

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Media internet dapat bermanfaat guna menunjang kebutuhan perpustakaan mengenai kemudahan serta kecepatan akses informasi dalam penyebaran informasi yang tidak terbatas. Teknologi informasi yang dapat menggunakan pemanfaatan media internet adalah *website*. Penggunaan teknologi informasi pada perpustakaan dapat menjadi standar kemajuan dari suatu lembaga perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Hal ini perlu dilakukan guna menjaga eksistensi pada perpustakaan tersebut, karena bahan pustaka merupakan kekuatan yang perpustakaan miliki. Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah unit pelaksanaan teknis yang menunjang perguruan tinggi untuk menjalankan program Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pada sisi lain, Perpustakaan juga mengalami perubahan digital yaitu perubahan bentuk fisik, bahan pustaka disediakan pada Perpustakaan tidak terbatas dalam bentuk media tercetak/kertas tetapi berupa media elektronik. Dengan adanya penggunaan media elektronik ruang penyimpanan koleksi relatif lebih kecil karena satu media dapat menyimpan beberapa informasi dalam jumlah yang cukup besar. Media elektronik lebih mudah dalam melakukan pemeliharaan serta selama terhubung pada jaringan basis data perpustakaan informasi yang disajikan media elektronik mudah diakses oleh pengguna kapan dan di mana, informasi yang diakses dalam jumlah tidak terbatas.

Adapun menurut (Vasishta, 2013) mengungkapkan bahwa “An academic library website is a compilation of precise and descriptive information on the world wide web (www) for a specific user in the form of text, audio, and video material, database, graphics, link, etc”. Website perpustakaan universitas memungkinkan pengguna untuk mengoptimalkan waktu ketika membutuhkan informasi dengan mengakses kapan dan dimana saja.

Pada zaman teknologi digital seperti saat ini, bahan pustaka di Perpustakaan banyak yang beralih bentuk kedalam bentuk elektronik yang kemudian disimpan dalam *website* Perpustakaan. Adanya *website* perpustakaan memberikan kemudahan bagi sivitas akademika untuk mencari dan menemukan informasi secara efektif serta efisien dari website perpustakaan tanpa perlu mengunjungi perpustakaan. Maka dari itu perpustakaan harus dapat membangun dan mengembangkan *website* yang dimiliki agar dapat dengan mudah mengakses informasi yang tersedia di perpustakaan. Karenanya, peran website muncul sebagai elemen kunci layanan perpustakaan saat ini. “*Website* perpustakaan memiliki fungsi sebagai gerbang informasi yang memberikan akses ke sumber daya perpustakaan dan layanan, termasuk indeks elektronik dan *database*.” Battleson (dalam artikel yang ditulis Sheikh, 2017, hlm.123). Dalam menjawab tantangan informasi yang dapat dijangkau luas, diperlukan adanya konsep pelayanan. Adapun menurut Menurut (Saleh, 2014) menyatakan bahwa perpustakaan digital adalah perpustakaan yang mengelola seluruh atau beberapa bagian koleksinya dalam bentuk elektronik sebagai bentuk alternatif atau pelengkap dari publikasi cetak konvensional berupa mikromaterial yang saat ini dimiliki koleksi perpustakaan.

Website Perpustakaan memberikan layanan sarana temu balik informasi serta dapat mempublikasikan koleksi perpustakaan yang tidak diterbitkan oleh perguruan tinggi. Kemudahan dalam melakukan akses informasi sudah menjadi bagian yang tidak terlepas dari fungsi website itu sendiri. Mengakses *website* perpustakaan tidak selalu mudah, karena informasi yang tersedia di *website* perpustakaan universitas terkadang sulit untuk diakses.

Pentingnya melakukan evaluasi mengenai fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sudut pandang pengguna tentang website ini merupakan alasan dilakukannya penelitian. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur keberhasilan untuk setiap pengembangan sistem informasi. Kualitas layanan yang baik dapat dilihat menurut sudut pandang atau persepsi dari pihak penyedia layanan dan pengguna layanan. Pengguna yang dapat menentukan kualitas layanan merupakan pengguna yang menikmati layanan. Sudut pandang pengguna terhadap kualitas layanan merupakan penilaian keseluruhan atas unggulnya

suatu layanan. *WebQual* 4.0 adalah metode yang dilakukan guna mengetahui kualitas *website* menurut sudut pandang pengguna (Barnes & Vidgen, 2002). Terdapat tiga dimensi yang dimiliki metode *WebQual* 4.0 yaitu *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (layanan dan kualitas interaksi). Kemudahan kegunaan merupakan keunggulan yang terkait dengan desain *website*, *information quality* (kualitas informasi) adalah keunggulan dari konten yang terdapat pada *website*, dan *service and interaction quality* (layanan dan kualitas interaksi) adalah keunggulan dari interaksi pelayanan berdasarkan pengalaman pengguna ketika menggunakan *website* lebih dalam. Ketiga dimensi tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan rumusan masalah guna melakukan evaluasi *website*.

Untuk lebih mengoptimalkan *website* sebagai media promosi dengan memanfaatkan TIK, maka perlu dilakukan evaluasi *website* ini guna mengembangkan *website* yang bermutu sehingga *website* Perpustakaan UPI lebih berkembang dan meningkat kepada tingkat pematangan, pematapan, dan mencapai pada tingkat kebermanfaatan.

Adapun dasar pada penelitian ditinjau dari penelitian sebelumnya terdahulu yang telah dilakukan oleh Balqis (2019) dengan judul Analisis kualitas *website* pesona Indonesia sebagai media promosi pariwisata di Indonesia dengan metode *WebQual* 4.0 yang ditinjau dari dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* terhadap kepuasan pengguna dan menemukan bahwa *website* Pesona Indonesia memiliki kualitas yang baik dan memberikan kepuasan bagi penggunanya.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul: **“Penggunaan Metode *WebQual* 4.0 untuk Mengevaluasi *Website* Perpustakaan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka dalam penelitian ini dapat mencakup rumusan masalah umum dan masalah khusus yang menjadi keterbatasan penelitian. Rumusan masalah umum dalam penelitian ini adalah,

“bagaimana penggunaan metode *WebQual* 4.0 untuk mengevaluasi website perpustakaan

Rumusan masalah khusus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana deskripsi dimensi *usability quality* pada website perpustakaan UPI?
- b. Bagaimana deskripsi dimensi *information quality* pada website perpustakaan UPI?
- c. Bagaimana deskripsi dimensi *service interaction quality* pada website perpustakaan UPI?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang dijelaskan di atas, maka tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan metode *WebQual* 4.0 untuk mengevaluasi website perpustakaan.

Adapun yang menjadi tujuan khusus dalam penelitian ini, antara lain yaitu:

- a. Untuk mengetahui dimensi *usability quality* (kualitas kemudahan penggunaan) pada *website* perpustakaan UPI.
- b. Untuk mengetahui dimensi *information quality* (kualitas informasi) pada *website* perpustakaan UPI.
- c. Untuk mengetahui dimensi *service interaction quality* (kualitas interaksi) pada website perpustakaan UPI.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bidang keilmuan Perpustakaan dan Ilmu Informasi khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan *website* perpustakaan sebagai media promosi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan pengetahuan, serta pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh dari pembelajaran melalui perkuliahan serta pemahaman yang lebih luas tentang berbagai jenis penelitian.

1.4.2.2 Bagi Instansi

Peneliti berharap penelitian ini dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas *website* Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berharap penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya terutama pada kualitas *website* perpustakaan.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur untuk penulisan penelitian terdiri dari lima bab yaitu Pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Pembahasan, serta Kesimpulan, Implikasi dan Saran. Dalam penelitian ini struktur organisasi disusun secara sistematis, sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi penelitian skripsi.

BAB II Kajian Pustaka, Bab ini berisi mengenai kajian pustaka yang memperkuat dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti, hasil dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian, serta kerangka berpikir penelitian.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini penulis menguraikan metode penelitian yang berisikan desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, serta analisis data.

BAB IV Pembahasan, pada bab ini penulis akan menguraikan hasil dari temuan yang telah diteliti berdasarkan hasil pengolahan analisis data.

BAB V Simpulan, Implikasi, dan Saran, Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan, serta implikasi dan rekomendasi berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.