

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman pada era globalisasi ditandai dengan berbagai perubahan dalam aspek kehidupan manusia. Sebagai contoh yang terlihat yaitu perkembangan pada bidang teknologi informasi. Teknologi informasi merupakan salah satu bagian kebutuhan dari perkembangan zaman yang dapat membantu para penggunanya lebih mudah serta menjadi efisien dalam pemanfaatannya. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi tidak menjadikan hambatan bagi pengguna untuk dapat menggunakannya, sistem yang dirancang dan dibangun harus sesuai dengan kebutuhan akan pengguna [1].

Pada dunia industri, peran ilmu pengetahuan dan teknologi memiliki peran yang sangat besar dalam perkembangan era globalisasi. Dalam perkembangan ini mengakibatkan persaingan pada berbagai bidang, misalnya perdagangan, industri, bahkan pendidikan sehingga harus diantisipasi karena memicu persaingan yang sangat ketat. Dalam mengantisipasi hal tersebut yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang unggul melalui integrasi akan penggunaan teknologi. Peran teknik industri sangat diperlukan dalam hal pengantisipasi ini. Berdasarkan pendapat ahli Teknik Industri berfokus pada perancangan (*design*), peningkatan, dan instalasi sistem terintegrasi. Sistem tersebut terdiri dari manusia dengan sifat dan kemampuannya, peralatan kerja, bahan serta lingkungan kerja dengan pengetahuan dasar matematika, fisika, dan ilmu sosial dalam perancangan teknis, meramalkan dan mengevaluasi hasil dari sebuah sistem [2]. Secara garis besar, teknik industri memberikan suatu perubahan dengan melakukan inovasi atau rekayasa pada sebuah sistem baik itu sistem yang sudah berjalan ataupun sistem yang masih dalam proses perancangan. Sistem disini tidak terfokus pada dunia industri, bisa saja sistem dalam dunia pendidikan bahkan pemerintahan. Salah satu sistem yang dapat diterapkan dalam pemerintahan yaitu pencatatan data kependudukan.

Menurut [3], salah satu isu strategis Kota Bandung adalah disintegrasi data kependudukan, dikarenakan belum optimalnya pelayanan administrasi

kependudukan baik secara teknis maupun non teknis. Sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan yang dimaksud Data Kependudukan merupakan data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pencatatan dan pengolahan data kependudukan merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah, dimana pelaksanaannya yang diawali dari unsur kewilayahan atau kecamatan. Kecamatan berperan sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang paling dekat dengan masyarakat, tentu sudah seharusnya dapat menyajikan data kependudukan yang valid, akurat dan *update*. Sebagian besar untuk lingkup kewilayahan pencatatan data kependudukan masih dilakukan manual dalam bentuk pembukuan atau arsip, sehingga dapat terjadi kesalahan bahkan bisa saja data hilang atau rusak.

Kecamatan Mandalajati merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di wilayah Kota Bandung yang memiliki sistem pencatatan data kependudukan berbasis website. Dimana website tersebut diberi nama Wargapedia. Dalam sistem ini berisikan informasi mengenai data kependudukan dan layanan-layanan yang sesuai dengan fungsi kewilayahan/kecamatan. Layanan-layanan tersebut diantaranya : layanan kelahiran dan kematian, serta layanan pindah datang. Sejak di rancanganya sistem, belum diketahui kualitas dari sistem pencatatan data kependudukan ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan sebuah evaluasi yang melibatkan pengguna untuk mengetahui kualitas dari website tersebut. Pengukuran kualitas ini dapat diketahui dengan melihat sudut pandang dari kepuasan pengguna agar dapat memanfaatkan website dengan optimal.

Evaluasi terhadap pengguna dalam pengukuran kualitas website terdapat beberapa model yang digunakan, diantaranya SERVQUAL, WebQual, TAM, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model WebQual 4.0 dengan analisis data menggunakan PLS-SEM. Menurut [4], WebQual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Kualitas dalam suatu website memiliki 3 bagian komponen yang digunakan sebagai tolak ukur, komponen tersebut diantaranya *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality*. Dalam

penelitian ini menggunakan 3 variabel untuk mengevaluasi website sehingga dipilih PLS-SEM untuk menganalisis data.

Menurut [5], PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equation Modelling*) adalah metode statistik nonparametrik yang tidak memerlukan data berdistribusi normal. PLS-SEM menggambarkan hubungan antara variabel laten dan indikator yang sesuai dengan variabel. Metode ini memiliki dua konsep dasar, yaitu model struktural dan model pengukuran. PLS-SEM dapat digunakan pada model yang kompleks dengan banyak variabel dan/atau indikator laten. Sehingga dapat menangani model hampir semua ukuran, termasuk model dengan puluhan konstruk dan ratusan variabel indikator.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan kualitas pada website sistem pencatatan data kependudukan dengan judul **“Analisis Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Menggunakan WebQual 4.0 dan PLS-SEM”**. Dengan dilakukan penelitian ini, akan didapat penilaian kualitas website dari pengguna yang nantinya akan dijadikan sebagai rekomendasi untuk perbaikan website tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisis kualitas website menggunakan WebQual 4.0?
2. Bagaimana analisa data dari model Webqual 4.0 menggunakan PLS-SEM?
3. Seberapa besar pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna website?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dibatasi berdasarkan:

1. Penelitian ini dilakukan terhadap website Wargapedia.
2. Responden dalam penelitian ini yaitu pengguna website yang bertugas dalam pencatatan dan pelaporan data kependudukan yaitu Ketua RT, Ketua RW, dan Operator Kelurahan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk:

1. Mengetahui hasil analisis dari kualitas website menggunakan model WebQual 4.0.
2. Mengetahui hasil analisis data menggunakan metode PLS-SEM.
3. Mengetahui besar pengaruh variabel *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality* terhadap kepuasan pengguna website.

1.5 Kegunaan Penelitian

Pada dasarnya suatu penelitian sudah menjadi keharusan yang tentunya memiliki manfaat tersendiri baik itu untuk pembaca atau untuk penulis sendiri. Penelitian ini diharapkan dapat berguna pada perkembangan ilmiah dalam bidang industri, baik itu industri jasa maupun industri manufaktur khususnya yang berhubungan dengan perkembangan teknologi informasi. Kemudian, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber dan bahan masukan kepada penulis lain dalam melakukan penelitian serupa mengenai teknologi informasi. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai sarana dalam pengembangan dan berlatih mengenai ilmu pengetahuan yang didapat saat perkuliahan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan penelitian ini akan dibahas dan disusun bab demi bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang untuk memberikan gambaran dari penelitian terhadap sistem pencatatan data kependudukan Wargapedia, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan penjelasan dari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian tersebut dan digunakan sebagai landasan pelaksanaan penelitian serta pemecahan masalah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan rangkaian pelaksanaan penelitian yang terdiri lokasi dan tempat penelitian, jenis dan sumber data penelitian, serta alur atau *flowchart* penelitian.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan hasil dari pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian dan kemudian dihitung dengan metode pengolahan data yang digunakan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penjelasan dari hasil yang diperoleh pada data yang diolah di Bab sebelumnya.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini bisa dikatakan sebagai bagian penutup, dimana bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan untuk pembaca serta bagi perusahaan.