

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Berdasarkan penelitian ini maka disimpulkan bahwa penggunaan metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan POLBAN yaitu elib.polban.ac.id menunjukkan kualitas situs web berada dalam kualitas “good” (baik). Hal ditunjukkan oleh hasil pengukuran dari ketiga dimensi *WebQual* 4.0 yaitu *Usability* (Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) dimana dimensi *Usability* menempati posisi tertinggi dibanding dua dimensi lainnya. Dengan demikian situs web elib.polban.ac.id diperlukan tindakan lebih lanjut berupa “*steady maintenance*” (pemeliharaan yang stabil) secara keseluruhan.

5.1.2 Simpulan Khusus

Hasil penggunaan metode *WebQual* 4.0 pada Web Perpustakaan POLBAN secara khusus dalam ketiga dimensi *WebQual* 4.0 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penggunaan metode *WebQual* 4.0 dimensi *Usability* (Kegunaan) pada Web Perpustakaan POLBAN yaitu elib.polban.ac.id berada pada kualitas “good” (baik). Hal tersebut terlihat dari respon responden dengan penilaian positif terhadap dimensi *Usability* khususnya situs web telah didesain sesuai dengan jenis situs web. Adapun dimensi *usability* berada pada posisi tertinggi dibanding dimensi yang lain. Oleh karena itu diikuti dengan *action required* (tindakan yang diperlukan) berupa *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) pada dimensi ini.
2. Penggunaan metode *WebQual* 4.0 dimensi *Information Quality* (Kualitas Informasi) pada Web Perpustakaan POLBAN yaitu elib.polban.ac.id berada pada kualitas “good” (baik). Hal tersebut terlihat dari respon

responden dengan penilaian positif terhadap dimensi *Information Quality* khususnya situs web telah menyajikan informasi pada format yang sesuai.

Adapun

dimensi *Information Quality* berada pada posisi kedua tertinggi dibanding dimensi yang lain. Oleh karena itu diikuti dengan *action required* (tindakan yang diperlukan) berupa *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) pada dimensi ini.

3. Penggunaan metode *WebQual* 4.0 dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) pada Web Perpustakaan POLBAN yaitu elib.polban.ac.id berada pada kualitas “good” (baik). Hal tersebut terlihat dari respon responden dengan penilaian positif terhadap dimensi *Service Interaction Quality* khususnya situs web menyajikan jasa seperti yang dijanjikan, namun belum optimal dalam kemudahan dalam berkomunikasi melalui situs web. Adapun dimensi *Service Interaction Quality* berada pada posisi terendah dibanding dimensi yang lain. Oleh karena itu diikuti dengan *action required* (tindakan yang diperlukan) berupa *steady maintenance* (pemeliharaan yang stabil) pada dimensi ini.

5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diperoleh hasil yang dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam rangka meningkatkan kualitas situs web perpustakaan berdasarkan indikator dari *WebQual* 4.0. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti serta implikasi dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

5.2.1 Implikasi

Hasil pengukuran kualitas situs web Perpustakaan POLBAN elib.polban.ac.id menggunakan metode *WebQual* 4.0 memberikan umpan balik bagi pihak perpustakaan. Antara lain menjadi bahan pertimbangan dalam peningkatan mutu perpustakaan khususnya dalam *e-service* dengan sudut pandang kepuasan pemustaka. Hasil penelitian memberikan gambaran

umum sejauh mana situs web elib.polban.ac.id dapat digunakan oleh pemustaka.

Situs web perpustakaan merupakan layanan perpustakaan dalam bentuk digital yang perlu terintegrasi dengan sistem perpustakaan lainnya. Kapabilitas situs web perpustakaan selain menjadi bagian sistem temu balik informasi juga hendaknya menjadi bagian dari layanan lainnya seperti repositori, *e-resources*, dan sirkulasi. Hasil penelitian ini memberikan deskripsi kualitas situs web perpustakaan yang dapat berkontribusi bagi ilmu perpustakaan. Deskripsi kualitas situs web perpustakaan menunjukkan pada area mana perbaikan maupun perawatan hendaknya diberikan. Terkait kriteria situs web perpustakaan yang perlu terintegrasi dengan sistem perpustakaanlainnya maka akan menyumbang pengetahuan dalam ilmu perpustakaan. Diantaranya terkait otomasi perpustakaan, sistem temu balik informasi, manajemen sistem informasi, dan layanan perpustakaan.

5.2.2 Rekomendasi

1. Dalam dimensi *Usability* (Kegunaan) indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diberikan perhatian lebih yaitu indikator situs web mudah digunakan terutama berkaitan dengan pernyataan “situs web sulit digunakan untuk memanfaatkan menu yang ada”. Hal ini berarti pemustaka merasa situs web masih belum benar benar mudah untuk digunakan. Berdasarkan hasil observasi hal ini berkaitan dengan tidak adanya petunjuk penggunaan di komputer pengunjung perpustakaan. Adapun solusi yang dapat diaplikasikan ialah pembuatan petunjuk penggunaan disamping komputer pengunjung perpustakaan, mengadakan *user education* tentang situs web perpustakaan khususnya tentang cara penggunaan situs web tersebut maupun sosialisasi melalui media sosial.
2. Dalam dimensi *Information Quality* (*Kualitas Informasi*) indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diberikan perhatian lebih yaitu indikator menyajikan informasi yang tepat waktu terutama berkaitan dengan pernyataan “Tampilan dan sistem situs web jarang diperbarui”. Hal ini berarti pemustaka merasa situs web jarang

Muhamad Sukron Bashori, 2018

Analisis Penggunaan Metode WebQual 4.0 Pada Web Perpustakaan

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

diperbarui tampilan beserta sistemnya. Adapun hal ini dapat diatasi dengan peningkatan kompetensi pustakawan yang mengoperasikan situs web melalui seminar aplikasi SLiMS maupun pembelajaran mandiri pada forum-forum SLiMS yang ada di media social maupun situs web forum resmi SLiMS.

3. Dalam dimensi *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Pelayanan) indikator yang sebaiknya diperbaiki atau diberikan perhatian lebih yaitu indikator mudah berkomunikasi dengan organisasi terutama berkaitan dengan pernyataan “Pihak perpustakaan kurang responsif dalam berinteraksi dengan pengguna melalui situs web”. Hal ini berarti pemustaka merasa belum optimalnya fasilitas situs web untuk berinteraksi dengan pustakawan. Adapun hal ini dapat diatasi dengan optimalisasi fitur SLiMS untuk dapat berkomunikasi antar pemustaka dan pihak perpustakaan beserta pembentukan sistem dan kebijakan yang mendukung, selain itu pihak perpustakaan dapat memberikan keterangan pada situs web elib.polban.ac.id yang memberikan portal pada situs web lain dimana dapat berlangsungnya interaksi/ komunikasi antar pemustaka dan pihak perpustakaan mengingat adanya situs web lain yang dilayangkan oleh Perpustakaan POLBAN.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti menggunakan metode *WebQual 4.0* dimana mengukur kualitas situs web pada tiga dimensi utama yaitu *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* yang dikembangkan berdasarkan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu dapat dilakukan pengukuran kualitas dengan landasan yang berbeda serta memperdalam aspek lainnya. Adapun metode-metode yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas situs web antara lain *ServQual*, *LibQual*, *ServPerf*, *SiteQual*, dan *Usability Testing*. Dengan demikian diharapkan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki keterkarikan akan penilaian/ pengukuran kualitas situs web dapat menggunakan metode

lain agar dapat menemukan *gap* (kesenjangan) dalam situs web pada aspek lainnya yang berbeda maupun lebih dalam dari penelitian ini.