

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN JEMAAT GEREJA X DALAM
MENGIKUTI IBADAH ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Nirwanto Tampubolon

NPM : 2017610148



PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

2021

**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN JEMAAT GEREJA X DALAM
MENGIKUTI IBADAH ONLINE**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Nirwanto Tampubolon

NPM : 2017610148



PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

2021

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Nirwanto Tampubolon
NPM : 2017610148
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN JEMAAT GEREJA X DALAM MENGIKUTI
IBADAH ONLINE

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2021
Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T)

Pembimbing

(Catharina Badra Nawangpalupi, Ph.D)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nirwanto Tampubolon

NPM : 2017610148

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
**USULAN PERBAIKAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN JEMAAT
GEREJA X DALAM MENGIKUTI IBADAH *ONLINE***

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 12 Agustus 2021



Nirwanto Tampubolon

NPM : 2017610148

ABSTRAK

Pada tahun 2020, Indonesia menjadi negara yang terdampak virus Covid-19. Hal ini menyebabkan terjadinya perubahan seluruh kegiatan yang semula berlangsung *offline* menjadi *online* termasuk kegiatan ibadah. Gereja X merupakan sebuah tempat ibadah yang berada di Kota Purwakarta, Jawa Barat. Dalam masa pandemi virus Covid-19 ini Gereja X sedang berupaya untuk meningkatkan kepuasan jemaat terkait ibadah *online* yang dilakukan. Berdasarkan survei awal melalui wawancara diketahui bahwa dari 10 jemaat Gereja X terdapat 7 jemaat yang merasa tidak puas dengan ibadah *online* yang dilakukan. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kepuasan jemaat terhadap layanan ibadah *online* yang diberikan agar jemaat tetap mengikuti kegiatan ibadah *online* selama pandemi ini.

Sebagai upaya membantu Gereja X dalam menyelesaikan permasalahan, maka dari itu dilakukan penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan jemaat dalam mengikuti ibadah *online*. Pada tahap awal dilakukan studi literatur, wawancara dan diskusi untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh serta pembentukan model penelitian. Diperoleh model dengan variabel *reliability*, *ease of use*, *appearance*, *content*, *security*, *experience* dan *communication* yang diduga mempengaruhi kepuasan jemaat. Selanjutnya dilakukan penyusunan dan penyebaran kuesioner untuk menilai model penelitian ini. Metode yang digunakan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kepuasan jemaat Gereja X adalah *Partial Least Square – Structure Equation Modelling* (PLS-SEM)

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan jemaat Gereja X dipengaruhi signifikan oleh seluruh variabel dengan nilai *R-square* sebesar 79,7%. Berdasarkan hasil pengolahan data dan juga diskusi dengan pihak Gereja X dibuat beberapa usulan perbaikan. Usulan perbaikan yang diberikan diantaranya pembentukan tim yang dapat memantau kondisi langsung di *Youtube*, penambahan alat rekam kamera.

ABSTRACT

In 2020, Indonesia become a country affected by the Covid-19 virus. This virus made change in all activities that previously took offline to become online, including worship activities. Gereja X is located in Purwakarta, West Java. During the Covid-19 virus pandemic, Gereja X is trying to increase satisfaction regarding online worship. Based on the initial survey through interviews, it was found that out of 10 members of Gereja X, there were 7 member who were dissatisfied with the online worship services. From that result, efforts need to be made to increase the member's satisfaction with the online worship services provided so that the member continues to participate in online worship activities during this pandemic.

In an effort to help Church X in solving problems, research was conducted on the factors that affect the satisfaction of the member in attending online worship. In the early, literature studies, interviews and discussions were conducted to determine the influencing faktors and the formation of the research model. Obtained a model with variables of reliability, ease of use, appearance, content, security, experience and communication which are thought to affect the satisfaction of the member. Furthermore, the preparation and distribution of questionnaires was carried out to assess this research model. This research use Partial Least Square – Structure Equation Modeling (PLS-SEM) to find the influencing faktors.

The result shows that satisfaction of the Gereja X member was significantly influenced by all variables with an R-square value of 79.7%. Based on the results of data processing and also discussions with Gereja X, several suggestions for improvement were made. The proposed improvements include the formation of a team that can monitor live conditions on Youtube, adding a camera recording device.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan penyertaan-Nya skripsi dengan judul “ Usulan Perbaikan untuk Meningkatkan Kepuasan Jemaat Gereja X Dalam Mengikuti Ibadah *Online*” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dilakukan terhadap Gereja X di Purwakarta, Jawa Barat untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri.

Penulis memahami dan menyadari bahwa pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang terlibat dalam pelaksanaan dan penulisan skripsi ini.

1. Ibu Catharina Badra Nawangpalupi, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan dengan sabar memberikan masukan, saran, arahan, serta semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. dan Bapak Ignatius A. Sandy, S.Si., M.T. selaku dosen penguji proposal dan sidang skripsi atas saran dan masukan yang diberikan terkait penyusunan skripsi ini.
3. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta semangat kepada penulis dalam setiap langkah yang dikerjakan.
4. Dossan Rianto Tampubolon, Sandi Tampubolon, serta Rolas Tampubolon selaku kakak-kakak penulis yang selalu mendukung dan memberikan masukan serta saran selama masa perkuliahan.
5. Kak Jeje, Kak Vivi serta Kak Diana selaku pembina rohani yang selalu memberikan dukungan, doa serta semangat selama penulis berada di Bandung.
6. Aslina Silaban, atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
7. Kak Donni, Andry, Argha serta rekan-rekan pemuda gereja yang selalu memberikan dukungan doa untuk penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

8. Teman-teman G1C1 yang selalu memberikan dukungan, hiburan dan menemani masa-masa perkuliahan, serta teman-teman kelas B untuk kenangan yang terjadi selama menjadi mahasiswa Teknik Industri UNPAR.

9. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan juga kesalahan yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun sebagai masukan bagi penulis. Dengan ini penulis berharap agar laporan skripsi ini berguna bagi yang membaca. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih.

Bandung, 3 Agustus 2021

Nirwanto Tampubolon

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-4
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-7
I.4 Tujuan Penelitian	I-8
I.5 Manfaat Penelitian	I-8
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan.....	I-11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	II-1
II.1 Jasa	II-1
II.2 Kualitas Layanan	II-2
II.3 Model Penelitian	II-3
II.4 Kepuasan Pelanggan.....	II-10
II.5 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran.....	II-10
II.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	II-11
II.5.2 Skala Pengukuran.....	II-13
II.6 Variabel Penelitian	II-13
II.7 Teknik Sampling	II-14
II.8 <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling</i>	II-16
II.8.1 SmartPLS 3.0 Pengolah Data PLS-SEM.....	II-17
II.8.2 Pengujian <i>Outer</i> dan <i>Inner</i> Model.....	II-18
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	III-1
III.1 Objek Penelitian.....	III-1

III.2	Perancangan Model Penelitian.....	III-1
III.3	Penyusunan Instrumen dan Atribut Variabel	III-6
III.4	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	III-12
	III.4.1 Penyusunan Kuesioner	III-12
	III.4.2 Penyebaran Kuesioner	III-13
III.5	Hasil Kuesioner	III-14
	III.5.1 Rekapitulasi Data Responden	III-14
III.6	Perancangan Model PLS-SEM.....	III-17
	III.6.1 Penggambaran pada SmartPLS	III-18
	III.6.2 Evaluasi <i>Outer</i> Model	III-19
	III.6.3 Evaluasi <i>Inner</i> Model	III-25
III.7	Modifikasi Model Penelitian	III-27
	III.7.1 Evaluasi <i>Outer</i> Model Modifikasi.....	III-28
	III.7.2 Evaluasi <i>Inner</i> Model Modifikasi	III-34
III.8	Uji <i>t-Test Independent Two Sample</i>	III-35
III.9	Penilaian Performansi	III-39
BAB IV	ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN	IV-1
IV.1	Analisis Profil Responden	IV-1
IV.2	Analisis Perancangan Model Awal	IV-3
IV.3	Analisis Evaluasi Model Awal	IV-5
	IV.3.1 Analisis Evaluasi <i>Outer</i> Model Awal	IV-5
	IV.3.2 Analisis Evaluasi <i>Inner</i> Model	IV-7
IV.4	Analisis Perancangan dan Evaluasi Model Modifikasi	IV-8
IV.5	Usulan Perbaikan.....	IV-9
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
V.1	Kesimpulan	V-1
V.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA.....		V-1
LAMPIRAN A DESIGN KUESIONER.....		A
LAMPIRAN B REKAPITULASI DATA RESPONDEN		1

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Data Kasus COVID-19 di Indonesia	I-2
Gambar I.2 Jumlah Penonton <i>Youtube</i> Ibadah <i>Online</i> Gereja X	I-3
Gambar I.3 Metodologi Penelitian	I-9
Gambar II.1 Model Reflektif dan Model Formatif	II-17
Gambar III.1 Model Penelitian.....	III-5
Gambar III.2 Rekapitulasi Berdasarkan Keikutsertaan Ibadah	III-14
Gambar III.3 Rekapitulasi Berdasarkan Jenis Kelamin	III-15
Gambar III.4 Rekapitulasi Berdasarkan Kesulitan Pengoperasian	III-16
Gambar III.5 Rekapitulasi Berdasarkan Status Kejemaatan.....	III-16
Gambar III.6 Rekapitulasi Berdasarkan Usia	III-17
Gambar III.7 Model Penelitian dengan SmartPLS 3.0	III-18
Gambar III.8 Hasil Perhitungan R^2	III-26
Gambar III.9 Model Penelitian Modifikasi	III-28
Gambar III.10 Hasil Uji R^2 Model Modifikasi.....	III-35
Gambar III.11 Model Penelitian Terkonfirmasi	III-38
Gambar IV.1 Prioritas Perbaikan	IV-10
Gambar IV.2 Pembaruan <i>Channel</i> Gereja Y	IV-12
Gambar IV.3 Ibadah <i>Live</i> Gereja X	IV-13
Gambar IV.4 Ibadah <i>Live</i> Gereja Y	IV-14
Gambar IV.5 Poster Gereja Z	IV-15
Gambar IV.6 <i>Video Mixer Switcher</i>	IV-16

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Keluhan Jemaat Hasil Wawancara.....	I-5
Tabel II.1 Penelitian <i>Online Context</i>	II-7
Tabel III.1 Rekapitulasi Variabel Hasil Studi Literatur.....	III-2
Tabel III.2 Instrumen Pengukuran.....	III-6
Tabel III.3 Rekapitulasi Atribut Penyesuaian.....	III-11
Tabel III.4 Rekapitulasi Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	III-19
Tabel III.5 Rekapitulasi Hasil <i>Composite Reliability</i>	III-20
Tabel III.6 Rekapitulasi Nilai <i>Outer Loading</i>	III-20
Tabel III.7 Rekapitulasi Hasil AVE.....	III-21
Tabel III.8 Rekapitulasi Nilai <i>Cross Loading</i>	III-22
Tabel III.9 Rekapitulasi Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	III-23
Tabel III.10 Rekapitulasi Pengujian Model.....	III-24
Tabel III.11 Rekapitulasi Hasil <i>Bootstrapping</i>	III-25
Tabel III.12 Rekapitulasi Perbandingan Hasil <i>Bootstrapping</i>	III-26
Tabel III.13 Rekapitulasi Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> Model Modifikasi.....	III-28
Tabel III.14 Rekapitulasi Hasil <i>Composite Reliability</i> Model Modifikasi.....	III-29
Tabel III.15 Rekapitulasi Nilai <i>Outer Loading</i> Model Modifikasi.....	III-30
Tabel III.16 Rekapitulasi Hasil AVE Model Modifikasi.....	III-30
Tabel III.17 Rekapitulasi Nilai <i>Cross Loading</i> Model Modifikasi.....	III-31
Tabel III.18 Rekapitulasi Nilai <i>Fornell-Larcker Criterion</i> Model Modifikasi.....	III-32
Tabel III.19 Rekapitulasi Pengujian Model Modifikasi.....	III-33
Tabel III.20 Rekapitulasi Hasil <i>Bootstrapping</i> Model Modifikasi.....	III-34
Tabel III.21 Rekapitulasi Perbandingan <i>Bootstrapping</i> Model Modifikasi.....	III-34
Tabel III.22 Rekapitulasi Hasil Uji F Status Kejemaatan.....	III-36
Tabel III.23 Rekapitulasi Hasil Uji t Status Kejemaatan.....	III-36
Tabel III.24 Rekapitulasi Hasil Uji F Usia.....	III-37
Tabel III.25 Rekapitulasi Hasil Uji t Usia.....	III-37
Tabel III.26 Rekapitulasi Penilaian Performansi.....	III-39
Tabel IV.1 Rekapitulasi Performansi – <i>Path Coefficient</i>	IV-10
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan Perbaikan.....	IV-17

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A DESIGN KUESIONER.....	A-1
LAMPIRAN B REKAPITULASI DATA RESPONDEN.....	B-1
LAMPIRAN C REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN.....	C-1

BAB I

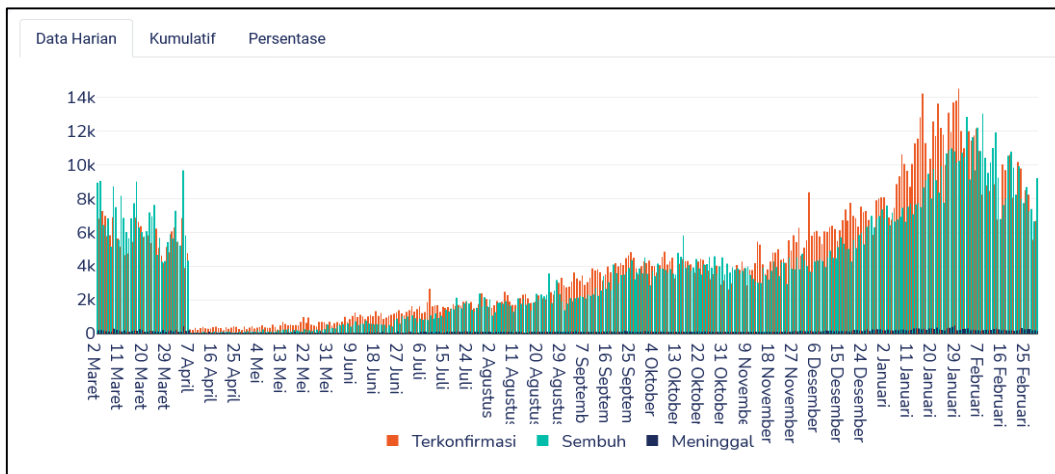
PENDAHULUAN

Pada Bab I ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan penelitian. Pendahuluan ini berisi latar belakang, identifikasi dan rumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019 dunia dikejutkan dengan masuknya sebuah virus yang telah memakan banyak korban jiwa. Virus tersebut yaitu Virus Corona atau lebih dikenal dengan *Covid-19*. Virus ini pertama kali muncul di kota Wuhan, China hingga akhirnya menyebar luas hampir ke seluruh dunia. Proses penyebaran virus ini sangat cepat karena virus ini dapat menular dan masuk melalui tangan, mata, mulut dan juga hidung. Selain proses penularan yang cepat dan mudah, virus ini juga memiliki masa inkubasi selama 2 minggu setelah seseorang terpapar. Hal ini mengakibatkan sulitnya pendeteksian untuk mengetahui pasti apakah ia terkena virus tersebut atau tidak.

Indonesia menjadi salah satu negara yang terdampak virus *Covid-19* ini. Virus ini mulai menjalar dan terdeteksi di wilayah Indonesia pada bulan Maret 2020 dengan kasus pertama yaitu di Depok, Jawa Barat (Indonesia.go.id, 2020). Kasus pertama tersebut dialami oleh dua orang yang merupakan ibu dan anak. Keduanya diduga tertular karena kontak dengan warga negara Jepang saat pulang ke Indonesia. Hal tersebut kemudian membuat penyelidikan lebih lanjut untuk melakukan *tracing* pada setiap orang yang bertemu langsung dengan pasien pertama. Hingga akhir Februari 2021 kasus corona di Indonesia sudah menembus angka 1,3 juta orang yang terinfeksi dengan 1,1 juta sembuh dan 36 ribu meninggal dunia. Kondisi tersebut dapat dilihat dengan meningkatnya terus jumlah terpapar dan juga meninggal karena virus ini. Peningkatan jumlah orang yang terpapar, meninggal dan sembuh dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 Data Kasus COVID-19 di Indonesia
(Sumber: <https://covid-19.bps.go.id/>)

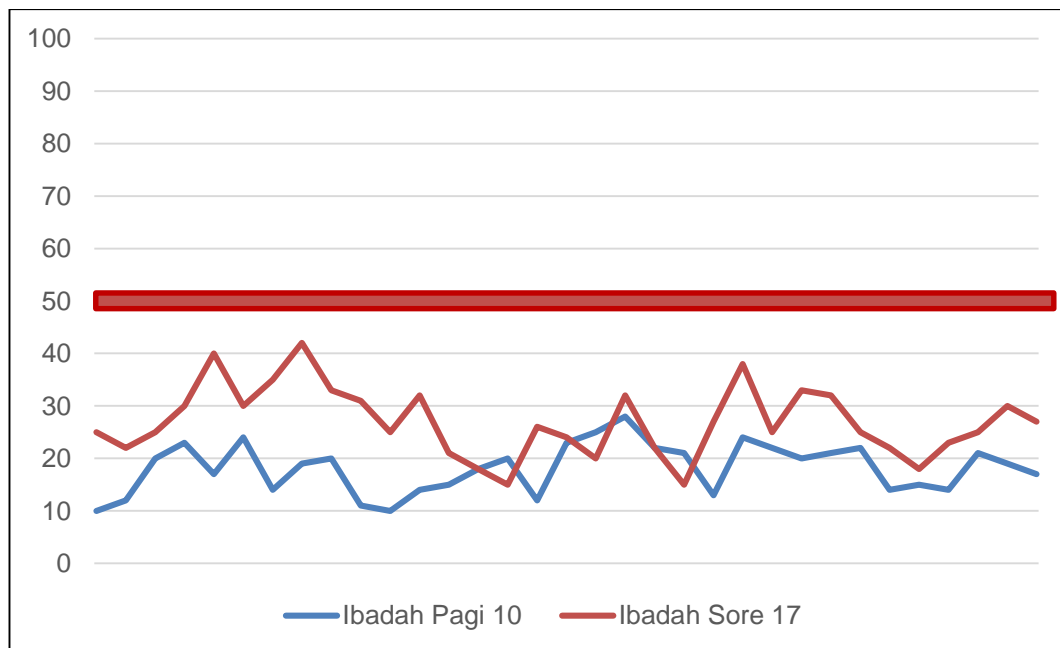
Pada Gambar I.1 dapat dilihat grafik peningkatan jumlah terkonfirmasi Covid-19 sampai jumlah orang meninggal per 2 Maret 2020 – 25 Februari 2021. Pemerintah Indonesia tentunya sudah melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir angka penyebaran virus corona ini. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan pembatasan sosial berskala besar. Peraturan mengenai pembatasan sosial ini mulai berlaku per tanggal 31 Maret 2020. Menurut PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar disebutkan bahwa diberlakukan penutupan kegiatan tatap muka di sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan serta pembatasan kegiatan di tempat umum. Hal tersebut menjadikan semua kegiatan beralih pada kegiatan *daring* atau dilakukan secara *online*.

Kegiatan keagamaan menjadi salah satu yang terkena dampak tersebut, dimana saat ini hampir seluruh tempat ibadah melakukan pembatasan kegiatan keagamaan dengan mengurangi angka kehadiran atau kerumunan dalam rumah ibadah. Dalam hal ini secara khusus akan dibahas terkait kegiatan ibadah bagi umat Kristiani. Gereja menjadi salah satu yang terdampak akan adanya pandemi virus corona ini. Saat ini gereja-gereja mulai melakukan ibadah *online* dan tidak melakukan ibadah secara langsung. Upaya ini dilakukan untuk tetap memenuhi kebutuhan rohani jemaat. Hal ini tentunya menimbulkan keresahan bagi gereja-gereja yang belum siap dalam perubahan yang terjadi baik secara fasilitas maupun sumber daya.

Di Kota Purwakarta, Gereja X menjadi salah satu yang terdampak akan

perubahan ini. Gereja X sejak awal berdiri hingga kemunculan virus ini hanya melakukan kegiatan ibadah secara langsung saja sehingga ibadah *online* ini merupakan hal yang baru untuk Gereja X. Dalam mendukung upaya pemerintah tersebut Gereja X pun mulai melakukan kegiatan ibadah secara *online* melalui media *Youtube* dan *Facebook*. Seluruh aktivitas gereja pun dilakukan secara *online* baik yang kategorial maupun kegiatan rapat majelis jemaat. Ibadah *online* Gereja X pada awalnya tidak melalui *Facebook* atau *Youtube* melainkan hanya membagikan liturgi kepada jemaat dan jemaat diminta untuk beribadah masing-masing bersama keluarganya. Hal ini dikarenakan masih diperlukan persiapan dari Gereja X sendiri.

Gereja X memulai ibadah *online* per tanggal 5 April 2020. Namun kegiatan ibadah ini dilakukan dengan dua sistem yaitu *offline* dan *online*. Ibadah *offline* sendiri terbagi menjadi 3 jenis waktu ibadah yaitu pada pukul 08.00, 10.00 dan 17.00 WIB. Sedangkan ibadah *online* sendiri terbagi menjadi dua jenis waktu ibadah yaitu pukul 10.00 dan 17.00 WIB. Seiring berjalannya waktu angka kehadiran jemaat dalam ibadah dari awal dimulai ibadah *online* masih fluktuatif dimana masih belum stabil angka kehadiran jemaat dalam mengikuti ibadah *online*. Kondisi kehadiran jemaat dalam mengikuti ibadah *online* ini dapat dilihat pada Gambar I.2 berikut ini.



Gambar I.2 Jumlah Penonton *Youtube* Ibadah *Online* Gereja X

Pada Gambar 1.2 dapat dilihat jumlah penonton yang mengikuti ibadah *online* yang diselenggarakan oleh Gereja X melalui akun *Youtube* per tanggal 17 Mei 2020 - 27 Desember 2020. Dapat dilihat bahwa grafiknya masih sangat fluktuatif dan belum stabil angka kehadirannya.. Angka kehadiran jemaat selama jam ibadah masih belum mencapai target dari pengurus Gereja X yang menginginkan keikutsertaan jemaat sebanyak 50 orang per waktu ibadah dilakukan. Selain itu para *subscriber* dari *channel Youtube* Gereja X ini juga tidak semua merupakan jemaat Gereja X justru ada akun-akun lain yang tidak menunjukkan bahwa seorang jemaat Gereja X.

Gereja X sendiri menginginkan agar angka kehadiran jemaat dalam mengikuti ibadah *online* ini stabil atau bahkan mengalami peningkatan. Gereja X sendiri mengkhawatirkan adanya ketidakpuasan jemaat dalam mengikuti ibadah *online* karena kualitas ibadah *online* yang belum maksimal. Selain itu juga ada beberapa keluhan jemaat terhadap kualitas layanan ibadah *online* yang dilakukan oleh Gereja X. Oleh karena itu kepuasan jemaat akan kualitas layanan ibadah *online* Gereja X sangat berdampak baik untuk meningkatkan kehadiran jemaat dalam mengikuti ibadah *online*.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Gereja X merupakan rumah ibadah yang berada di Kota Purwakarta, Jawa Barat. Saat ini Gereja X sedang berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas layanan digital terlebih dalam pelayanan ibadah *online*. Peningkatan ini dibutuhkan karena kondisi saat ini yang mengharuskan gereja mengikuti perkembangan digital serta juga mencegah penyebaran Covid 19 sehingga dibutuhkan pelayanan ibadah *online*. Hal ini merupakan hal yang baru bagi Gereja X dalam pelaksanaannya sehingga dibutuhkan evaluasi agar layanan ibadah *online* yang diberikan Gereja X lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus gereja yang mengurus pelayanan ibadah *online* ini memang dikatakan pelayanan *online* saat ini memang masih banyak sekali hal-hal yang perlu ditingkatkan. Selain itu juga diketahui beberapa informasi terkait kondisi jemaat terkait kebutuhan dalam mengikuti ibadah *online*. Menurut pengurus Gereja X, jemaat secara gambaran keseluruhan merupakan jemaat yang cukup mengerti mengenai teknologi. Hal ini dapat dilihat dari kepemilikan alat komunikasi berupa *handphone* serta penggunaannya.

Jemaat sangat aktif ketika berkomunikasi melalui grup gereja yang dibentuk sehingga dapat dikatakan mereka cukup mengerti terkait teknologi yang ada saat ini. Selain itu sampai saat ini belum ada keluhan terkait keterbatasan kuota internet yang dikeluhkan jemaat sehingga dirasa jemaat merasa masih dapat memenuhi kebutuhan kuota internetnya.

Dengan adanya profil jemaat tentunya pengurus Gereja X berusaha untuk meningkatkan layanan ibadah *online* tersebut agar jemaat dapat beribadah dengan nyaman dan khusyuk. Selain itu juga jumlah penonton yang mengikuti ibadah *online* saat ini juga masih fluktuatif yang mengindikasikan adanya hal yang membuat jemaat tidak mengikuti ibadah *online* Gereja X tersebut. Pihak gereja sendiri sudah mengupayakan beberapa cara untuk mengatasi permasalahan serta meningkatkan kualitas pelayanan secara *online* ini. Hal-hal yang sudah dilakukan adalah berupa pembelian beberapa perangkat audio yang lebih baik seperti *sound card*, *mixer* dan lainnya. Namun upaya tersebut memiliki kendala terkait keterbatasan pemahaman dari operator atau pengurus gereja dalam menggunakan sehingga masih saja sering terjadi hal-hal yang kurang baik selama pelaksanaan ibadah *online*.

Dalam mendukung dan melihat adanya keluhan dalam pelayanan ibadah *online* yang dilakukan oleh Gereja X maka dilakukan wawancara terhadap 10 jemaat dan juga simpatisan gereja. Wawancara dilakukan pada jemaat yang mengikuti ibadah *offline* dan juga ibadah *online* untuk memberikan gambaran ibadah *online* Gereja X. Jemaat yang mengikuti ibadah *online* ini merupakan mereka yang pernah mengikuti ibadah *online* namun pada akhirnya beralih ke *offline*. Berikut merupakan beberapa informasi berupa keluhan yang diperoleh dari hasil wawancara yang dipaparkan pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Keluhan Jemaat Hasil Wawancara

No	Keluhan Jemaat
1	Suara dari musiknya itu kurang kedengeran
2	Kurang terasa semangat untuk beribadahnya
3	Suara musiknya kurang jelas
4	Membosankan karna gangguan sinyal
5	<i>Feels</i> saat beribadahnya berbeda, seperti tepuk tangan waktu pujian
6	Ngga menerima sapaan atau keramahan dari pelayan gereja
7	Suara salah satu alat musik terlalu menonjol
8	Tayangan yang ditampilkan patah-patah
9	Suaranya sering putus-putus
10	Pencahayaanya terlalu gelap

(lanjut)

Tabel I.1 Keluhan Jemaat Hasil Wawancara (lanjutan)

No	Keluhan Jemaat
11	Ngga bisa melihat temen-temen saat ibadah
12	Ngga bisa ngerasain momen <i>sharing</i> habis ibadah
13	Suasana penyembahannya kurang enak
14	Ada momen ganti baterai jadi mati sejenak
15	Kadang audionya mati total
16	Gak ada interaksi jadi kurang terasa ibadahnya
17	Gak bisa melihat ekspresi jemaat saat beribadah apakah menikmati atau tidak
18	View nya terbatas

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui beberapa hal yang dikeluhkan jemaat selama mengikuti ibadah *online* yang dapat dilihat pada Tabel I.1. Keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan adanya ketidaknyamanan atau ketidakpuasan jemaat saat mengikuti ibadah *online* sehingga muncul adanya kemungkinan tidak mengikuti ibadah *online* dan justru menghadiri ibadah *offline* dengan kapasitas terbatas. Berdasarkan hasil wawancara juga 7 dari 10 merasa kurang puas selama mengikuti ibadah *online*.

Apabila keluhan-keluhan yang ada tidak segera ditindaklanjuti maka dikhawatirkan bagi mereka yang sering ibadah *online* ini beralih mengikuti ibadah *online* gereja lain ataupun mengikuti ibadah secara langsung dan dapat menambah jumlah jemaat yang hadir dan memiliki resiko yang besar dalam penyebaran Covid untuk saat ini. Yang dan Fang (2004) melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan pengaruh antara variabel *online service quality* terhadap kepuasan. Penelitian ini melakukan analisis terhadap 740 ulasan pelanggan yang terdapat pada *website Gomez and Epinions*. Terdapat 8 variabel yang digunakan yaitu *responsiveness, reliability, credibility, competence, access, courtesy, communication, continue improvement, service portfolio, content, and security*. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *online*. Selain itu, Cai dan Jun (2003) melakukan studi perbandingan terhadap dua kelompok pengguna internet yaitu antara *online buyers* dan *information searchers*. Pada penelitian ini terdapat empat variabel yang diidentifikasi yaitu *web design, trustworthiness, prompt/reliable service* dan *communication*. Penelitian ini menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok pengguna internet terkait persepsi mereka terhadap variabel yang diidentifikasi. Keempat variabel berpengaruh secara signifikan terhadap evaluasi *online buyers* dalam kualitas layanan *online* secara keseluruhan, sedangkan untuk kelompok

information searchers dipengaruhi signifikan oleh tiga variabel yaitu *web design*, *trustworthiness* dan *communication*.

Studi lain yang dilakukan oleh Kim, Kim dan Lennon (2006) melakukan pengembangan kualitas layanan *online*. Dalam penelitian tersebut dilakukan pengambilan sampel pada 111 situs web ritel pakaian yang mewakili situs web ritel pakaian wanita yang ada di Amerika. Berdasarkan penelitian tersebut diperoleh 9 variabel kualitas layanan *online* untuk para *online retailers* khususnya pakaian yaitu *efficiency*, *fulfilment*, *system availability*, *privacy*, *responsiveness*, *contact*, *personalization*, *information* dan *graphic style*. Kesembilan variabel ini menjadi langkah awal dalam meningkatkan kualitas layanan *online*. Para *online retailers* perlu memfasilitasi setiap variabelnya untuk meningkatkan persepsi konsumen dalam melakukan pembelian maupun kunjungan terhadap situs *online* tersebut.

Menurut Daga (2017) kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan/kinerja yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas pelayanan yang sesuai dan memenuhi harapan konsumen akan membuat konsumen merasa puas dan tertarik. Berdasarkan hasil studi tersebut dapat dilihat bahwa adanya pengaruh dari kualitas layanan yang diberikan terkait dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta studi literatur yang sudah dilakukan, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini.

1. Apa saja variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaat dalam mengikuti ibadah *online* Gereja X?
2. Bagaimana performansi setiap variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaat Gereja X dalam mengikuti ibadah *online*?
3. Apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan jemaat Gereja X?
4. Apa saja usulan perbaikan yang dapat diberikan pada Gereja X?

I.3 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada penelitian ini diberikan beberapa batasan masalah serta asumsi agar penelitian yang dilakukan untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan sehingga tercapai tujuan penelitian. Berikut merupakan batasan masalah untuk penelitian ini.

1. Usulan yang diberikan tidak mempertimbangkan faktor biaya.

2. Penelitian ini hanya dilakukan sampai tahap pemberian usulan saja.
3. Ibadah yang diamati adalah ibadah yang menggunakan *platform Youtube*.

Selain batasan yang ditentukan, ada juga asumsi penelitian yang akan digunakan selama penelitian. Asumsi yang digunakan adalah responden penelitian, yaitu jemaat maupun simpatisan memiliki persepsi yang sama dalam memberikan jawaban pada penelitian ini.

I.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan, berikut ini merupakan tujuan penelitian yang dilakukan.

1. Mengidentifikasi variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaat Gereja X dalam mengikuti ibadah *online*.
2. Menilai dan mengetahui performansi variabel-variabel berpengaruh terhadap kepuasan jemaat Gereja X dalam mengikuti ibadah *online*.
3. Menentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan dan jemaat Gereja X dalam mengikuti ibadah *online*.
4. Memberikan usulan perbaikan yang dapat dilakukan oleh Gereja X.

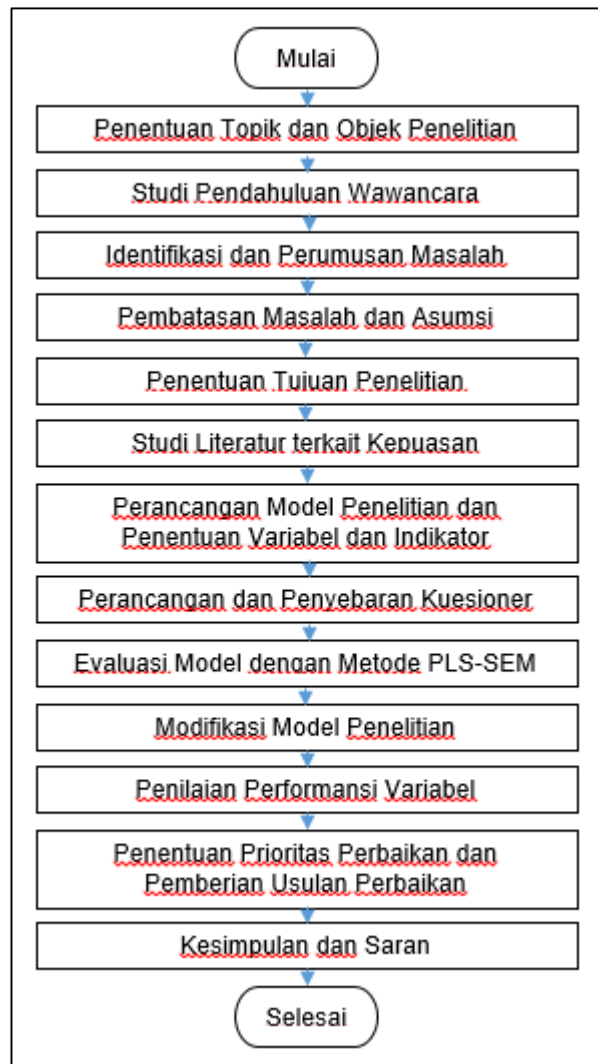
I.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang dirasa baik untuk pemilik masalah maupun untuk pembaca. Berikut ini merupakan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

1. Pemilik masalah yaitu Gereja X mendapatkan solusi berupa usulan perbaikan yang diberikan dari permasalahannya.
2. Peningkatan wawasan bagi pembaca dan juga peneliti dalam hal kepuasan, kualitas layanan serta metode yang digunakan.

I.6 Metodologi Penelitian

Metodologi merupakan hal yang perlu dibuat dalam melakukan penelitian ini sebagai panduan pelaksanaannya. Terdapat delapan tahapan dalam melakukan penelitian ini. Berikut merupakan tahapan penelitian yang dilakukan yang dapat dilihat pada Gambar I.3.



Gambar I.3 Metodologi Penelitian

1. **Penentuan Topik dan Objek Penelitian**
 Topik yang diangkat dalam penelitian ini berhubungan dengan pelayanan jasa ibadah *online* sebuah gereja di Purwakarta. Selain itu ditentukan juga objek penelitian yang memiliki masalah pada pelayanan ibadah *online* yang ada. Hal ini dilakukan untuk membantu gereja tersebut dalam menjaga keikutsertaan dan kepuasan jemaat dalam beribadah sehingga mencegah terjadinya perpindahan jemaat ke gereja lain.
2. **Studi Pendahuluan Wawancara**
 Pada tahapan ini dilakukan studi pendahuluan melalui wawancara terhadap jemaat Gereja X untuk mengetahui kondisi yang dirasakan oleh

jemaat terkait layanan ibadah *online* yang diberikan oleh Gereja X. Proses wawancara dilakukan terhadap jemaat maupun non-jemaat yang bersedia untuk diwawancara.

3. Identifikasi dan Perumusan Masalah
Pada tahapan ini dilakukan identifikasi lebih lanjut mengenai layanan yang dilakukan oleh Gereja X dalam ibadah *online* nya. Proses identifikasi ini dilakukan diskusi dengan pengurus Gereja X dan diperoleh rumusan-rumusan masalah.
4. Pembatasan Masalah dan Asumsi
Pada tahapan ini dibuat batasan-batasan dalam melakukan penelitian. Pembatasan masalah ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan lebih fokus dan terarah. Selain itu juga diberikan asumsi dalam penelitian agar mendukung hal-hal lain yang tidak terpenuhi.
5. Penentuan Tujuan Penelitian
Pada tahapan ini akan ditetapkan tujuan dilakukannya penelitian ini. Tujuan penelitian harus mampu menjawab rumusan masalah yang sudah ditetapkan sebelumnya agar permasalahan dapat diselesaikan.
6. Studi Literatur
Pada tahapan ini dilakukan pengumpulan landasan teori yang digunakan untuk mendukung metode yang digunakan. Selain itu juga studi literatur ini mendukung proses identifikasi masalah. Studi literatur ini dapat berasal dari buku, jurnal dan juga situs-situs internet yang valid.
7. Perancangan Model Penelitian dan Penentuan Variabel dan Indikator
Pada tahapan ini dilakukan perancangan model penelitian untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan jemaat dalam mengikuti ibadah *online*. Perancangan ini dilakukan dengan studi literatur penelitian sebelumnya terkait *online service*. Selain itu juga ditentukan indikator-indikator untuk setiap variabel.
8. Perancangan dan Penyebaran Kuesioner
Pada tahapan ini dilakukan perancangan kuesioner yang kemudian akan disebarkan terhadap responden yaitu jemaat yang pernah mengikuti ibadah umum di Gereja X. Proses penyebaran dilakukan dengan menggunakan pembagian *Google Form* melalui media *Whatsapp*.
9. Evaluasi Model dengan Metode PLS-SEM

Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi model penelitian yang sudah dibuat. Evaluasi dilakukan untuk melihat rancangan model yang sudah dibuat apakah sudah baik dan sesuai. Evaluasi model ini dilakukan dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0. Hasil dari evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar tahapan selanjutnya yaitu modifikasi model penelitian.

10. Modifikasi Model Penelitian

Pada tahapan ini dilakukan modifikasi model penelitian awal. Proses modifikasi ini dilakukan karena adanya kekurangan pada model penelitian awal sehingga dilakukan modifikasi agar model penelitian menjadi lebih baik.

11. Penilaian Performansi Variabel

Pada tahapan ini akan dilakukan penilaian performansi setelah didapatkan model yang lebih baik. Performansi dinilai melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden.

12. Penentuan Prioritas Perbaikan dan Pemberian Usulan Perbaikan

Pada tahapan ini dilakukan penentuan prioritas perbaikan untuk dilakukan perbaikan yang utama. Prioritas ini dengan melihat nilai performansi dan *path coefficient*. Setelah dilakukan penentuan prioritas, selanjutnya dilakukan pemberian usulan perbaikan terkait prioritas yang sudah ditentukan.

13. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran berisi hasil akhir dari penelitian yang menjawab tujuan penelitian, serta diberikan juga saran untuk penelitian selanjutnya agar penelitian lebih baik.

I.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini ditulis dalam 5 bab yang berbeda. Berikut ini penjelasan untuk setiap babnya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini dijelaskan mengenai pendahuluan penelitian yang dilakukan. Bab ini berisi latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, batasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II ini dijelaskan terkait dengan teori-teori dasar yang digunakan sebagai acuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Teori yang terdapat pada bab ini digunakan dalam proses pengolahan data, analisis data serta pemberian usulan yang akan diterapkan nantinya. Teori-teori pada bab ini didapatkan melalui studi literatur dari berbagai sumber seperti buku, jurnal dan artikel.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada BAB III ini dibahas terkait dengan pengumpulan dan pengolahan data selama penelitian dilakukan. Pengumpulan dan pengolahan data tersebut dimulai dari penentuan atribut penelitian, penyusunan kuesioner, pembuatan model serta pengolahan data menggunakan metode PLS.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN

Pada BAB IV ini dibahas mengenai analisis dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan pada bab III sebelumnya. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis tersebut kemudian dibuat usulan perbaikan yang dapat diberikan dan diterapkan oleh Gereja X agar dapat meningkatkan kepuasan jemaat dalam melakukan ibadah *online* selama pandemi ini.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada BAB V ini dibahas mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang sudah dilakukan. Kesimpulan memuat gambaran singkat terkait hasil pengolahan data serta usulan perbaikan yang diberikan. Selain itu juga akan diberikan saran yang dapat digunakan untuk penelitian lanjutan agar lebih baik lagi.