

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era digital saat ini, akses informasi yang cepat dan aman menjadi kebutuhan penting bagi pengguna, terutama dalam konteks pemilihan umum. Komisi Pemilihan Umum (KPU) di Indonesia menyediakan portal resmi, yaitu [InfoPemilu.kpu.go.id](http://InfoPemilu.kpu.go.id), yang berfungsi sebagai platform yang memberikan informasi terkait pemilu kepada masyarakat. Selain itu, kualitas web tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan informasi yang disajikan, melainkan juga oleh sejauh mana pengguna dapat mengakses dan memanfaatkan informasi tersebut dengan mudah dan efektif. Pentingnya peran ini menuntut sebuah web tersebut tidak hanya memberikan informasi yang lengkap dan terkini, tetapi juga dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik, dengan menjaga standar keamanan yang tinggi untuk melindungi data dan privasi penggunanya (Revi S, 2023). Menurut Dewi & Furqan (2023) dalam portal infopemilu, merupakan sumber informasi bagi masyarakat yang dapat melihat daftar pengurus dan keanggotaan partai politik yang diserahkan ke KPU.

Adapun menurut Machmud (2018), dalam pengukuran aplikasi bukan hanya diukur dari aplikasi dapat bekerja dengan baik, namun melihat dari tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi. Kepuasan pengguna merupakan aktivitas dimana pengguna merasakan kesesuaian antara hasil yang mereka terima dari suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang telah mereka tetapkan sebelumnya.

Jika hasilnya sesuai atau lebih baik dari harapan, maka pengguna merasa puas (Kotler & Keller, 2016), pengalaman positif ini menjadi dasar penting untuk membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Adapun berdasarkan pandangan Zeithaml, Bitner, & Gremler (2017), kepuasan pengguna adalah hasil dari evaluasi pengguna setelah melakukan pembelian dan menggunakan suatu produk atau layanan. Pengalaman selama penggunaan produk menjadi faktor utama yang menentukan apakah harapan pengguna terpenuhi atau bahkan terlampaui. Oleh hal tersebut, pengguna akan memberikan sikap yang berbentuk subjektif, dimana pengalaman pengguna terhadap kinerja sistem aplikasi yang digunakan.

Kepercayaan juga mempercayai pengguna suatu sistem atau layanan ketika mereka merasa bahwa sistem tersebut dapat diandalkan, jujur, dan mampu memenuhi kebutuhannya (Gefen, Karahanna, & Straub, 2003). Selain itu, menurut McKnight & Chervany (2001), kepercayaan mengacu pada keyakinan pengguna bahwa sistem atau teknologi tertentu akan bekerja sesuai harapan tanpa memberikan dampak negatif. Pandangan Kotler & Keller (2016), kepercayaan menjadi elemen kunci dalam membangun hubungan jangka panjang antara pengguna dan penyedia layanan, dimana pengguna merasa yakin dengan konsistensi dan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan.

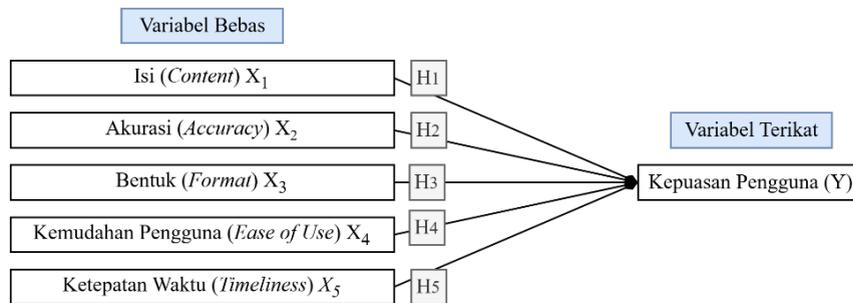
Penelitian sebelumnya telah mengkaji sistem pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Kecamatan Beringin di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah yang dilakukan oleh Sutowo & Wijaya (2023), menggunakan metode End User Computer Satisfaction (EUCS). Metode EUCS adalah sebuah kerangka

evaluasi yang memfokuskan pada lima variabel bebas yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Kelima variabel independen tersebut berpengaruh terhadap satu variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna. Penelitian ini menjelaskan bahwa variabel bebas (independen) yang diterima mencakup lima variabel yaitu:

- a. Isi (*content*): mengukur kepuasan pengguna dari sisi fungsi dan informasi yang dihasilkan oleh sistem.
- b. Akurasi (*accuracy*): mengukur keakuratan data yang diproses oleh sistem.
- c. Bentuk (*format*): mengukur kepuasan terhadap tampilan aplikasi atau antarmuka sistem.
- d. Kemudahan pengguna (*ease of use*): mengukur sejauh mana sistem mudah digunakan oleh pengguna.
- e. Ketepatan waktu (*timeliness*): mengukur kecepatan sistem dalam menyajikan informasi yang diperlukan.

Selain itu, pada variabel terikat (dependen) pada kepuasan pengguna dimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan sistem pelayanan publik. Adapun variabel yang tidak diterima dimana adalah berasal dari luar kerangka metode EUCS yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna diantaranya:

- a. Kondisi infrastruktur teknologi informasi.
- b. Tingkat literasi digital masyarakat.
- c. Budaya organisasi atau perilaku petugas layanan publik.
- d. Regulasi pemerintah terkait sistem pelayanan publik.
- e. Tingkat transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam pelayanan.



Gambar 1. 1. Hipotesis Variabel

Berdasarkan hasil yang informatif dalam menemukan kelemahan tersebut, maka metode End User Computer Satisfaction (EUCS) dipilih sebagai metode untuk penelitian ini dengan tujuan menemukan kelemahan pada implementasi yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada sistem yang berlaku, serta memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan acuan oleh *programmer* untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan solusi konkret untuk meningkatkan kualitas dan keamanan web Infopemilu.go.id. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pemilu di Indonesia. Pendekatan yang digunakan adalah analisis kepuasan pengguna melalui metode *End User Computer Satisfaction* (EUCS) serta evaluasi keamanan yang menyeluruh, penelitian ini akan mengidentifikasi dan mengusulkan perbaikan yang berfokus pada aspek teknis dan desain. Tujuannya adalah untuk menciptakan sebuah platform informasi pemilu yang lebih intuitif, aksesibel, dan aman untuk seluruh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, tugas akhir ini diberi judul. Berdasarkan uraian tersebut, maka tugas

akhir ini berjudul “Analisis Kualitas Web Infopemilu.kpu.go.id Menggunakan Metode EUCS(Study kasus di Sumatera Utara).”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan penyelesaian yang akan diselesaikan dalam penyusunan skripsi ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas layanan situs web InfoPemilu.kpu.go.id berdasarkan variabel-variabel dalam metode End User Computer Satisfaction (EUCS), yaitu isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu?
- b. Apa saja kelemahan pada implementasi situs web InfoPemilu.kpu.go.id yang berpotensi mengurangi kepuasan pengguna?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, batasan – batasan masalah dalam penulisan penelitian ini adalah

- a. Data responden yang digunakan adalah data dengan rentang usia dari 18 – 40 tahun yang merupakan pengguna web infopemilu.kpu.go.id.
- b. Objek penelitian yang digunakan adalah website infopemilu.kpu.go.id.
- c. Metode EUCS yang digunakan dari lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penulisan laporan skripsi ini adalah:

- a. Menganalisis hasil dari tingkat kualitas penggunaan web infopemilu.kpu.go.id menggunakan metode EUCS dengan lima variabel (*content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*).
- b. Mengetahui variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan dalam penggunaan web infopemilu.kpu.go.id.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian “ Analisis Kualitas Web Infopemilu.kpu.go.id Menggunakan Metode EUCS” diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya:

- a. Meningkatkan dan mengoptimalkan dalam mempertimbangkan pengembangan web yang mempengaruhi kepuasan pengguna.
- b. Memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan web melalui penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
- c. Penelitian ini digunakan untuk kontribusi dalam literatur akademik terkait pengukuran kualitas web berbasis kepuasan pengguna, yang dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang evaluasi sistem informasi.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Penelitian berupa skripsi ini akan disusun dalam beberapa bab, dimana masing-masing bab menguraikan beberapa pokok bahasan. Adapun sistematika penelitian sebagai berikut:

## **1) BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan masalah, batasan masalah, dan tujuan penelitian. Dimana akan menjelaskan dasar yang akan digunakan dalam penelitian.

## **2) BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan kerangka teori dan tinjauan pustaka dari penelitian sebelumnya sebagai dasar dalam pengerjaan penelitian ini.

## **3) BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini digunakan sebagai penelitian secara keseluruhan dalam hasil instrumen penelitian, pemilihan responden, menyajikan metode pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini, termasuk jenis penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

## **4) BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dan pembahasan dari penelitian pada web [infopemilu.kpu.go.id](http://infopemilu.kpu.go.id) menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

## **5) BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini merupakan bab penutup yang menjelaskan kesimpulan dan saran penelitian yang mencakup dalam latar belakang dan hasil akhir dari penyusunan skripsi.