

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah institusi pengelola informasi dalam bentuk cetak maupun non cetak dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, dan rekreasi. Lebih rinci dimuat dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan yang menyatakan bahwa perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/ atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perkembangan zaman menuntut masyarakat mengubah pola pikir persepsi lama tentang perputakaan. Perubahan paradigma perpustakaan dalam kemajuan teknologi mengharuskan sanggup mengikutinya, sebagaimana yang dimaksud *library is a growing organism*. Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang saat ini sedemikian cepat berdampak pada layanan perpustakaan. Teknologi informasi dan komunikasi didayagunakan oleh pustakawan dalam pengelolaan maupun penyajian informasi dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.

Bahan perpustakaan yang dikelola oleh perpustakaan seperti karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam berarti bahwa perpustakaan mengelola koleksi dengan bentuk dan jenis informasi yang beragam. Perkembangan bentuk dan jenis sumber informasi adalah dampak dari perkembangan teknologi informasi, yang menjadikan adaptasi penggunaan teknologi informasi di perpustakaan. Diantaranya perpustakaan menjadikan akses pangkalan data elektronik sebagai alternatif temu balik informasi. Artinya pustakawan perlu bersikap responsif dan inovatif dalam upaya menjadikan beragam informasi dapat dilayankan, termasuk menyediakan layanan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Setiap perpustakaan perguruan tinggi mengemban amanat dalam perwujudan tri dharma perguruan tinggi (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian). Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademik perguruan tinggi yang bersangkutan. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit, dan fungsi interpretasi. Untuk dapat menjalankan fungsi-fungsi tersebut perpustakaan perguruan tinggi perlu memberikan layanan yang dapat memenuhi kepuasan pemustaka termasuk bentuk layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini dilandasi era informasi yang semakin kompetitif sehingga perpustakaan perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitasnya.

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan dikenal dengan otomasi perpustakaan. Otomasi perpustakaan merupakan sistem manajemen berbasis teknologi yang memudahkan akses dan pekerjaan baik bagi pustakawan maupun pemustaka. Sistem otomasi perpustakaan melingkupi terintegrasinya beberapa sistem, seperti sistem pengadaan, pengolahan, sirkulasi, administrasi, hingga sistem temu balik informasi. Layanan perpustakaan diantaranya dibantu oleh sistem terintegrasi dan dapat diakses melalui jaringan seperti internet dan LAN, melalui komputer maupun perangkat *mobile*.

Layanan menjadi tolok ukur keberhasilan perpustakaan. Pasalnya layanan adalah unsur utama dari kegiatan operasional perpustakaan yang meliputi administrasi, pelayanan, pengolahan, dan pengadaan. Layanan perpustakaan tidak terbatas pada bentuk fisik, dewasa ini layanan perpustakaan muncul dalam wajah dunia maya dengan memanfaatkan jaringan internet. Salah satu wujud pemanfaatan internet adalah adanya layanan situs web (*web sites*) dari perpustakaan.

*World Wide Web* adalah server pada internet yang didukung oleh bahasa pemrograman yang disebut HTML (*HyperText Markup Language*). Dewanto (2006) menjelaskan ada yang perlu di perhatikan dalam pengertian *World Wide Web* yaitu istilah *Web Page*, *Home Page*, dan *Web Sites*. *Web Sites*

merupakan sebuah site (lokasi) pada World Wide Web yang artinya *Web Sites* memperlihatkan lokasi dari *World Wide Web* yang dikunjungi pengguna.

Layanan *Web Sites* perpustakaan menjadi salah satu tolok ukur kualitas layanan perpustakaan. Menurut Garvin (dalam Wardhana, 2015) mengemukakan perspektif kualitas yang salah satunya adalah *user-based approach* dimana kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas tinggi. Kepuasan pemustaka menjadi perspektif dalam kualitas. Philip dan Keller (2009) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sehingga kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan, maka layanan perpustakaan dianggap berkualitas.

Tantangan utama bagi perpustakaan yang menyediakan layanan *web* adalah memahami kebutuhan pemustaka lalu mengembangkan *websites* dan operasi *back-office*. *Web* perpustakaan yang sulit digunakan dan kurang interaktif akan mencerminkan citra yang buruk dalam pandangan pemustaka dan melemahkan daya saing organisasi dalam lingkup perpustakaan sederajat. Kualitas informasi menjadi faktor yang signifikan mempengaruhi efektivitas *website* dan menentukan kemampuan perpustakaan dalam mengelola dan menyajikan informasi (Barnes dan Vidgen, 2001). Kemudahan dalam publikasi di internet maupun web menjadi permasalahan kualitas informasi karena menurut Barnes dan Vidgen (2001), permasalahan yang timbul karena kemudahan publikasi internet ialah *incorrect information* atau *out of date information*, *disorientating navigation*, dan *broken links*.

Sebagai sebuah layanan, situs web perpustakaan perlu diukur kualitasnya. Napitupulu (2016) menyebutkan kualitas layanan menjadi sesuatu yang penting ketika institusi perguruan tinggi berhadapan dengan para pengguna yang menuntut atau membutuhkan kesempurnaan dari layanan yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana layanan website dapat diterima oleh para

pengguna, maka perlu dilakukan suatu penelitian untuk mengukur kualitas layanan website yang ada saat ini dari sudut pandang atau persepsi penggunanya.

*Website* sebagai layanan perpustakaan perlu mendapat perhatian dalam menjaga tingkat kualitasnya dan berdampak pada kualitas perpustakaan dalam penilaian *web* memberikan kualitas yang lebih baik. Namun banyaknya perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan web lainnya diduga akan terjadi persaingan yang tinggi antar institusi. Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan berbasis *web* menjadi aspek penting yang perlu dilakukan secara berkesinambungan untuk meyakinkan pemustaka agar tetap menggunakan layanannya dan bermuara pada kepuasan pemustaka. Kualitas layanan menjadi lebih penting khususnya ketika institusi perpustakaan berhadapan dengan pemustaka yang menuntut dan membutuhkan kesempurnaan layanan yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana layanan *web* dapat diterima oleh pemustaka, maka diperlukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan *website* khususnya *web* perpustakaan dari sudut pandang atau persepsi pemustaka. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *WebQual* 4.0 yang sebagaimana dijelaskan sebelumnya menjadi metode tolok ukur dari kualitas web berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Banyak model atau instrumen lainnya seperti *ServQual*, *LibQual*, *ServPerf*, *SiteQual* dan *Usability Testing*. *WebQual* diadaptasi dalam penelitian ini karena telah diuji dipelbagai *domain website* dan valid dalam mengukur kualitas *website* karena dikembangkan oleh ahli dalam beberapa lokakarya dan penelitian. Sebagaimana Tarigan (2008) menjelaskan dalam pemilihan model ini yaitu memenuhi ukuran kepuasan pengguna harus berisi kumpulan faktor yang lengkap dan valid, instrumen yang mengukur tidak hanya reaksi pengguna tetapi juga alasan responden bertindak seperti itu.

*WebQual* adalah salah satu metode pengukuran kualitas situs web berdasar persepsi pengguna akhir. *WebQual* telah mengalami perkembangan versi dari segi area yang dikaji, perkembangan metode ini diawali dari versi *WebQual* 1.0 hingga versi saat ini yang sering diaplikasikan yaitu 4.0. Barnes

dan Vidgen (2002) telah melakukan penelitian bersama mengembangkan instrumen *WebQual* yang menjadi versi *WebQual* 4.0 dengan menerapkannya pada *web Internet bookstores*: Amazon, BOL, dan *Internet Bookshop*. Hasil penelitian menunjukkan kualitas *web* pada tiga area yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*.

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa kualitas web mempengaruhi kepuasan pengguna. Manik dkk. (2017) melakukan penelitian pada *web* Politeknik Negeri Sriwijaya, hasil yang diperoleh adalah ketiga dimensi *WebQual* 4.0 berpengaruh positif pada kepuasan pengguna dan yang paling berpengaruh adalah *usability*. Serupa dengan temuan Goswami (2016), pengguna sangat puas dengan *web sites* yang mudah dalam navigasi, operasi dan tampilan yang lebih atraktif. Diana (2014) dalam penelitiannya menemukan bahwa pengguna setuju pada dimensi *usability* dan tidak setuju pada interaksi layanan dalam konteks kualitas. Hal ini membuktikan *WebQual* dikembangkan berdasar pengguna akhir, selain itu Barnes dan Vidgen (2003) menambahkan “*WebQual also provides a powerful, user-centred starting point for requirements engineering in web sites development.*”

Hasil penggunaan metode *WebQual* 4.0 dapat memberikan perbaikan maupun pengembangan dari masalah yang didapat. Seperti penelitian Etemad-Sajadi (2013) tentang agen virtual pada *web user* perusahaan dapat membantu perusahaan mengelola hubungan dengan pengguna dan calon pengguna melalui situs web mereka. Adapun penelitian Asogwa, dkk. (2015) pada layanan *online* Perpustakaan Akademik Nigeria memberikan gambaran permasalahan pada *library equipment, library website, online public access catalogue (OPAC) and e-user education* memandu pengelolaan perpustakaan pada beberapa tindakan perbaikan yang konkrit untuk mempertahankan kinerja *e-service* yang dapat memenuhi misi dan visi perpustakaan akademis. Rosiana (2016) mengatakan dalam penelitiannya bahwa pihak administrator *website* perpustakaan universitas harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas interaksi layanan, sebab variabel ini merupakan variabel dominan dalam kualitas *website* yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

**Muhamad Sukron Bashori, 2018**

***Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Beberapa penelitian mengenai penggunaan metode *WebQual* telah dilakukan di berbagai domain *websites*. Diantaranya *web e-commerce*, perguruan tinggi, pemerintah, hingga perpustakaan. Perpustakaan yang memiliki layanan web perlu diukur kualitasnya untuk mengetahui kepuasan pemustaka. *WebQual* 4.0 dapat digunakan untuk mengukur web perpustakaan karena telah teruji di berbagai domain layanan *online* dan berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung adalah perpustakaan perguruan tinggi yang berada dibawah Politeknik Negeri Bandung. Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung sebagai perpustakaan perguruan tinggi memperhatikan kebutuhan pemustakanya di era internet saat ini. Hal ini dibuktikan dengan adanya layanan *web* perpustakaan dari Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. *Web* yang dilayankan antara lain [elib.polban.ac.id](http://elib.polban.ac.id) dan [digilib.polban.ac.id](http://digilib.polban.ac.id). Situs [elib.polban.ac.id](http://elib.polban.ac.id) merupakan bagian dari otomasi perpustakaan POLBAN dimana dikembangkan menggunakan *software* sistem manajemen perpustakaan yaitu SliMS yang memuat pencarian bahan perpustakaan atau OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dan sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Sedangkan situs [digilib.polban.ac.id](http://digilib.polban.ac.id) merupakan situs perpustakaan digital yang memuat informasi serta koleksi digital.

Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dalam hal ini perlu melakukan analisis dalam kualitas *web* perpustakaan yang dilayankannya. *Web* yang dijadikan objek dalam penelitian ini ialah *web* [elib.polban.ac.id](http://elib.polban.ac.id) dikarenakan *web* tersebut memiliki fitur pencarian koleksi (OPAC) sehingga lebih sering digunakan pemustaka, selain itu statistik pengunjung *website* menunjukkan [elib.polban.ac.id](http://elib.polban.ac.id) lebih sering dikunjungi ketimbang [digilib.polban.ac.id](http://digilib.polban.ac.id). Analisis penggunaan metode *WebQual* 4.0 pada [elib.polban.ac.id](http://elib.polban.ac.id) didasarkan pada tiga dimensi utama yaitu *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.

Mengetahui permasalahan pada layanan *website* pada dimensi yang spesifik dapat membantu institusi dalam penyusunan kebijakan peningkatan

kualitas layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Berdasarkan uraian latar belakang penulis berminat untuk meneliti kualitas *web* dari *website* [elib.polban.ac.id](http://elib.polban.ac.id) menggunakan metode *WebQual* 4.0 maka penulis memilih judul “**Analisis Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan (Studi Deskriptif Kuantitatif di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung).**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut :

### **1.2.1 Rumusan Masalah Umum**

Bagaimana Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan di Perpustakaan POLBAN (Politeknik Negeri Bandung)?

### **1.2.2 Rumusan Masalah Khusus**

1. Bagaimana Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan dalam dimensi *Usability* (Kegunaan) di Perpustakaan POLBAN?
2. Bagaimana Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan dalam dimensi *information Quality* (Kualitas Informasi) di Perpustakaan POLBAN?
3. Bagaimana Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan dalam dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) di Perpustakaan POLBAN?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan di Perpustakaan POLBAN.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mendeskripsikan Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan dalam dimensi *Usability* (Kegunaan) di Perpustakaan POLBAN;
2. Untuk mendeskripsikan Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan dalam dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi) di Perpustakaan POLBAN ;
3. Untuk mendeskripsikan Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan dalam dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) di Perpustakaan POLBAN.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat bagi banyak pihak dan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat penelitian ini, meliputi:

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti, dan berbagai pihak yang terkait. Selanjutnya diharapkan bermanfaat dalam memperkaya pemahaman dan memberikan gambaran kepada pustakawan di Perpustakaan POLBAN terkait Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada web Perpustakaan POLBAN sehingga menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan layanan perpustakaan khususnya *e-service*.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, sebagai bentuk peningkatan dalam memperkaya pemahaman mengenai Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 pada web Perpustakaan POLBAN.
2. Bagi pustakawan, dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi khususnya terkait pengembangan layanan sehingga terpenuhinya pelayanan prima.



3. Bagi kepala perpustakaan, sebagai bahan pertimbangan dan penilaian untuk pengembangan kebijakan perpustakaan khususnya mengenai web dalam layanan perpustakaan.
4. Bagi peneliti selanjutnya, yang juga meneliti mengenai kepuasan pemustaka tentang kualitas web perpustakaan, sehingga lahirnya ilmu pengetahuan baru khususnya di bidang perpustakaan.

### 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Berikut merupakan urutan sistematis dalam penulisan skripsi yang terdiri dari lima Bab, yaitu :

**BAB I** : Berisi pendahuluan yang didalamnya menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian. Bab ini yang akan dijadikan rujukan dalam pembuatan kajian teori yang akan dipaparkan pada Bab II, sumber awal dalam menentukan metode penelitian pada Bab III, dan sebagai konsep awal dalam pemaparan hasil penelitian pada Bab IV.

**BAB II** : Berupa landasan teoritis dimana memberikan konteks yang jelas terhadap permasalahan dalam penelitian, secara garis besar melingkupi diantaranya konsep-konsep, teori-teori, dalil-dalil, hukum-hukum, model-model, dan rumus-rumus utama serta turunannya terkait bidang kajian; penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti, termasuk prosedur, subjek, dan temuannya; serta posisi teoretis peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Kemudian akan dipaparkan berupa hasil temuan pada Bab IV.

**BAB III** : Membahas metode penelitian yang menjelaskan alur penelitian mulai dari pendekatan penelitian, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan. Secara umum disampaikan pola pemaparan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Bab ini akan menjadi acuan peneliti dalam

mengolah data, kemudian data tersebut akan dipaparkan dalam hasil temuan pada Bab IV.

BAB IV : Berisi tentang temuan dan pembahasan yang di dalamnya terdapat temuan penelitian berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah pada Bab I, serta penelitian yang mengacu kepada posisi teoretis yang disebutkan pada Bab II, dan memaparkan hasil dari pelaksanaan penelitian pada Bab IV.

BAB V : Bab ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.