

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LIVE CHAT BPS SUMATERA BARAT MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN

Imansyah Fadhil Fidri^{1*}, Elfi Tasrif²

¹Prodi Pendidikan Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang

²Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang

Jl. Prof.Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang

*Corresponding author e-mail :imansyahfadhil@gmail.com

ABSTRAK

Live chat merupakan layanan obrolan langsung melalui pesan teks, dimana pengguna dapat bertanya kepada operator mengenai informasi tertentu. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat memiliki layanan *live chat* pada halaman websitenya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap layanan *live chat*, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *live chat* pada website BPS Sumbar menggunakan model Delone and McLean. Variabel pada penelitian ini adalah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan sebagai variabel bebas, dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dengan skala Likert. Metoda pengolahan data yang digunakan antara lain adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, dan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci :Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

Live chat is a message service via text message, where users can ask operators about certain information. The Central Statistics Agency of West Sumatra Province has a live chat service on its website. This study aims to determine the level of data user satisfaction with the live chat service, and to find out how much influence the live chat service on the BPS West Sumatra website uses the Delone and McLean model. The variables in this study are Information Quality, System Quality, and Service Quality as the independent variable, and User Satisfaction as the dependent variable. This study uses a questionnaire as a data collection tool with a Likert scale. Data processing methods used include validity, reliability, normality, linearity, and multiple linear regression tests. The results showed that the information quality and system quality variables had a positive and significant effect on user satisfaction, but the service quality variable did not significantly influence user satisfaction.

Keywords:Information quality, system quality, service quality, user satisfaction

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia saat sekarang ini. Dalam berbagai bidang, teknologi informasi berperan untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari. Peran

teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua bidang dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet.

Pada zaman serba modern saat sekarang ini sudah banyak instansi pemerintahan yang telah mengembangkan pelayanan masyarakatnya

menggunakan layanan internet berupa *website*. Salah satu manfaat yang dirasakan adalah memberikan sarana bagi pemerintah/instansi dalam mengelola pemerintahan dan juga membantu dalam hubungan dengan masyarakat.

Perkembangan *website* saat ini telah digunakan oleh berbagai instansi sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada publik yang dapat diakses secara *online*, tak terbatas sampai disitu saja pada halaman *website* kini sudah ada yang menggunakan fasilitas berupa layanan obrolan langsung yang biasa disebut dengan *live chat*, dimana salah satunya adalah layanan *live chat* pada *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat dengan alamat domain www.sumbar.bps.go.id. Dengan adanya layanan *live chat* ini masyarakat pengguna data statistik dapat dimudahkan dalam berkonsultasi seputar data yang ingin mereka cari tanpa perlu datang langsung ke Pusat Statistik Terpadu yang ada di kantor BPS Provinsi Sumatera Barat.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang berperan dalam melayani dan menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat di daerah Provinsi Sumatera Barat [1]. Peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah 1). Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data didapatkan dari kegiatan sensus atau survei yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder, 2). Membantu kegiatan statistik di departemen, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional, 3). Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik, 4). Membangun kerjasama dengan institusi internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

Secara garis besar data yang disajikan oleh BPS meliputi berbagai bidang diantaranya yaitu 1). Sosial dan Kependudukan, bidang sosial dan kependudukan ini mencakup penduduk berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, letak geografi suatu daerah serta keadaan iklim cuaca daerah Sumatera Barat. 2). Ekonomi dan Perdagangan, dibidang ini mencakup tentang aktivitas dan komoditas barang ekspor impor, energi, kemudian data tentang industri kecil sampai industri besar. 3). Pertanian dan Pertambangan, bidang ini mencakup tentang hortikultura, kehutanan dan perikanan. Data yang dikeluarkan Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat diperoleh dari hasil survei yang dilakukan sendiri dan juga didapatkan dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya yang ada di wilayah Provinsi Sumatera Barat sebagai data sekunder.

Seiring perkembangan teknologi informasi pada saat sekarang ini, Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dengan menggunakan layanan *live chat* pada websitenya, *live chat* merupakan layanan obrolan langsung melalui pesan teks pada *website* BPS Provinsi Sumatera Barat yang bertujuan memudahkan masyarakat/pengguna data untuk berkonsultasi atau memperoleh informasi seputar data/publikasi yang diterbitkan BPS tanpa harus datang langsung ke Pusat Statistik Terpadu yang ada di kantor BPS Provinsi Sumatera Barat.

Live chat pada *website* BPS Provinsi Sumatera Barat sudah digunakan semenjak tahun 2011, dan pada tahun 2018 tepatnya bulan Agustus layanan ini mengalami perubahan dengan menggunakan versi yang lebih baru yaitu versi *website* 4.0. Pada Tabel 1. dapat dilihat jumlah pengguna layanan *live chat* sejak dioperasikan pada bulan Agustus 2018 yaitu :

Tabel 1. Jumlah Pengguna *Live Chat* BPS Sumatera Barat Bulan Agustus 2018 – Juni 2019.

No.	Bulan	Jumlah Pengguna	Jumlah Pengguna yang Terlayani
1.	Agustus	53	29
2.	September	104	63
3.	Oktober	115	77
4.	November	109	72
5.	Desember	94	64
6.	Januari	95	47
7.	Februari	128	92
8.	Maret	77	54
9.	April	79	56
10.	Mei	84	48
11.	Juni*	29	17

Sumber : BPS Provinsi Sumatera Barat

Dari Tabel 1. terlihat bahwa pengguna pada layanan *live chat* BPS Provinsi Sumatera Barat belum sepenuhnya terlayani. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah waktu tunggu yang lama dalam penggunaan layanan *live chat* ini. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pengguna.

Layanan *live chat* pada *website* BPS Provinsi Sumatera Barat dapat diakses dengan cara masuk ke halaman *website* BPS Provinsi Sumatera Barat dengan domain www.sumbar.bps.go.id. *Icon live chat* terdapat dibagian pojok kanan bawah pada tampilan awal *website/homepage* *website* BPS Provinsi Sumatera Barat. Layanan ini dapat digunakan setiap hari kerja, yaitu hari senin – jumat dari pukul 08.30 – 15.30 wib. Pertanyaan yang diajukan oleh pengguna akan dijawab oleh petugas/operator *live chat*.

Gambar 1. Tampilan login *live chat* BPS Provinsi Sumbar

Dari Gambar 1. dapat terlihat tampilan awal login *live chat* BPS Provinsi Sumatera Barat, dengan form Nama dan Pertanyaan anda. Pada form Nama, pengguna layanan diharuskan mengisi nama terlebih dahulu, Pada form Pertanyaan anda, pengguna layanan menuliskan pertanyaan yang akan ditanyakan pada sistem *live chat*.

Apabila petugas tidak membalas pesan dengan segera dari pengguna, maka pengguna dapat memilih opsi kirim transkrip jawaban dari petugas/operator ke email pengguna. Jadi balasan dari petugas *live chat* akan di kirimkan ke email pengguna walaupun pengguna sudah tidak aktif di sistem *live chat*. Seperti terlihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. Opsi kirim balasan ke email pengguna *live chat*

Dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Masih banyaknya pengguna yang belum terlayani dengan baik pada layanan *live chat* website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
2. Masih belum diketahui seberapa besar pengaruh layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

3. Waktu tunggu yang singkat membuat para pengguna *live chat* kembali untuk menggunakan layanan *live chat*.
4. Kemudahan dan aksesibilitas pengguna layanan *live chat* ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi publik.

Selanjutnya penulis membatasi masalah dalam melaksanakan penelitian ini supaya penelitian yang dilakukan terarah dan lebih mudah dalam mencapai tujuan penelitian, batasan masalah sebagai berikut :

1. Layanan *live chat* yang akan diteliti adalah *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
2. Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna data terhadap layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
3. Sampel penelitian ini adalah pengguna data yang pernah menggunakan layanan *live chat* BPS Provinsi Sumatera Barat.

Dari latar belakang dan batasan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Adakah pengaruh faktor kualitas informasi dari model Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
2. Adakah pengaruh faktor kualitas sistem dari model Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Adakah pengaruh faktor kualitas layanan dari model Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.

Pada penelitian ini penulis menggunakan model Delone and Mclean, DeLone dan McLean melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi. Model Delone dan Mclean menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional. Kemudian Delone and Mclean menyempurnakan IS Succes Model nya dengan menambahkan variabel kualitas layanan [2].

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga dimensi pengukuran yaitu : kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat, karena ketiga dimensi ini fokus melihat kualitas dari sistem *live chat* tersebut. Karena kepuasan pengguna merupakan salah satu acuan

dalam mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi.

Model kesuksesan sistem informasi dari Delone and Mclean menjelaskan bahwa kualitas informasi merupakan aspek penting terhadap keberhasilan suatu sistem informasi, karena menyediakan informasi yang relevan bagi pengguna adalah tujuan utama dari layanan obrolan langsung [3].

Kualitas informasi yang didapatkan dari situs pendukung bisnis cukup penting untuk pelanggan dan bisnis itu sendiri. Dari komentar responden diketahui bahwa kualitas informasi salah satu hal yang menentukan keputusan mereka untuk menggunakan situs layanan bisnis tersebut [4].

Sistem informasi atau website diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga kepada pengguna, karena hal tersebut sangat membantupengguna dalam mempersingkat waktu mendapatkan informasi atau menyelesaikan tugas [5].

Dari anggapan pengguna sistem informasi, kualitas sistem dengan dimensi utama yaitu aksesibilitas, keandalan, fleksibilitas, waktu respon dan itegrasi memiliki hubungan terkait dengan kesuksesan sistem informasi [6]. Karakteristik dari pengguna sistem khususnya sikap terhadap sistem, pengalaman menggunakan teknologi dan keberhasilan diri merupakan variabel bebas dari kualitas sistem yang paling banyak dipelajari [7].

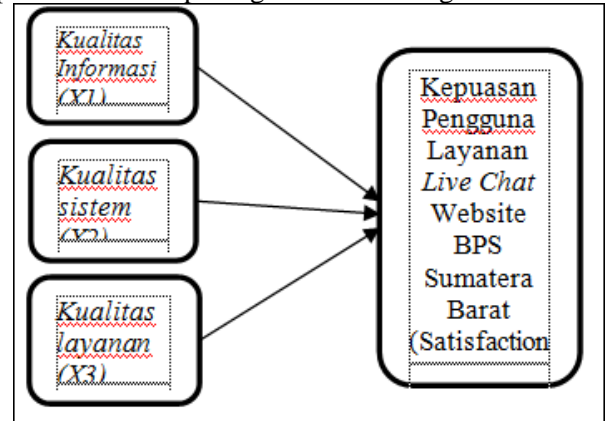
Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Pendapat lainnya mengatakan bahwa Kualitas sistem diartikan sebagai ukuran dari suatu sistem dalam melakukan pemrosesan informasi [8].

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personil. Menurut , Song, Di Benedetto, and Song (2009) mengatakan bahwa perlunya kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tingkat keberhasilan suatu sistem informasi/layanan menjadi meningkat [9]. Selain itu, Salah satu faktor penting yang dinilai pelanggan dari kualitas layanan suatu sistem informasi yaitu kualitas layanan berupa informasi [10].

Kepuasan pengguna memegang peranan penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan layanan live chat. Menurut Oxford Advanced Learner's Dictionary (2000) kepuasan adalah perasaan senang yang dimiliki ketika mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan benar-benar terjadi [11].

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap layanan live chat pada website BPS Provinsi Sumatera Barat serta untuk mengetahui pengaruh live chat dilihat dari model Delone and McLean pada dimensi kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan.

Secara skematis, kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. Kerangka Berfikir

Pada gambar 3 dapat dilihat kerangka berfikir dari penelitian ini, sebagai berikut :

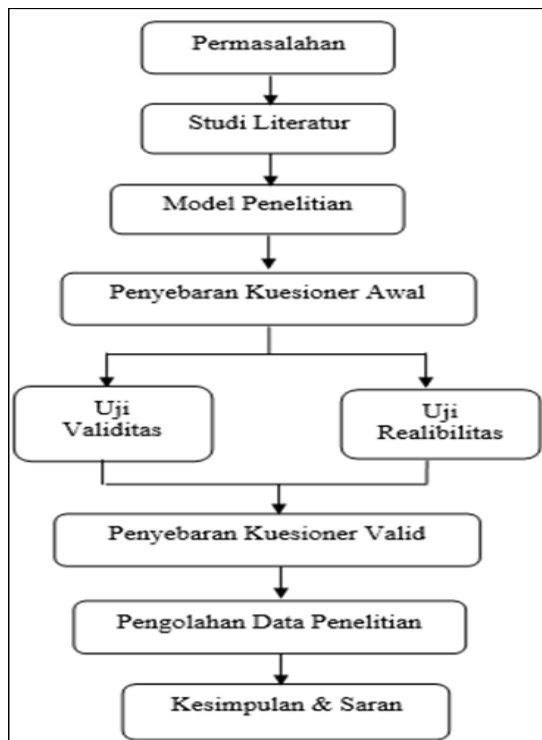
1. Variabel *Information quality* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel *System quality* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel *Service quality* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

II. METODE

Penelitian ini diawali dengan mencari tahu permasalahan objek penelitian yang akan diteliti, yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Kemudian setelah permasalahan diketahui maka dilakukan studi literatur dan wawancara untuk mencari teori-teori yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk memulai penelitian, serta mencari jurnal-jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

Setelah itu dilanjutkan dengan membuat model penelitian dengan menggunakan variabel bebas dan variabel terikat. Setelah model penelitian dibuat, maka dilakukan penyebaran kuesioner uji coba untuk mengetahui validitas dan realibilitas. Setelah kuesioner uji coba dinyatakan valid, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner valid untuk menguji korelasi, regresi dan gambaran analisis. Dari hasil yang diperoleh, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dan mengajukan saran dari penelitian ini.

Berikut gambaran dari alur penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 4:



Gambar 4. Alur Penelitian

Dari gambar 4 dapat diketahui penelitian ini diawali dengan mencari tahu permasalahan objek yang akan diteliti yaitu apakah ada hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* BPS Provinsi Sumatera Barat.

Selanjutnya dilakukan studi literatur dan wawancara untuk mencari teori-teori yang dapat dijadikan acuan memulai penelitian serta mencari jurnal yang berhubungan dengan penelitian. Kemudian membuat model penelitian berupa angket/kuesioner menggunakan skala likert terdiri dari 5 prefensi jawaban yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan 25 item pertanyaan untuk mendapatkan data penelitian. Angket disusun berdasarkan variabel bebas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

Setelah membuat model penelitian, maka dilakukan penyebaran kuesioner awal/uji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen. Uji coba penelitian menggunakan form online yang disusun oleh penulis dan dikirimkan kepada responden, kemudian responden diminta untuk mengisi secara jujur jawaban yang terdapat pada angket/kuesioner. Uji coba ini dilaksanakan setelah surat izin penelitian keluar. Pelaksanaan uji coba dilakukan di bagian Pelayanan Statistik Terpadu BPS Provinsi Sumatera Barat.

Setelah kuesioner dinyatakan valid, lalu dilakukan penyebaran kuesioner valid. Kemudian melakukan pengolahan data penelitian untuk diambil kesimpulan dan saran atas penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna layanan *live chat* pada *website* BPS Provinsi Sumatera Barat. Jumlah populasi didapatkan dari jumlah rata-rata pengguna *live chat* dari bulan Agustus 2018 sampai bulan Juni 2019, maka didapatkan jumlahnya yaitu 88 orang pengguna.

Dalam menentukan sampel pada penelitian ini digunakan rumus Taro Yamane [13] sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \quad (1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel seluruhnya

N = jumlah populasi

d² = presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Menghitung sampel penelitian :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} = \frac{88}{(88)(0,1)^2 + 1} = \frac{88}{1,88} = 46,8 \approx 47$$

Pengolahan hasil penelitian ini dimulai dengan melakukan uji coba instrumen dengan sampel penelitian sebanyak 30 orang responden. Angket berisikan pertanyaan berupa pernyataan yang tersusun dari variabel kualitas informasi (X₁), kualitas sistem (X₂), kualitas layanan (X₃) dan kepuasan pengguna (Y). Kisi-kisi instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2. berikut :

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Parameter	Indikator	Kisi-kisi instrument penelitian	Jumlah Item	No. Item
Information quality (X ₁)		- Relevansi	7	1,2,
		- Keandalan		3,4,
		- Kelengkapan		5,6,
		- Understandability		7
System quality (X ₂)		- Kemudahan penggunaan	5	8,9,
		- Waktu merespon		10,
		- Keandalan sistem		11,
DeLone And McLean		- Fleksibilitas sistem		12
		- Keamanan sistem		
Service quality (X ₃)		- Jaminan	8	13,
		- Empati/Kepedulian		14,
		- Respon		15,
				16,
Kepuasan (Y)		- Kepuasan pengguna terhadap sistem <i>live chat</i> BPS	5	17,
				18,
				19,
				20
				21,
		22,		
		23,		
		24,		
		25		

Setelah data terkumpul dari 30 orang responden maka dilakukan analisis hasil uji coba dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas instrumen. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula [12].

Dari hasil pengujian validitas menggunakan program spss 20 untuk variabel kualitas informasi (X_1) terdapat satu item pertanyaan tidak valid yaitu pertanyaan ke-5 didapatkan nilai r_{hitung} sebesar $-0,178 < r_{tabel}$ $0,361$, sedangkan untuk pertanyaan lainnya valid $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk pengujian validitas variabel kualitas sistem (X_2) terdapat satu item pertanyaan yang tidak valid yaitu pertanyaan ke-9 dengan nilai r_{hitung} adalah $0,132 < r_{hitung}$ $0,361$, sedangkan untuk pertanyaan lainnya dinyatakan valid. Pada hasil pengujian validitas variabel kualitas layanan (X_3) juga terdapat satu item pertanyaan yang tidak valid yaitu pertanyaan ke-15 dengan nilai r_{hitung} $-0,311$ sedangkan untuk pertanyaan lainnya valid. Pada variabel kepuasan pengguna semua item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ $0,361$. Untuk item pertanyaan yang tidak valid pada tiap variabel akan dibuang untuk pengujian selanjutnya.

Dari hasil pengujian reliabilitas menggunakan spss 20 didapatkan nilai koefisien alpha pada masing-masing variabel kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2), kualitas layanan (X_3), dan kepuasan pengguna (Y) besar dari nilai koefisien reliabilitas $0,6$. Maka dapat dikatakan semua item pertanyaannya reliabel dan dapat dilanjutkan ketahap pengujian selanjutnya.

Setelah angket/kuesioner dinyatakan valid dan reliabel selanjutnya dilakukan pengujian persyaratan analisis dengan menggunakan sampel sebanyak 47 responden yaitu uji normalitas dan uji linieritas. Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel-variabel dalam penelitian ini (variabel terikat dan variabel bebas) terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi yang baik jika distribusi residualnya normal. Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) terjadi hubungan yang linier atau tidak.

Selanjutnya dilakukan uji regresi berganda, digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas secara parsial atau secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

- a. Menentukan persamaan regresi linier berganda secara simultan
- $$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad (2)$$

- b. Menentukan persamaan regresi linier berganda secara parsial

$$Y = a + b_1 X_1$$

$$Y = a + b_2 X_2$$

$$Y = a + b_3 X_3$$

(3)

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

X_1 = Variabel Bebas pertama

X_2 = Variabel Bebas Kedua

X_3 = Variabel Bebas Ketiga

Setelah itu dilakukan pengujian hipotesis, Uji hipotesis dalam penelitian dilakukan 2 kali pengujian yaitu uji signifikansi simultan (uji F) dan uji signifikansi parameter individual (uji t). Sesuai dengan hipotesis yang telah diuraikan sebelumnya maka dengan menentukan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 5\%$ (tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi), untuk diambil kesimpulan dari penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan merupakan bagian yang membahas dan menjelaskan data yang terkumpul dari hasil penelitian yang meliputi : (a) deksripsi data (b) Pengujian persyaratan analisis : uji normalitas, uji linieritas, (c) Regresi linier berganda, (d) Pengujian hipotesis.

a. Deskripsi Data

Deskripsi data menggambarkan data-data penelitian yang meliputi jumlah data, range, mean, sum, nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi yang diperoleh. Data penelitian ini meliputi 4 variabel yaitu :

1. Kualitas informasi (X_1)

Berdasarkan perhitungan statistik dengan program spss 20 jumlah sampel penelitian (N) sebanyak 47, didapatkan nilai minimum dari 6 pertanyaan adalah 2, dan nilai maksimum 5, dan nilai range pertanyaan berkisar antara 2 dan 3. Sementara, nilai rata-rata Variabel Kualitas Informasi didapatkan sebesar 3,92, dengan standar deviasi sebesar 0,416. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengguna layanan live chat di BPS Propinsi Sumatera Barat cukup puas dengan kualitas informasi layanan *live chat* ini. Artinya, secara keseluruhan, relevansi, keandalan, kelengkapan, understandability dan kegunaan layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Sumbar.

2. Kualitas sistem (X_2)

Jumlah sampel penelitian (n) sebanyak 47, didapatkan nilai minimum dari 4 pertanyaan adalah 1, dan nilai maksimum 5, dan nilai range pertanyaan berkisar antara 3 dan 4. Sementara, nilai rata-rata

Variabel Kualitas Sistem didapatkan sebesar 3,59, dengan standar deviasi sebesar 0,482. Dengan skala Likert 1 hingga 5, maka dapat dikatakan pula bahwa nilai rata-rata sebesar 3,59 untuk Kualitas Sistem cukup baik dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan live chat di BPS Sumbar. Artinya, secara keseluruhan, kemudahan penggunaan, waktu merespon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan sistem layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses live chat di BPS Sumbar.

3. Kualitas layanan (X_3)

Jumlah sampel penelitian (n) sebanyak 47, didapatkan nilai minimum dari 7 pertanyaan adalah 2, dan nilai maksimum 5, dan nilai range pertanyaan adalah 3. Sementara, nilai rata-rata Variabel Kualitas Layanan didapatkan sebesar 3,54, dengan standar deviasi sebesar 0,544. Dengan Nilai rata-rata Kualitas layanan sebesar 3,54 dapat dikatakan sudah cukup baik dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan *live chat* di BPS Sumatera Barat. Artinya, secara keseluruhan, jaminan, kepedulian, respon layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Sumbar.

4. Kepuasan pengguna (Y)

Dengan jumlah sampel penelitian (n) sebanyak 47, didapatkan nilai minimum dari 5 pertanyaan adalah 2, dan nilai maksimum 5, nilai range pertanyaan berkisar antara 2 dan 3 dan nilai standar deviasi sebesar 0,52. Sementara, nilai rata-rata Variabel Kepuasan pengguna didapatkan sebesar 3,90, dengan standar deviasi sebesar 0,528. Dari hasil perhitungan tersebut dapat diketahui pengguna layanan *live chat* cukup puas terhadap keseluruhan layanan yang diterima dari pihak BPS Sumbar.

5. Tingkat Capaian Responden

Dari hasil pengolahan menggunakan program *microsoft excel* didapatkan rata-rata tingkat capaian responden skor pada variabel Kualitas Informasi sebesar 78,58% dan masuk kedalam kategori cukup. Pada variabel Kualitas Sistem rata-rata tingkat capaian responden skornya sebesar 71,91% dan masuk kedalam kategori cukup. Pada variabel Kualitas Layanan rata-rata tingkat capaian responden skornya sebesar 70,94% dan masuk kedalam kategori cukup. Pada variabel Kepuasan Pengguna rata-rata tingkat capaian responden skornya sebesar 78,04% dan masuk kedalam kategori cukup. Dapat disimpulkan nilai tingkat capaian responden masing-masing variabel pada penelitian ini masuk kedalam kategori cukup.

b. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji

normalitas ini dilakukan menggunakan program spss 20. Kriteria pengujian yang diambil berdasarkan perbandingan D_{hitung} dan D_{tabel} .

variabel kualitas informasi (X_1) nilai D_{hitung} $0,156 < D_{tabel}$ $0,19$ maka data berdistribusi dengan normal. Untuk variabel kualitas sistem (X_2) nilai D_{hitung} $0,125 < D_{tabel}$ $0,19$ maka data dengan berdistribusi normal, variabel kualitas layanan nilai D_{hitung} $0,095 < D_{tabel}$ $0,19$ maka data berdistribusi dengan normal, dan variabel kepuasan pengguna (Y) nilai D_{hitung} $0,107 < D_{tabel}$ $0,19$ maka data berdistribusi dengan normal.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linier. Berdasarkan hasil uji linieritas pada program spss 20 variabel kepuasan pengguna (Y) terhadap kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2), dan kualitas layanan (X_3) didapatkan nilai signifikan deviation from linierity $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara ketiga variabel bebas dengan kepuasan pengguna.

c. Regresi Linier Berganda

Regresi merupakan proses memperkirakan secara sistematis mengenai apa yang paling mungkin terjadi di masa yang akan datang berdasarkan informasi masa lalu dan sekarang yang dimiliki agar kesalahannya dapat diperkecil. Analisis regresi berganda digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil analisis menunjukkan bahwa konstanta persamaan regresi yang didapatkan sebesar 2,640. Konstanta untuk variabel X_1 sebesar 0,361, variabel X_2 sebesar 0,571, variabel X_3 sebesar 0,006. Dengan demikian, maka persamaan regresi linear untuk penelitian ini:

$$Y = 2,64 + 0,361X_1 + 0,571X_2 + 0,006X_3$$

d. Pengujian Hipotesis

1. Hipotesis Pertama

Nilai uji t untuk variabel Kualitas Informasi (X_1) sebesar 2,486 lebih besar daripada nilai t tabel sebesar 1,678 ($t_{tabel} (\alpha, n-1)$), dan nilai signifikansi 0,017 (lebih kecil daripada 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi berhubungan positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Maka dapat dikatakan hipotesis pertama diterima.

2. Hipotesis Kedua

Uji t untuk variabel Kualitas Sistem (X2) menunjukkan nilai 2,856, lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,678 ($t_{\text{tabel } (\alpha, n-1)}$) dengan nilai signifikansi 0,007 lebih kecil daripada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berhubungan positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Dan dapat dikatakan hipotesis kedua diterima.

3. Hipotesis Ketiga

Uji t untuk variabel Kualitas Layanan (X3) menunjukkan nilai 0,059, lebih kecil dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,678 ($t_{\text{tabel } (\alpha, n-1)}$) dengan nilai signifikansi 0,953 lebih besar dari pada 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan berhubungan positif, tetapi variabel Kualitas Layanan ini tidak berhubungan secara signifikan dengan Kepuasan Pengguna layanan *Live Chat*. Maka dapat dikatakan hipotesis ketiga ditolak karena variabel kualitas layanan tidak berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil uji statistik memperlihatkan bahwa pengguna layanan *live chat* di BPS Propinsi Sumatera Barat cukup puas dengan kualitas informasi layanan *live chat* ini. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,92, secara keseluruhan, aspek relevansi, keandalan, kelengkapan, *understandability* dan kegunaan layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Provinsi Sumatera Barat.
2. Kualitas Sistem cukup baik dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan *live chat* di BPS Sumbar dari hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata kualitas sistem sebesar 3,59. Artinya, secara keseluruhan, kemudahan penggunaan, waktu merespon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan sistem layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Nilai rata-rata Kualitas layanan sebesar 3,54 dapat dikatakan sudah cukup baik dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan *live chat* di BPS Sumatera Barat. Artinya, secara keseluruhan, jaminan, kepedulian, respon layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Provinsi Sumatera Barat.
4. Dari hasil uji statistik memperlihatkan bahwa pengguna layanan *live chat* di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat cukup puas

dengan pelayanan yang diterima, dengan nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar 3.90.

5. Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa Model Delone and McLean yaitu variabel Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pengguna, namun variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, ada beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

1. Untuk pelayanan dari petugas *Live chat* sudah baik namun perlu diperhatikan lagi mengenai respon petugas agar pengguna tidak terlalu lama menunggu tanggapan dari petugas.
2. Untuk peneliti berikutnya agar dapat memperkaya penelitian ini dengan meneliti kontribusi variabel lain yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *live chat* pada *website* Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Tentang BPS, Informasi Umum. Website : <https://sumbar.bps.go.id/menu/1/informasi-umum.html#masterMenuTab1>, diakses tanggal 4 Maret 2019
- [2] Hung, Y. W., & Hsu, S. C. (2013, May). Understanding the Impacts of Information Quality, System Quality and Service Quality on Consumers' Satisfaction and Continuance Intention. In *2013 Fifth International Conference on Service Science and Innovation* (pp. 245-246). IEEE.
- [3] McLean, G., & Osei-Frimpong, K. (2017). Examining satisfaction with the experience during a live chat service encounter-implications for website providers. *Computers in Human Behavior*, 76, 494-508.
- [4] McLean, G., & Wilson, A. (2016). Evolving the online customer experience... is there a role for online customer support?. *Computers in Human Behavior*, 60, 602-610.
- [5] McLean, G. J. (2017). Investigating the online customer experience—a B2B perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 35(5), 657-672.
- [6] Michel, S., & Cocula, F. (2017). Impact of the Three IS Qualities On User Satisfaction in an Information-Intensive Sector. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 20(2), 85-101.

- [7] Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of management information systems*, 29(4), 7-62.
- [8] Krasniqi, E., Hyseni, D., & Cico, B. (2019, June). An Evaluation of e-Education System in Kosovo based on DeLone and McLean IS Success Model. In *2019 8th Mediterranean Conference on Embedded Computing (MECO)* (pp. 1-4). IEEE.
- [9] Elliot, S., Li, G., & Choi, C. (2013). Understanding service quality in a virtual travel community environment. *Journal of Business Research*, 66(8), 1153-1160.
- [10] Aburas, R., & Ab Hamid, N. R. (2013). Measurement models of Information Service Quality: A study on the banking sector. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 2(5), 74-79.
- [11] Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- [12] Syofian Siregar. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara
- [13] Riduwan & Engkos Ahmad Kuncoro. 2017. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur) Lengkap dengan Contoh Tesis dan Perhitungan SPSS 17.0*. Bandung: Alfabeta.