

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, manfaat, tujuan, lingkup, metodologi yang dipakai, dan sistematika penulisan pengerjaan tugas akhir ini.

1.1 Latar Belakang Tugas Akhir

Sepak bola merupakan salah satu cabang olahraga yang paling di minati dan di sukai oleh masyarakat di dunia. Sepakbola adalah permainan beregu, yang tiap regu terdiri dari sebelas orang pemain salah satunya adalah penjaga gawang, permainan seluruhnya menggunakan kaki kecuali penjaga gawang boleh menggunakan tangan di daerah hukumannya [SUC00]. Sepakbola adalah salah satu jenis olahraga yang membutuhkan keberadaan *supporter*. *Supporter* merupakan sebuah kumpulan atau kerumunan orang pada tempat yang sama yang adakalanya mereka tidak saling mengenal dan memiliki sifat yang peka terhadap rangsangan dari luar. [SUR96]

Dalam perkembangan *supporter* sepakbola, mereka tidak hanya datang ke stadion untuk mendukung tim kesayangannya saat bertanding, kan tetapi merekapun lebih bisa menjaga kekompakan antar sesama *supporter* dengan membentuk komunitas-komunitas penggemar tim sepakbola tersebut. Sekarang ini ada begitu banyak komunitas sepakbola, baik untuk penggemar klub luar negeri maupun untuk klub dalam negeri. Salah satu komunitas penggemar sepakbola yang ada di Indonesia adalah Manchester City Supporter Club Indonesia (MCSCI). MCSCI adalah sebuah wadah komunitas pecinta klub sepak bola Manchester City yang ada di Indonesia.

Dengan kemajuan teknologi informasi khususnya internet dan *website*, MCSCI memanfaatkan *website* sebagai fasilitas atau media komunikasi dalam penyebaran informasi untuk *supporter*. Dengan adanya *website* ini juga, bisa menjadi identitas atau wadah resmi klub atau sebuah komunitas penggemar klub sepak bola untuk selalu *uptodate* dalam memberitakan informasi apapun mengenai klub tersebut. *Website* MCSCI mempunyai nama domain *www.mcscindonesia.com*. Dalam *website* tersebut berisi berbagai navigasi atau menu-menu pilihan yang berhubungan dengan aktivitas MCSCI mulai dari sejarah berdirinya MCSCI, profil pengurus MCSCI, artikel yang berisi informasi mengenai kegiatan MCSCI, jadwal pertandingan, hasil pertandingan, pembagian *chapter* setiap daerah di Indonesia, dan dokumentasi berisi kegiatan yang pernah dilakukan MCSCI.

Dalam navigasi atau menu-menu yang terdapat dalam *website* MCSCI dapat dilihat bahwa proses dan informasi yang disiapkan memang penting dan bermanfaat terutama bagi pihak internal tidak terkecuali pihak eksternal salah satunya sebagai sarana promosi global. Berkaitan dengan tingkat kepentingan dan manfaat yang dirasakan oleh para pengunjung *website*, informasi dan dampak berikutnya yang dirasakan oleh pengunjung *website* MCSCI adalah tingkat kepuasan yang didapat berhubungan

dengan informasi dan fasilitas atau menu-menu yang ada di *website* tersebut.

Masalah tingkat kepuasan pengunjung ini penting karena berhubungan dengan salah satu tujuan atau misi dari MCSCI sendiri yaitu memperkenalkan MCSCI ke seluruh Indonesia dan dunia internasional serta memperluas jaringan komunikasi MCSCI dengan *Fans club* Manchester City diluar Indonesia sehingga komunikasi dan kerjasama dengan sesama *Fans* Manchester City bisa terjalin dengan baik. Berdasarkan hal inilah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengunjung *website* MCSCI dengan menggunakan metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* menurut Doll dan Torkzadeh's.

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk memudahkan mendapatkan pemahaman mengenai permasalahan utama yang akan diteliti dalam penelitian ini, serta untuk memudahkan tujuan penelitian ini, maka permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengevaluasi *website* MCSCI dengan cara mengukur tingkat kepuasannya dengan menggunakan metode EUCS dengan lima variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of use dan Timelines* yang akan menghasilkan perbaikan untuk *website*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota (member) MCSCI terhadap *website* MCSCI dengan menggunakan metode *EUCS*?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Dengan mengacu pada perumusan masalah, maka tujuan / solusi TA yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

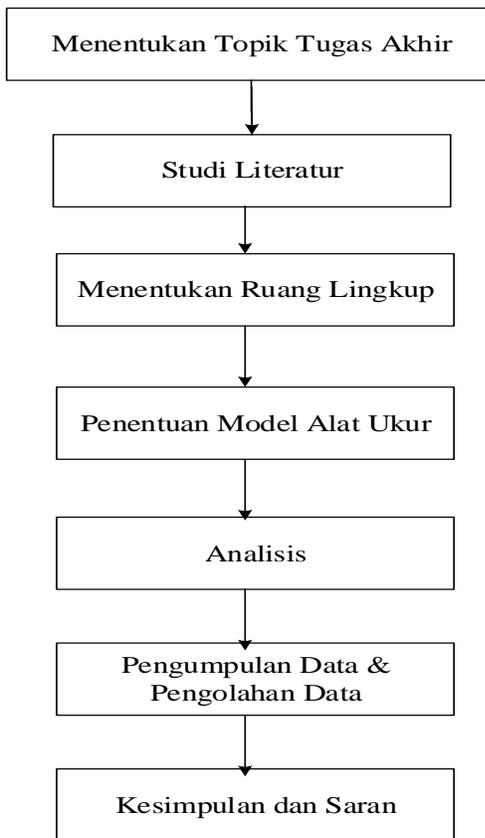
1. Untuk mengukur dan menganalisis seberapa besar pengaruh dari komponen EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of use dan Timelines*) terhadap tingkat kepuasan pengunjung *website* MCSCI sehingga hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan guna meningkatkan proses dan informasi yang disajikan dalam *website* MCSCI.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota (member) MCSCI terhadap *website* MCSCI.

1.4 Lingkup Tugas Akhir

Dari hasil analisa, permasalahan yang dihadapi sangat kompleks, maka penulis membatasi permasalahan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Media penelitian yaitu *website* Manchester City Supporter Club Indonesia.
2. Metoda yang digunakan dalam penelitian adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
3. Penelitian ini memiliki responden dengan kriteria yaitu member/anggota klub Manchester City Supporter Club Indonesia Chapter Bandung periode 2016/2017 yang pernah mengunjungi *website* Manchester City Supporter Club Indonesia (MCSCI) karena .

1.5 Metodologi Tugas Akhir



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Metode penelitian pada penyusunan tugas akhir ini secara garis besar digambarkan dengan diagram alur pada gambar 1.1. Metodologi penelitian merupakan sekumpulan kegiatan untuk menyelidiki/menyelesaikan suatu masalah atau tata cara/tahapan dalam melakukan sebuah penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berikut merupakan sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir, yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai pendahuluan dari pengerjaan laporan yang berisi latar belakang tugas akhir, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metode formal yang digunakan dan sistematika penulisan laporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI DAN PENELITIAN TEDAHULU

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori, dimana didalamnya terdapat beberapa definisi para ahli, konsep model yang digunakan dan lainnya.

BAB 3 SKEMA PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai pengumpulan data dan analisis keterhubungan atau

keterkaitan mengukur tingkat kepuasan pengunjung *website* komunitas supporter Manchester City menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), pembuatan hipotesis.

BAB 4 PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini membahas mengenai pengumpulan dan pengolahan data.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, dan juga saran untuk penelitian selanjutnya.