

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di zaman yang sangat modern saat ini teknologi informasi mampu menjadi salah satu komponen dari hidup manusia. Teknologi informasi memiliki peran yang banyak dikarenakan hampir segala kegiatan dan pekerjaan manusia mampu dikerjakan melalui bantuan teknologi informasi, salah satu di antaranya adalah media internet. Dengan adanya internet, segala sesuatu informasi yang dikehendaki bisa didapatkan dengan mudah dan sangat cepat (Napitupulu, 2017).

Pada instansi pemerintah, penggunaan Teknologi Informasi mutlak diperlukan sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi pembangunan nasional. Pengembangan Teknologi di instansi Pemerintah merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Penggunaan Teknologi Informasi meliputi pemrosesan data, manajemen informasi, sistem manajemen, dan alur kerja elektronik. Pengembangan Teknologi di setiap organisasi atau lembaga tergantung pada tanggung jawab, fungsi dan kewenangan masing-masing instansi pemerintah, tidak terkecuali Badan Pusat Statistik (Nofirman et al., 2019).

Salah satu dari pemanfaatan teknologi internet adalah adanya sebuah *website*. *Website* ialah suatu sistem dengan segala informasi yang disediakan dalam bentuk suara, teks, gambar dan lain-lain yang disimpan pada sebuah server (Simarmata, 2010). Saat ini mayoritas instansi pemerintahan, pendidikan, perusahaan, pariwisata dan instansi lainnya telah mengembangkan *website* pada instansinya. Salah satu instansi yang memanfaatkan *website* adalah Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi.

Badan Pusat Statistik adalah Lembaga Pemerintah Nonkementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, 2021). Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi memiliki fungsi dan bertugas sebagai penyedia kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat terutama data yang terkait dengan Provinsi Jambi. Data dan informasi statistik yang disediakan dapat digunakan sebagai rujukan bagi pemerintah dalam upaya perumusan

kebijakan, diantaranya menyusun perencanaan, melakukan pemantauan dan evaluasi program-program agar sesuai dengan yang telah direncanakan. sehingga pembangunan dapat dilaksanakan dengan efektif, efisien dan akuntabel. Selain itu data dan informasi statistik dari BPS Provinsi Jambi juga dibutuhkan oleh sektor swasta, pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum untuk perencanaan bisnis, penelitian, tugas kuliah, publikasi dan lain-lain (Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi, 2021).

Dalam rangka mempermudah pengguna data dalam mengakses data yang dibutuhkan, maka BPS membangun sebuah *website* yang dapat diakses oleh pengguna data. *Website* BPS merupakan aplikasi *e-government* yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menyampaikan data dan informasi statistik bagi pengguna data. BPS memiliki *website* mulai dari BPS Pusat, BPS Provinsi dan sampai ke tingkat BPS Kabupaten/Kota (Badan Pusat Statistik, 2021). Sebagai sebuah *website* yang terkait dengan pelayanan terhadap khalayak umum maka perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui apakah *website* BPS telah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna saat mengakses *website* BPS yang dalam penelitian ini terfokus kepada *website* BPS Provinsi Jambi.

Penelitian menggunakan metode WebQual 4.0, hal ini dikarenakan metode ini lebih tepat digunakan untuk mengukur kualitas *website* dibandingkan servqual karena metode servqual lebih tepat untuk mengukur kualitas *webiste* jasa serta metode WebQual 4.0 ini bisa mengukur *website* internal maupun *website* eskternal (Hermanto et al., 2017). Menurut Tarigan, (2008), metode WebQual biasanya digunakan untuk memberikan rating terhadap *website e-commerce* dengan berdasarkan persepsi pelanggan tetapi *instrument* WebQual telah dikembangkan melalui aplikasi dari berbagai domain termasuk situs *Internet Bookstore* dan situs *Internet Auction* yang telah diteliti oleh Barnes and Vidgen pada tahun 2001 dan 2002 dan juga metode WebQual sudah dapat digunakan untuk *website* yang bersifat umum seperti *website* kementerian.

Metode WebQual 4.0 terdiri atas tiga kategori yaitu usability, kualitas informasi, dan kualitas interaksi layanan. Usability adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan situs. Kualitas informasi adalah mutu dari isi yang terdapat pada situs; dan kualitas interaksi layanan adalah mutu dari interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika pengguna menyelidiki situs lebih dalam (Hermanto et al., 2017). Ketiga kategori tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan kuesioner untuk menganalisis kualitas *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini perlu dilakukan karena *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi merupakan *website* penyedia data terlengkap dan valid terkait dengan Provinsi Jambi, sehingga seluruh masyarakat yang membutuhkan data terkait dengan Provinsi Jambi pasti akan mengakses *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi. Namun, bila kualitas dari *website* ini rendah maka akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna karena hasil yang didapat pengguna saat menggunakan *website* tidak sesuai dengan ekspektasinya. Jika pengguna kesulitan dalam mendapatkan data dari *website*, maka mereka harus mengunjungi kantor Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi guna mencari data yang dibutuhkan dengan membaca setiap buku terkait yang tentu saja menyulitkan pengguna. Hal ini tentu sangat bertentangan dengan tujuan dibangunnya sebuah *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi yaitu memudahkan pengguna dalam mengakses data yang dibutuhkan, dimanapun dan kapanpun. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor kualitas *website* akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi instansi.

Adapun penelitian yang selaras dengan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna dengan objek *Website* Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak. Namun cakupan dalam penelitian tersebut terbatas, seperti populasi penelitian yang digunakan hanya pengguna *Website* Badan Pusat Statistik Kabupaten Siak selama 1 bulan yaitu dari bulan Januari 2018 s/d Februari 2018 dan responden yang hanya berjumlah 91 responden.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi terhadap kepuasan pengguna berdasarkan persepsi pengguna yang ada di Provinsi Jambi sehingga dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna dengan Metode WebQual 4.0”**.

1.2 Rumusan Permasalahan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh usability terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap kepuasan pengguna pada *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh usabilitas terhadap Kepuasan Pengguna pada *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas interaksi layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada *Website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi tentang apa saja yang mempengaruhi dan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi berdasarkan perspektif penggunanya.
2. Penelitian ini diharapkan juga dapat menjadi alternatif bagi penulis selanjutnya maupun berbagai pihak dalam memahami tingkat kepuasan pengguna.