

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dinas Sosial Kabupaten Kerinci merupakan sebuah instansi yang beralamatkan di Komplek Perkantoran, Kecamatan Siulak, Kabupaten Kerinci, Provinsi Jambi, 37162. Secara garis besar tugas dan fungsi dinas sosial bertumpu pada upaya-upaya mempengaruhi masyarakat luas untuk menuangkan semangat dalam konteks penyelenggaraan kesejahteraan sosial agar masyarakat bisa menghadapi permasalahan sosial yang datang dan ikut berpartisipasi dalam aktivitas-aktivitas sosial dan ekonomi.

*Website* <https://dinsos.kerincikab.go.id/> dikembangkan oleh instansi pemerintah terutama yang berada dalam lingkungan pemerintah kabupaten kerinci maupun swasta. Tujuan pengembangan *website* ini adalah untuk bisa menyajikan informasi tentang beberapa pelayanan dinas sosial yang dapat diakses oleh masyarakat kerinci. Pada *website* tersebut terdapat beberapa fitur yang dapat digunakan oleh pengguna *website* ini yaitu fitur *home*, profil, standar pelayanan, informasi, pusat kontak, dan layanan pengaduan masyarakat, namun masih ditemukan beberapa masalah pada *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci seperti, Informasi yang kurang lengkap dan tidak akurat, Fitur yang tidak dapat diakses yaitu fitur informasi galeri foto dan Informasi kontak layanan pengaduan masyarakat yang terdapat pada *website* tersebut. Berikut pengertian *website* dari beberapa ahli. *Website* adalah sebuah tempat yang memungkinkan seseorang menyatakan dirinya, hobinya, pengetahuannya, produk yang dijualnya dan apapun

juga yang dapat di akomodasikan oleh teks, tulisan, gambar, video, animasi dan file multimedia lainnya[1]. *Website* disebut juga *site*, situs, situs web atau portal. Merupakan kumpulan halaman *web* yang berhubungan antara satu dengan lainnya, halaman pertama sebuah *website* adalah *home page*, sedangkan halaman demi halamannya secara mandiri disebut *web page*, dengan kata lain *website* adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet diseluruh dunia[2].

Menurut KBBI analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dan sebagainya)[3]. Sedangkan kualitas didefinisikan sebagai suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaian yang setidaknya bisa sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen[4]. Pengukuran kualitas dari sebuah *website* menggunakan *Webqual (website quality)* 4.0 ini merupakan alat atau tolak ukur dari kualitas dari suatu *website* yang terpercaya dan *webqual* ini adalah pengukur kualitas *web* yang terbaru dan juga yang banyak dipakai oleh perusahaan jasa *online* yang ada di dunia[5].

Dengan menggunakan metode pengukuran kualitas *website* yaitu metode *Webqual* yang merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir[6]. Metode ini disusun atas 4 variabel yaitu kemudahan penggunaan (*Usability*), pengaruh kualitas informasi (*information quality*), pengaruh kualitas interaksi (*interaction quality*), serta mempengaruhi terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)[7]. Metode ini sudah digunakan

sejak tahun 1998 yang dimulai dari *webqual 1.0* sampai saat ini *webqual 4.0*[8]. Terdapat beberapa versi dari model *webqual* dimana setiap versi digunakan dalam penelitian yang berbeda yang disesuaikan dengan populasi dan kebutuhan penelitian[9].

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait kualitas *Website* Dinas Sosial Kerinci dengan judul **“ANALISIS KUALITAS WEB DINAS SOSIAL KABUPATEN KERINCI MENGGUNAKAN METODE *WEBQUAL 4.0*”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dirumuskan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan dari *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Webqual 4.0* ?
2. Apakah rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci berdasarkan tiga variabel yang diukur oleh *Webqual 4.0* (*usability, information quality, dan interactionquality*) terhadap variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) ?

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai kualitas layanan *website* diatas, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas *website* yaitu *Webqual 4.0* berdasarkan dimensi *usability*, *information quality* dan *interaction quality* terhadap kepuasan pengguna.
2. Penelitian dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan pengguna.
3. Objek *website* yang akan di analisis pada penelitian ini yaitu : <https://dinsos.kerincikab.go.id/> .
4. Responden pada penelitian ini adalah, masyarakat kerinci.
5. Proses pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online*.
6. *Tools* yang digunakan untuk mengolah data kuesioner yaitu *SPSS V26*.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis kualitas layanan *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Webqual 4.0*

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1. Dapat memberikan informasi terkait analisis mengenai pengaruh kualitas layanan *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0* kepada pihak pengelola *website* tersebut.
2. Dapat memberikan rekomendasi kepada pihak pengelola *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci untuk meningkatkan kualitas layanan dari *website* berdasarkan empat variabel yang diukur yaitu (*usability quality, information quality, interaction quality*) terhadap variabel kepuasan pengguna sehingga kedepannya agar lebih meningkatkan kualitas nya dengan baik agar kepuasan pengguna terpenuhi.

## 1.7 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian ini disusun dengan sistematika yang mengikuti kaidah ilmiah yang benar, dan dibagi ke dalam bab-bab sebagai berikut:

### **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 beberapa teori dan konsep umum yang akan di deskripsikan yaitu definisi analisis, kualitas *website*, *website*, dinas sosial, metode *Webqual*, skala likert, *statical product and service solution* (SPSS) dan penelitian sejenis yang

berhubungan dengan pokok permasalahan dari berbagai literatur yang bersumber dari Buku, Jurnal, Artikel dan Skripsi

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan berisi deskripsi bagaimana penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang akan digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian ini mengenai kualitas layanan dengan metode *Webqual 4.0* pada *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci .

### **BAB V : HASIL DAN ANALISA PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil perhitungan analisis kualitas layanan pada *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci berdasarkan penelitian yang dilakukan.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini menguraikan kesimpulan yang diberikan penulis terhadap kualitas layanan *website* Dinas Sosial Kabupaten Kerinci dan saran atau masukan agar dapat dikembangkan menjadi lebih baik.