

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan model WebQual 4.0 sebagai instrumen untuk OPAC Perpustakaan UPI mengindikasikan bahwa kualitas OPAC berada dalam kategori sangat baik. Kesimpulan ini didukung oleh hasil pengukuran terhadap ketiga dimensi WebQual 4.0, yaitu kualitas kemudahan penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dari ketiga dimensi tersebut, kualitas layanan interaksi menonjol sebagai dimensi dengan nilai evaluasi tertinggi dibandingkan dua dimensi lainnya.

5.1.2 Simpulan Khusus

Penggunaan model WebQual 4.0 dengan dimensi *usability quality* pada evaluasi OPAC Perpustakaan UPI memiliki kualitas sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari penilaian positif yang diberikan responden terhadap setiap indikator dimensi *usability quality*, khususnya pada indikator kemudahan dalam mengakses OPAC. Adapun item pernyataan yang memiliki nilai evaluasi tertinggi pada dimensi ini adalah OPAC Perpustakaan UPI dapat ditemukan dengan mudah di *search engine*.

Penggunaan model WebQual 4.0 dengan dimensi *information quality* pada evaluasi OPAC Perpustakaan UPI memiliki kualitas sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari penilaian positif yang diberikan responden terhadap setiap indikator dimensi *information quality*, khususnya pada indikator kemudahan dalam memahami informasi yang tersedia di OPAC. Adapun item pernyataan yang memiliki nilai evaluasi tertinggi pada

dimensi ini yaitu bahasa yang digunakan dalam OPAC Perpustakaan UPI mudah dipahami.

Penggunaan model WebQual 4.0 dengan dimensi *service interaction quality* pada evaluasi OPAC Perpustakaan UPI memiliki kualitas sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari penilaian positif yang diberikan responden terhadap setiap indikator dimensi *service interaction quality*, khususnya pada indikator kepercayaan ketika mengakses OPAC. Adapun item pernyataan yang memiliki nilai evaluasi tertinggi pada dimensi ini adalah OPAC Perpustakaan UPI merupakan sumber yang aman digunakan untuk mengakses sumber daya perpustakaan.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

5.2.1 Implikasi

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, implikasi yang diperoleh menunjukkan bahwa penerapan model WebQual 4.0 sebagai alat evaluasi mampu memberikan gambaran mengenai kualitas OPAC Perpustakaan UPI yang ada saat ini. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi perpustakaan perguruan tinggi lainnya dalam usaha meningkatkan kualitas OPAC mereka, dengan mempertimbangkan perspektif dan harapan pengguna terhadap kualitas OPAC tersebut.

5.2.2 Rekomendasi

Berdasarkan simpulan yang sebelumnya telah diuraikan peneliti bermaksud memberikan rekomendasi yang diharapkan untuk kedepannya menjadi masukan dan pertimbangan, sebagai berikut:

1. Kepala Perpustakaan UPI

Prioritaskan peningkatan layanan interaksi, meskipun dimensi ini memiliki nilai evaluasi tertinggi, tetap penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas interaksi dengan mengadakan pelatihan berkelanjutan untuk

staf dan pustakawan dalam hal layanan berbasis teknologi sehingga dapat memperkuat aspek ini. Selain itu, dapat dilakukan pengalokasian anggaran untuk peningkatkan kualitas OPAC secara keseluruhan untuk pembaruan sistem atau integrasi dengan layanan lain sehingga dapat meningkatkan pengalaman pemustaka secara keseluruhan.

2. Koordinator ICT Perpustakaan UPI

Pada dimensi *usability quality*, indikator yang perlu ditingkatkan yaitu konsistensi desain antarmuka OPAC. Menurut pemustaka, indikator ini menunjukkan bahwa desain antarmuka OPAC Perpustakaan UPI saat ini tidak menarik dan membuat pemustaka tidak nyaman jika mengakses OPAC melalui perangkat lain selain komputer. Adapun hal ini dapat diatasi dengan melakukan rancangan desain OPAC yang lebih menarik dan kompatibel dengan berbagai *web browser* agar pemustaka merasa lebih nyaman ketika mengakses OPAC dari berbagai *gadget*.

Pada dimensi *information quality*, indikator yang perlu diperbaiki yaitu akurasi informasi yang tersedia di OPAC. Menurut pemustaka, indikator ini menunjukkan bahwa informasi yang tersedia di OPAC saat ini belum sepenuhnya akurat, karena terkadang pada beberapa bahan pustaka deskripsi bibliografi dan metadatanya belum lengkap, sehingga terkadang membuat pemustaka merasa kebingungan dalam mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini dapat diatasi dengan mengoptimalkan sistem informasi OPAC dan menambahkan deskripsi bibliografi serta metadata yang dapat diinput oleh pustakawan sehingga dapat memudahkan pemustaka dalam mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Pada dimensi *service interation quality* indikator yang perlu diperhatikan lebih yaitu responsivitas OPAC terhadap keluhan pemustaka. Menurut pemustaka, OPAC Perpustakaan UPI saat ini tidak memiliki sistem yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk melaporkan kesulitan atau keluhan selain nomor telepon perpustakaan. Hal tersebut membuat pemustaka merasa kesulitan jika mengalami masalah dalam mengakses OPAC karena perpustakaan tidak responsif terhadap hal tersebut. Adapun hal ini dapat diatasi dengan membuat fitur *live chat* atau *chatbot* khusus yang terdapat pada laman OPAC yang dapat digunakan oleh pemustaka ketika mengalami kendala.

3. Pustakawan Perpustakaan UPI

Pustakawan perlu terus beradaptasi dengan layanan berbasis teknologi untuk memastikan mereka dapat memberikan bantuan dan panduan yang efektif dan responsif kepada pemustaka dalam menggunakan OPAC. Pustakawan juga harus diberikan pelatihan dalam optimisasi pencarian informasi sehingga dapat membantu pemustaka dalam memanfaatkan fitur-fitur OPAC secara lebih efektif, termasuk dalam pencarian bahan pustaka yang relevan dan pemanfaatan berbagai filter pencarian.

4. Pemustaka Perpustakaan UPI

Pemustaka diharapkan lebih aktif memberikan masukan terkait penggunaan OPAC agar pengembangannya lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pemustaka juga disarankan mengikuti program pelatihan atau sosialisasi tentang tata cara penggunaan OPAC jika Perpustakaan UPI mengadakan program tersebut, sehingga pengalaman pemustaka menjadi lebih baik dan efisien.

5. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mempelajari lebih dalam mengenai pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan daring yang disediakan oleh perpustakaan. Kemudian, selanjutnya dapat melakukan penelitian mengenai OPAC Perpustakaan dengan menggunakan metode yang lebih spesifik, subjek yang berbeda, dan lokasi penelitian yang berbeda agar hasilnya pun lebih beragam.