

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga pengembangan dan pelestarian informasi yaitu perpustakaan yang selalu berkembang mengikuti perkembangan teknologi dan informasi agar tetap bisa memenuhi kebutuhan para pengguna yang semakin beragam. Dalam Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dijelaskan bahwa perpustakaan merupakan lembaga pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan menggunakan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka.

Pemanfaatan teknologi dan informasi bukanlah yang asing bagi perpustakaan. Perpustakaan telah menerapkan semua itu pada pengolahan maupun layanan. Menurut Collien & Quan Hasse (2012) dalam dari Friday & Ngozi (2020) dengan adanya teknologi Pemustaka tidak perlu lagi untuk datang langsung keperpustakaan. Salah satunya adalah dengan adanya perpustakaan digital yang dapat diakses melalui *gadget* atau computer dengan sambungan internet yang dapat diakses dari manapun dan kapan pun. Walaupun sudah terdapat perpustakaan dalam bentuk digital, perpustakaan konvensional juga masih penting keberadaannya apalagi di lembaga-lembaga pendidikan formal dari mulai SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Perpustakaan konvensional masih menjadi pilihan oleh banyak pemustaka untuk memanfaatkan layanan dan fasilitas perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai fungsi untuk menjalankan Tri Dharma Perguruan tinggi yaitu sebagai pusat sumber belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5

tahun 1980 tentang pokok-pokok universitas atau institute, bahwa perpustakaan perguruan tinggi termasuk kedalam Unit Pelaksanaan Teknis, yaitu sarana penunjang teknis yang merupakan perangkat kelengkapan universitas atau institute dibidang pendidikan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Berawi, 2012).

Berbagai jenis layanan yang terdapat dalam perpustakaan perguruan tinggi dan terus dikembangkan merupakan salah satu cara agar fungsi dari perpustakaan tetap berjalan sebagaimana mestinya. Layanan merupakan kegiatan utama di semua perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, layanan juga menjadi ukuran dari keberhasilan penyelenggaraan suatu perpustakaan. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan penguannya. Oleh karena itu perpustakaan selalu meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan pemustakanya. Walaupun telah ada perpustakaan digital tetapi pelayanan secara langsung masih menjadi hal yang dipilih oleh sebagian besar orang.

Pada saat ini pelayanan langsung perpustakaan tidak dapat terlaksana sebagaimana biasanya dikarenakan adanya pandemic covid-19 yang terjadi di seluruh dunia termasuk di Indonesia pada awal tahun 2020. Sesuai dengan peraturan pemerintah Republic Indonesia No.21 Tahun 2020 Tentang PSBB pada pasal 4 ayat 1 menyebutkan tentang pembatasan pada kegiatan sekolah dan tempat kerja. Selain itu gubernur Jawa Barat juga mengeluarkan Keputusan Gubernur Nomor: 443/Kep.10-Hukham/2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial berskala Besar (PSBB) Secara Proporsional di 20 Daerah Kabupaten/Kota di Jabar dalam Rangka Penanganan covid-19.

Pandemi covid-19 ini memberikan dampak yang besar bagi semua

kalangan mulai dari orang tua, remaja, dewasa, hingga anak-anak yang tidak dapat melakukan aktifitas yang biasa dilakukannya secara leluasa. Pandemic covid-19 memunculkan kebijakan untuk menjaga jarak. Hal ini dikarekan penularannya yang sangat cepat dan mengakibatkan kematian. Di Indonesia di terapkan kebijakan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB), yang dimana aktifitas dan mobiltas masyarakat dibatasi. Semua kegiatan dan aktivitas sehari-hari harus dilakukan dari rumah atau dikenal istilah *work form home (WFH)*, dari mulai sekolah, bekerja hingga beribadah semuanya dilakukan dari rumah.

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang terkena dampak dari pandemic covid-19 ini harus dapat membuat inovasi baru dan mengembangkan sumber daya yang telah ada agar perpustakaan tetap bisa menjalankan fungsi dan tujuannya. Salah satu inovasi yang harus diperhatikan adalah dalam hal layanan. Inovasi dalam hal layanan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan ini diharapkan tetap efektif dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya.

Berdasarkan International Organization for Standardization (ISO 11620-19980) kepuasan pemustaka berada pada urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Adapun indikator kepuasan pemustaka pada perpustakaan dilihat dari keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pemustakanya, dalam hal ini terdapat empat kategori agar perpustakaan menjadi terus berkembang dan mempunyai kualitas menurut M. Juran dalam Tjiptono (2002:11) yaitu, waktu dalam pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, keramahan pustakawan dalam berkomunikasi dan melayani pemustaka dan kenyamanan fasilitas di perpustakaan (Puspa, 2017). Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan, dalam memberikan

pondasi dan pegangan dalam pengembangan perpustakaan, pemerintah telah melakukan berbagai upaya antara lain dikeluarkannya Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, ditetapkannya Standar Nasional Perpustakaan, titik akhir dari serangkaian usaha tersebut tidak lain adalah untuk kepuasan pemustaka.

Konsep mengenai kepuasan pemustaka sering kali dikaitkan dengan kualitas jasa, kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan, untuk mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya dari kualitas jasa perpustakaan. Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai, apabila persepsi pemustaka terhadap layanan yang sudah diberikan kepada pemustaka melebihi dari harapan perpustakaan karena suatu layanan, jasa, atau barang yang diterima melebihi harapan, berarti ada kepuasan. Sebaliknya apabila yang diterima tidak atau belum sesuai dengan harapan, berarti ada kekecewaan.

Perpustakaan Universitas Telkom sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi swasta yang menyediakan beragam layanan yang dapat dimanfaatkan oleh para pemustakanya. Layanan yang terdapat di Perpustakaan Universitas Telkom diantaranya layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan kelas literasi, layanan multimedia, layana area baca, layan BI *corner*, layanan KPK *corner* dan layanan infografis. Layanan-layanan tersebut mempunyai fungsi yang berbeda dan saling melengkapi satu dengan yang lainnya. Tetapi

dengan adanya pandemic ini semua layanan perpustakaan tersebut tidak dapat berjalan dengan maksimal bahkan tidak dapat dimanfaatkan sama sekali. Oleh karena itu, Perpustakaan universitas Telkom Indonesia lebih mengoptimalkan dan memaksimalkan layanan daring yang sebelumnya telah ada melalui website perpustakaan dengan menyediakan layanan daring yaitu, layanan repository, *e-book*, *e-journal* yang dapat diakses melalui laman website Perpustakaan Telkom.

Dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan daring ini penulis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah indikator untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Dol & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem.

Berdasarkan hasil telaah peneliti terkait layanan daring yang dilakukan pada masa pandemi covid-19. peneliti tertarik dan bermaksud untuk menyajikannya lebih lanjut melalui penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Dalam penelitian sebelumnya dipaparkan mengenai pentingnya pengembangan layanan daring perpustakaan dimasa pandemic covid-19 untuk dapat memberikan layanan terhadap kebutuhan informasi para penggunanya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi salah satunya dengan

memaksimalkan keberadaan perpustakaan digital, karena dengan keberadaan perpustakaan digital ini dapat menjadi media penghubung antara pengguna dengan perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya baik berupa *e-book*, *e-journal* dan infoasi-informasi lainnya tanpa harus datang keperpustakaan secara langsung (Suharso et al., 2020). Untuk penelitian ini lebih di fokuskan kepada kepuasan pemustaka pada layanan daring yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Telkom. Oleh sebab itu, mengacu pada kajian yang telah dipaparkan, peneliti mengangkat dan merefleksikan penelitian ini dengan memilih judul ”**Efektivitas Layanan Daring Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Telkom (Studi Deskriptif Dengan Model *End User Computing Satisfaction*)**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan dalam dua bentuk rumusan masalah yaitu:

### 1.2.1 Masalah Umum

Bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom?

### 1.2.2 Masalah Khusus

1. Bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom berdasarkan dimensi *content*?
2. Bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka universitas Telkom berdasar dimensi *accuracy*?

3. Bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka universitas Telkom berdasarkan dimensi *format*?
4. Bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka universitas Telkom berdasarkan dimensi *ease of use*?
5. Bagaimana efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka universitas Telkom berdasarkan dimensi *timeliness*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan antara lain, yaitu tujuan umum dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Pendidikan Indonesia. Sedangkan tujuan khususnya yaitu:

1. untuk mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *content*.
2. untuk mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan dimensi *accuracy*.
3. untuk mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom berdasarkan dimensi *format*.
4. untuk mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom berdasarkan dimensi *ease of use*.
5. untuk mengetahui efektivitas layanan daring terhadap kepuasan Pemustaka Universitas Telkom berdasarkan dimensi *timeliness*.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi perkembangan ilmu di bidang perpustakaan dan sains informasi, khususnya masalah yang berkaitan dengan layanan perpustakaan dan teknologi informasi.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1. Peneliti**

Sarana implementasi atas ilmu pengetahuan juga pengalaman yang telah peneliti peroleh selama kegiatan perkuliahan

#### **2. Perpustakaan**

Penelitian ini diharapkan menjadi evaluasi dan rekomendasi bagi Perpustakaan Universitas Telkom dalam meningkatkan layanan dan kelengkapan informasi agar dapat memuaskan kebutuhan para pemustakanya.

#### **3. Peneliti selanjutnya**

Dapat menjadi acuan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya dengan topik penelitian yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.

## **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi merupakan sistematika dalam penulisan skripsi yang tersusun dari BAB I tentang pendahuluan, BAB II tentang kajian

teori, BAB III tentang Metode penelitian, BAB IV hasil dan pembahasan dan BAB V tentang Simpulan, rekomendasi dan implikasi.

Dalam setiap BAB tersebut memiliki isi yang berbeda tetapi saling berkesinambungan antara satu dengan yang lainnya. Dibawah ini akan diuraikan mengenai point-point yang akan dibahas pada setiap BAB, yaitu:

BAB I Pendahuluan, mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian Teori, mencakup membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan topic penelitian yaitu, kajian pustaka penelitian terdahulu terkait yang berhubungan dengan topic yang akan dibahas dan kerangka berpikir penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Pada BAB ini mencakup metode penelitian yang digunakan penulis dalam mengumpulkan atau mendapatkan data terkait topik penelitian yaitu desain penelitian, populasi dan sampel, partisipan dan tempat, instrument penelitian, prosedur penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan. BAB ini berisi pemaparan peneliti mengenai hasil temuan yang telah diteliti dan dianalisis dari data yang didapatkan dilapangan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang telah dipaparkan diawal dan menguraikannya secara deskriptif.

BAB V Simpulan, rekomendasi dan implikasi. Pada BAB ini dipaparkan kesimpulan dari penafsiran dan pemaknaan atas hasil penelitian dan pembahasan. Pada BAB ini juga terdapat saran dan rekomendasi untuk pihak-pihak yang bersangkutan dan penelitian selanjutnya.

