kepuasan yang dialami seseorang saat menggunakan media

tersebut. Karena setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda.

Media sebagai sumber informasi menjadi satu kebutuhan hidup masyarakat yang tidak bisa dihindarkan. Berbagai jenis media seperti media cetak dan *online* memainkan peran penting dalam menjangkau masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang cepat dan akurat bisa dengan mudah diakses melalui media *online*. Maka tidak heran jika banyak media *online* dari berbagai sumber yang menawarkan berita-berita terkini. Masyarakat dengan mudah bisa mengakses kapanpun dan dimanapun.

Menjamurnya media *online* saat ini dapat menimbulkan persaingan antara media online dan cetak untuk mendapatkan *audiens*. Akibat terjadinya persaingan ini kepuasan audiens sangat penting untuk mengetahui apakah pembaca puas akan media yang digunakan atau tidak, contohnya kepuasan pembaca saat mengakses media *online* Beritajatim.com ini. Setiap pembaca memilih potongan atau artikel di dalam media yang ingin mereka baca untuk alasan yang berbeda, yang kemudian digunakan untuk memenuhi kebutuhan individu.

Karena begitu erat kaitannya dengan *audiens* yang akan disuguhkan, maka sifat media yang akan digunakan harus benar-benar diperhatikan dalam menyampaikan sebuah informasi . (Ruliana & Lestari, 2019).

Individu dan komunitas *online* yang menggunakan Internet untuk menerbitkan berita dan komentar mengambil alih surat kabar dan media tradisional lainnya. Berita dan informasi menjangkau lebih banyak orang. (Ryan et al., 2013). Perkembangan media cetak ke *online* memang sudah berubah sebagai dampak adanya teknologi yang ada.

Berdasarkan kajian Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), media internet di Indonesia mengalami peningkatan dan diperkirakan mencapai 215,63 juta pada tahun 2022 dan 2023. Dibandingkan musim sebelumnya, jumlah tersebut mengalami peningkatan. Jumlah ini terus meningkat sebesar 2,67%. 78,19% dari total penduduk Indonesia yaitu 275,77 juta jiwa merupakan pengguna Internet, dan wilayah Jawa Timur memiliki 81,26% pengguna Internet..

Peningkatan pengguna media *online* ini juga dikarenakan teknologi yang terus maju sehingga masyarakat saat ini lebih sering mengonsumsi berita, hiburan, dan sebagainya. melalui *gadget* elektronik karena lebih fungsional dan gratis (Pusparisa, 2021). Hal ini berkorelasi terbalik dengan media cetak, yang mulai ditinggalkan pembaca saat beralih ke digital. Jumlah media cetak yang tergabung dalam Serikat Perusahaan Pers (SPS) semakin berkurang setiap tahunnya. Pada tahun 2021 terdapat 593 media cetak yang terdaftar di asosiasi tersebut namun pada tahun 2022 hanya 399. (Pratama, 2023)

Kondisi media *online* di ibu kota jauh berbeda dengan jumlah pembaca media online di Jatim. Trafik media terbesar di Jakarta bisa mencapai 170 juta pengguna, lima kali lebih besar dari total penduduk Jawa Timur yang berjumlah sekitar 5 juta. (Redaksi, 2023)

Menurut Gubernur Khofifah, riset *Reuters Institute* terhadap berita *online* dalam *Digital News Report 2022* mengungkap jumlah media *online* yang paling sering diakses. Situasi ini menurut Gubernur Khofifah harus lebih diperbaiki. Selain itu, media *online* di Jawa Timur juga cukup banyak. Dengan demikian, hal ini bisa lebih mudah diakses oleh masyarakat. (Rohman, 2023)

Dengan perkembangan teknologi seperti saat ini, beritajatim.com sebagai contoh media Jatim tidak sekedar menyajikan informasi berita dengan berbagai artikel, akan tetapi media ini juga menggunakan saluran YouTube dan situs media sosial seperti Instagram dan facebook. Sedangkan kepuasan di berbagai media itu sangat penting untuk mengetahui apakah pembaca merasa nyaman atau tidak, tetapi di beritajatim.com ini tidak ada komentar yang menunjukkan sebuah kepuasan ataupun ketidakpuasan tetapi di media sosial seperti akun facebook dari beritajatim ini terdapat beberapa ulasan dari pembaca bahwa mereka tidak merekomendasikannya sehingga munculnya ketidakpuasan.

Bila disamakan dengan media berita jatim lainnya seperti mediajatim.com, jurnaljatim.com, jatimpos.co. Beritajatim.com memiliki pengunjung lebih banyak dengan total 1,2 juta di Bulan Oktober dan beritajatim.com berhasil mendapatkan dua penghargaan kategori terbaik usai penyerahan AMSI award 2022. Yaitu kategori media dengan pertumbuhan bisnis terbaik dan Kategori media dengan pertumbuhan brand terbaik.

Peneliti memilih untuk meneliti kepuasan terhadap Beritajatim.com dikarenakan lewat wawancaranya oleh Dwi Eko Lokononto sebagai Pemimpin Umum & Pemimpin Redaksi yang mengatakan bahwa media online seperti Beritajatim.com mampu bersaing, meskipun tidak dalam jaringan tertentu dan Beritajatim.com memiliki pengunjung yang bagus di bidang media *regional* atau lokal seperti mediajatim.com, jurnaljatim.com, jatimpos.co. dan bisa bersaing dengan media yang memiliki sebuah jaringan seperti suarajatim.com

Masing – masing dari media tersebut mempunyai traffic dibawah Beritajatim.com yaitu dengan mediajatim.com memiliki pengunjung 41,2 ribu, lalu

jurnaljatim.com memiliki 15 ribu pengunjung, dan jatimpos.co 23,3 Ribu pengunjung sedangkan media jatim.suara.com mempunyai 1,1 juta pengunjung semua data *traffic* ini didapatkan melalui website similar, website ini adalah situs web yang memunculkan jumlah total *traffic* pada situs website lainnya.

Gambar 1.1

Komentar Negatif



Sumber : Facebook Beritajatim.com

Peneliti juga melakukan wawancara secara online terhadap orang yang pernah membaca di media online ini dan menemukan beberapa permasalahan seperti, masih adanya penggunaan kata yang salah seperti kata 'di' yang ada di artikel, lalu adanya berita yang kurang menarik atau tidak penting Terdapat beberapa komentar negatif dari pembaca Beritajatim.com yang diambil di facebook mereka. Menurut pembaca seperti artikel berjudul "Tangis Keluarga di Surabaya Pecah Saat Pemakaman Korban Laka" dan di dalam artikel itu terdapat foto korban yang dipampang dan diperlihatkan tanpa sensor, dan juga adanya beberapa kalimat yang *typo* di dalam artikel yang menjadikan asumsi pembaca bahwa masih ada *typo* lainnya di berbagai artikel. Dari beberapa jawaban narasumber tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa permasalahan yang ditemukan terkait kenyamanan

seorang pembaca terhadap media online yang mereka gunakan.

Media Beritajatim.com ini dipilih karena media ini merupakan media lokal di Jawa Timur yang mempunyai rating paling tinggi dibandingkan dengan media lokal Jawa Timur lainnya. Media lokal sejenis yang dimaksud yaitu media yang tidak mempunyai jaringan atau tidak dibawah naungan media lainnya. Bila dibandingkan dengan media besar seperti jatim.suara.com yang langsung terhubung dengan jaringan nasional yaitu suara.com. Ternyata ada media berita lokal yang tidak mempunyai jaringan atau naungan dengan media lain akan tetapi mempunyai *traffic* tinggi. Maka dari itu peneliti ingin membantu mengembangkan berita lokal agar tidak kalah eksis dengan media besar lainnya. Peneliti ingin melihat kepuasan yang dimiliki pembaca di media Beritajatim.com ini sehingga harapan dari penelitian ini bisa dijadikan sarana atau acuan kepada pemimpin Beritajatim.com untuk meningkatkan lagi kualitas yang dimiliki sehingga bisa mendekati dan bersaing dengan media - media besar lainnya di Jawa Timur

GAMBAR 1.2

Logo Beritajatim



Sumber :Beritajatim.com

Saat ini, Beritajatim.com menjadi salah satu media siber yang telah terverifikasi administrasi sebagai perusahaan pers oleh Dewan Pers.

GAMBAR 1.3

Tampilan Halaman Utama Berita Online Beritajatim.com

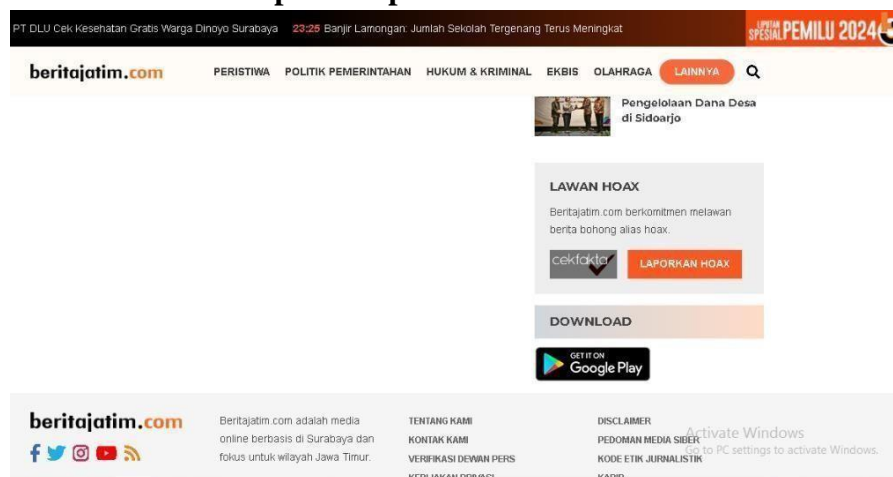


SUMBER : Beritajatim.com

Beritajatim ini mempunyai berbagai fitur dan mempunyai berbagai media lainnya seperti youtube, twitter, instagram dan facebook dan mempunyai beberapa fitur yang sangat membantu yaitu dengan adanya cek Hoax dan cekfakta dengan melaporkannya menggunakan fitur yang sudah disediakan.

GAMBAR 1.4

Tampilan Laporan Hoax atau Fakta



Sumber : Beritajatim.com

Dewan Pers akhirnya memberikan sertifikat kepada situs Beritajatim.com sebagai media yang telah melalui verifikasi administratif dan faktual. Pada 5

November 2018, paket berisi piagam yang ditandatangani Ketua Dewan Pers Yosep Adi Prasetyo pada 3 Mei 2018 telah diserahkan. Status ini sangat penting dalam upaya untuk membentuk sebuah perusahaan media yang dijalankan secara profesional yang sesuai dengan Kode Etik Jurnalistik Dewan Pers (KEJ) dan Undang-Undang Pokok Pers, menurut Beritajatim.com. Pemimpin Redaksi Dwi Eko Lokononto.

Di dalam website beritajatim.com pembaca juga dapat mencari informasi terkait lowongan pekerjaan yang sudah ditawarkan oleh beritajatim mulai dari lulusan pendidikan, menjabat sebagai apa, yang diperlukan di perusahaan saat ini.

GAMBAR 1.5

Informasi Pekerjaan Yang Ditawarkan

beritajatim.com PERISTIWA POLITIK PEMERINTAHAN HUKUM & KRIMINAL

Karir

PT Beritajatim Cyber Media membutuhkan Tenaga Terampil di Bidang IT.

Keahlian
 Mahir dengan PHP, MySQL
 Mahir dengan Js Ext, JSon, css dan bootstrap
 Mahir dengan WordPress dan bisa membuat/modifikasi pluginBisa membuat/modifikasi design/template wordpress

Kualifikasi
 – Pend Min SMK Informatika, D3/S1 lebih disukai
 – Pengalaman kerja minimal 1 tahun
 – Fresh graduate wellcome selama memenuhi keahlian

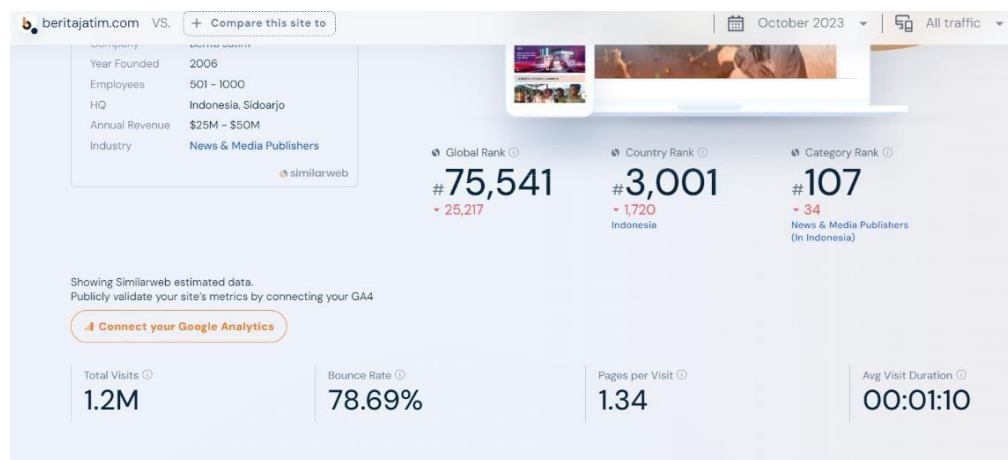
Lamaran dan Riwayat Pengalaman segera dikirim ke Beritajatim Cyber Media Jalan Ciliwung 65 Surabaya atau email ke beritajatim@gmail.com.

Sumber : Beritajatim.com

Peneliti yakin memilih beritajatim.com sebagai subjek penelitian ini berdasarkan beberapa statistik dan data permasalahan yang dimiliki oleh pembaca Beritajatim.com dan media online ini mempunyai rubrik khas yang hanya dimiliki oleh beritajatim.com sendiri yaitu topik rubrik sastra yang banyak berisi tentang nilai - nilai dan makna hidup

Beritajatim.com mencakup berbagai tema, termasuk berita umum, politik, peristiwa terkini, urusan internasional, ekonomi, gaya hidup, selebriti, olahraga, sepak bola, mobil, dan teknologi. Hasilnya, 1 juta orang mengunjungi media online beritajatim.com pada Desember 2022.

GAMBAR 1.6
Data Pengunjung Beritajatim.com



Sumber : Similarweb.com

Berdasarkan penelitian milik (Arianti, 2017) sebelumnya. Metode yang digunakan adalah kuesioner kuantitatif. Kemudian memiliki kesimpulan yaitu pengguna Instagram paling puas dengan media sosial di kalangan pelajar, sedangkan pengguna Path paling tidak puas di kalangan pelajar SMA. Dalam penelitian ini membahas tentang pemberitaan media *online*, seperti beritajatim.com.

Selain itu, penelitian (Chita Putra, 2016) Teknik yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah semakin besar nilai rata-rata siswa maka semakin besar kepuasan mereka terhadap media presentasi dan semakin rendah kepuasan mereka terhadap media website dan facebook. Bagian pembahasan penelitian ini yang membahas tentang kepuasan mengakses media *online* berita.

(Panjaitan, 2021) menggunakan pendekatan kualitatif., kesimpulan kajian tersebut adalah Mendengarkan podcast juga mempunyai dampak yang sangat besar, yaitu mampu membantu meningkatkan mood atau membuat suasana hati menjadi lebih baik. Penelitian di atas kemudian berbeda dalam hal metodologi dan teori yang digunakan.

Penelitian berikutnya (Papacharissi, 2000) menggunakan metode kuantitatif. Kesimpulan penelitian ini adalah Kami menemukan lima alasan utama untuk menggunakan Internet dalam penyelidikan ini. Berbeda dengan penelitian yang diteliti peneliti ini yang nantinya akan menemukan bahwa adanya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pembaca yang mengakses media *online* Beritajatim.com

Penelitian terakhir milik (Willianti, 2019) Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan alasan menggunakan media sosial Instagram. Beritajatim.com yang berkedudukan di perbincangan dan media menjadi subjek penelitian tersebut.

Setiap individu memiliki kebutuhan unik untuk mendapatkan berita dan informasi secara teratur. Memanfaatkan jenis penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan metode survei untuk melakukan penelitian. Peneliti diharapkan memperoleh pemahaman yang sistematis tentang topik yang telah diinformasikan atau diberikan, tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk pembaca atau masyarakat umum, melalui pelaksanaan penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat mengetahui lebih jauh tentang kepuasan khalayak terhadap media, khususnya hasil dari Kepuasan pembaca dalam mengakses media *online* Beritajatim.com.

1.1 Rumusan Masalah

- Bagaimana Kepuasan pembaca dalam membaca berita *online* di Portal media beritajatim.com

1.2 Tujuan Penelitian

- untuk mengetahui Kepuasan pembaca dalam membaca berita *online* di Portal media beritajatim.com

1.3 Batasan Masalah

- Subjek dalam penelitian ini adalah pembaca beritajatim.com
- Objek dalam penelitian ini adalah Kepuasan dalam membaca berita *online* di Portal media beritajatim.com

1.4 Manfaat Penelitian

- Manfaat sosial: Penelitian ini bermanfaat bagi aktivitas pembaca beritajatim
- Manfaat Akademis: Secara akademis, temuan penelitian ini dapat menjadi sumber pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu komunikasi dan media berita pada umumnya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber studi lanjutan dan bermanfaat bagi mahasiswa ilmu komunikasi.
- Manfaat Praktis: Temuan penelitian ini dapat membantu memberikan saran terhadap pihak beritajatim.com dalam evaluasi perusahaan kedepannya

1.5 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan atau jawaban tentatif (yang belum pasti atau masih bisa berubah) atas masalah dan kemudian hipotesis dapat diverifikasi hanya setelah hipotesis diuji secara empiris. Tujuan hipotesis ini untuk mengetahui kebenaran atau ketidakbenaran atau untuk menerima atau menolak jawaban tentatif. (Silalahi, 2012).

Pada penelitian ini peneliti akan menguji kepuasan pembaca dalam membaca berita *online* di portal media beritajatim.com. Maka hipotesis yang disusun sebagai berikut:

- H0: $GS > GO$ yang berarti nilai GS lebih besar daripada GO. Maka hipotesis menjelaskan bahwa tidak terdapat kepuasan pembaca dalam membaca berita di media online beritajatim.com
- H1: $GS \leq GO$ yang berarti nilai GS lebih kecil atau sama dengan GO. Maka hipotesis menjelaskan bahwa terdapat kepuasan pembaca dalam membaca berita di media online beritajatim.com