

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia mengalami kemajuan yang sangat pesat khususnya internet. Internet dapat menghubungkan satu orang dengan yang lainnya, sebagai penyedia informasi, sebagai sarana hiburan dan juga sebagai sarana komunikasi. Hal ini yang menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar orang. Internet sangat dibutuhkan dalam berbagai bidang, seperti dalam lembaga pemerintahan. Penggunaan internet dalam bidang tersebut adalah *website*[1].

Saat ini data menjadi sangat dibutuhkan untuk pengembangan ekonomi maupun teknologi. DiIndonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai pusat data yang diatur dalam Peraturan Presiden No 39 Tahun 2019 tentang satu data Indonesia dan Badan Pusat Statistik (BPS) bertanggung jawab langsung kepada presiden. Pembuatan peraturan tersebut bertujuan untuk menghasilkan data yang akurat, mutakhir, terpadu dan dapat dipertanggungjawabkan, serta mudah diakses dan dibagipakaikan antara instansi pusat dan instansi daerah melalui pemenuhan standar data, metadata, Interoperabilitas Data, dan menggunakan Kode Referensi dan Data Induk[2].

Data yang dihasilkan oleh BPS akan disajikan didalam *website*. *Website* merupakan media komunikasi dalam bentuk online yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. *Website* BPS kota Jambi dapat diakses melalui

link <https://jambikota.bps.go.id/>. *Website* BPS kota Jambi menyediakan informasi tentang data sosial dan kependudukan, informasi data ekonomi dan perdagangan, serta informasi data pertanian dan pertambangan. Semua data yang disajikan diperoleh melalui sensus ke setiap rumah penduduk yang diadakan setiap tahun pada bulan oktober. Saat ini *Website* BPS kota Jambi juga memuat beberapa fitur diantaranya fitur berita, publikasi, berita resmi statistik dan fitur PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Setiap fitur ini menyediakan informasi mengenai rencana kerja dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Badan Pusat Statistik kota Jambi.

Berdasarkan rata-rata pengunjung ke *website* BPS kota Jambi pada bulan oktober 2022 sebanyak 224 orang dengan kunjungan rata-rata 11 orang dalam satu hari, ada sekitar 80% pengunjung adalah mahasiswa yang menggunakan data untuk kebutuhan penelitian. Selain itu hampir 100% pengunjung mengakses fitur publikasi. Berdasarkan data tersebut kita dapat melihat bahwa data yang disajikan pada *website* BPS kota Jambi sangat penting. Sehingga penyampaian informasi pada *website* BPS kota Jambi diharapkan semakin berkualitas dan dapat memberikan kemudahan serta menjawab kebutuhan dari para penggunanya.

Penelitian ini akan melihat beberapa aspek yang ada didalam *website* tersebut kepada pengguna yang kebanyakan dari mahasiswa. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap penyajian informasi dari layanan *website* BPS kota Jambi adalah tujuan dari penelitian ini. Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode *webqual* 4.0 dalam

menganalisis penggunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*) dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada *website* BPS saat ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis menuangkan dalam laporan yang berjudul “ **ANALISIS KUALITAS WEB BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah data-data yang disajikan *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* membuat masyarakat merasakan manfaat?
2. Apakah fitur-fitur *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* memberikan respon yang baik untuk pencari informasi dan peneliti?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka peneliti membatasi permasalahan seperti berikut ini :

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk menganalisis *website* Badan Pusat Statistik kota Jambi.
2. Penelitian menggunakan metode *WEBQUAL 4.0* mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*).

3. *Tools* yang akan digunakan untuk menganalisa hasil kuisisioner adalah SPSS.
4. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar melalui *google form* kepada responden.
5. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang mengakses Web Badan Pusat Statistik Kota Jambi dengan menggunakan skala likert dari 1-5 dalam pernyataan positif.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas data yang disajikan pada website Badan Pusat Statistik kota Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh informasi *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mampu menjadi saran dan kritik terhadap BPS kota Jambi.
2. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual*.

3. Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat sistematika penelitian yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dan berbagi literature yang bersumber dari Buku, Jurnal, Artikel.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian dan metode-metode yang akan digunakan untuk analisis kesuksesan website Badan Pusat Statistik Kota Jambi

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Berisi gambaran untuk umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, pengembangan model penelitian, hipotesis penelitian, profil responden, analisis data atau pengolahan data hasil kuesioner menggunakan *SPSS* dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutny

