

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Unit *Public Relation* PT Telkom sebagai satu sub unit kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyusunan program-program komunikasi dan reporting/pendokumentasian informasi. Salah satu pendokumentasian informasi yakni dengan memonitor artikel pemberitaan yang diterbitkan media cetak maupun media online.

Namun metode monitoring berita online yang telah dilakukan sub unit *Public Relation* selama ini belum maksimal karena masih dilakukan secara manual menggunakan *Google Search*. Apalagi jumlah media online semakin menjamur dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi dewasa ini. Begitu juga halnya jadwal monitoring yang tidak teratur. Hal ini disebabkan karena monitoring berita dilakukan saat dibutuhkan saja atau adanya berita hangat mengenai Telkom atau produknya yang sedang menjadi *trending topic*.

Sementara informasi yang tersebar melalui media online perlu dimonitor secara berkala dan periodik terutama postingan berita online yang mengandung keluhan pelanggan atau isu negatif masyarakat luas terhadap produk dan layanan PT Telkom. Tentunya, monitoring ini dilakukan sebagai upaya percepatan merespon keluhan pelanggan dan kemudian menindaklanjuti dalam rangka menjaga dan meningkatkan citra Perusahaan.

Cara kerja manual ini perlu diubah. Teknik *Web Crawling* didesain untuk mengubah cara kerja manual yang dilakukan agar lebih cepat dan efektif karena adanya proses otomatisasi. Selain itu hasil pencarian proses *Crawling* ditampilkan secara terurut dari urutan berita terbaru berdasarkan tanggal ke dalam bentuk tabel.

Pemilihan teknik *Web Crawling* yang didesain sedemikian rupa ini (lihat Lampiran 7-1) perlu diteliti pengaruhnya terhadap pengguna. Dalam penelitian ini, metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu dengan cara membagikan kuesioner. Menurut Sugiyono (2013:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pernyataan dalam kuisisioner disusun untuk mengukur kualitas variabel-variabel *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dan *Net Benefits* (Keuntungan Bersih) menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean (2003).

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Data penilaian responden melalui survei kemudian diolah dan dilakukan pengukuran menggunakan skala Likert untuk menentukan tingkat penilaian mereka terhadap masing-masing pernyataan yang menjadi instrumen penelitian.

Hasil pengukuran ini dapat menentukan kualitas aplikasi teknik *Web Crawling* berdasarkan variabel-variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Keuntungan Bersih yang berpengaruh terhadap pengguna maupun kualitas aplikasi secara umum.

1.2 Perumusan masalah

Objek penelitian pada Tugas Akhir ini menitikberatkan pada :

1. Menganalisa dan mengukur kualitas variabel *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas Informasi), *Use* (Penggunaan), *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) dan *Net Benefits* (Keuntungan Bersih) berdasarkan penilaian pengguna.
2. Mengukur secara umum pengaruh aplikasi teknik *Web Crawling* terhadap pengguna.

Adapun batasan masalah yang dipakai pada Tugas Akhir ini adalah :

1. Objek penelitian fokus pada situs media online dimana lingkup pemberitaan di kota Medan dan beberapa kota besar lainnya di Sumatera. Adapun 5 situs yang akan menjadi objek penelitian yaitu <http://analisadaily.com/>, <http://batampos.co.id/>, <http://detik.com/>, <http://kabarmedan.com/> dan <http://sumeks.co.id/>
2. Data input yang digunakan adalah pilihan nama-nama situs berita online yang menjadi objek penelitian pada aplikasi *Web Crawling*.

1.3 Tujuan

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengukur kualitas aplikasi teknik *Web Crawling* berdasarkan variabel-variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Keuntungan Bersih.
2. Untuk mengukur pengaruh aplikasi teknik *Web Crawling* secara umum bagi para pengguna.

1.4 Metodologi penyelesaian masalah

Berikut ini metodologi penyelesaian masalah yang digunakan dalam Tugas Akhir ini yaitu :

1.4.1 Observasi

Pengamatan dan pemantauan secara langsung terhadap situs media online yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan kesimpulan tertentu.

1.4.2 Analisis

Proses pengumpulan kebutuhan secara lengkap untuk dianalisis dan didefinisikan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibuat, seperti memahami domain permasalahan, tingkah laku, unjuk kerja dan interface (antar muka).

1.4.3 Desain

Proses desain melibatkan empat atribut sebuah program yaitu struktur data, arsitektur, perangkat lunak, representasi interface, dan detail algoritma prosedural.

1.4.4 Pengodean

Bagian pengodean merupakan bagian para programmer untuk memasukkan script kode pemrograman kedalam sebuah software programming untuk menghasilkan aplikasi yang telah didesain. Software programming yang dapat digunakan harus disesuaikan dengan desain aplikasi yang dibuat.

1.4.5 Pengujian

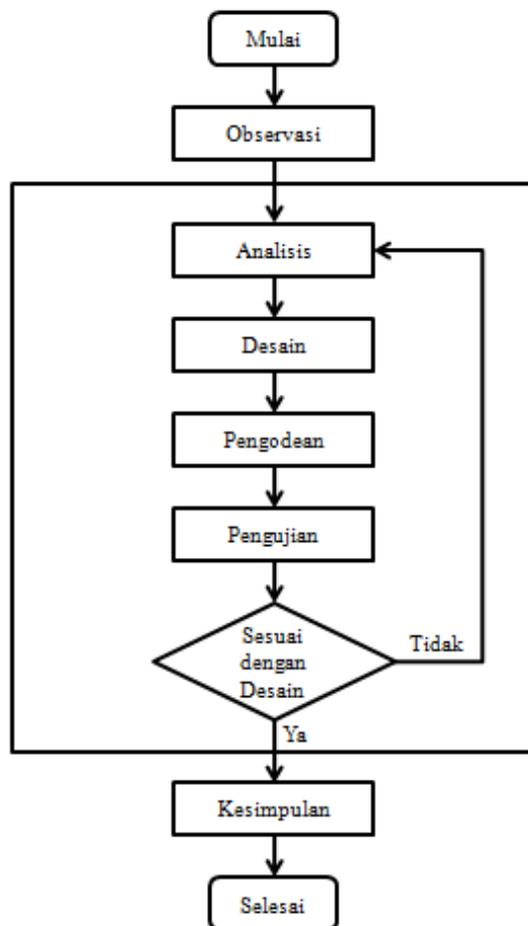
Pengujian sistem dilakukan melalui penyebaran survei menggunakan kuisisioner untuk mengukur pengaruh aplikasi terhadap para pengguna. Data-data responden diukur menggunakan Skala Likert.

1.4.6 Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Menyusun laporan pelaksanaan selama implementasi dan pengujian teknik *Web Crawling* dalam penulisan Tugas Akhir.

1.5 Diagram Alur Penelitian

Diagram alur penelitian dalam Tugas Akhir ini seperti ditunjukkan pada Gambar 1-1 di bawah ini :



Gambar 1-1 : Diagram Alur Penelitian