

BAB I

PENDAHULUAN

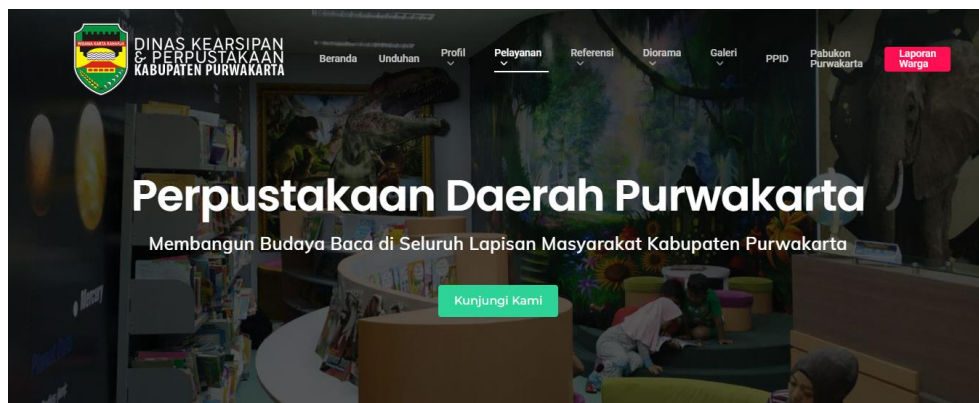
1.1. Latar Belakang

Penggunaan internet di Indonesia terus meningkat secara signifikan. Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di dalam negeri mencapai 210,03 juta pada periode 2021-2022. Perkembangan ini mendorong berbagai instansi, termasuk perpustakaan, untuk mengadaptasi sistem dan memanfaatkan kemajuan teknologi. Salah satu bentuk kemajuan ini adalah melalui pengembangan *website* perpustakaan, yang berfungsi sebagai sarana promosi dan layanan informasi, serta membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pemustaka. Tantangan terbesar bagi perpustakaan yang terdapat layanan *website* yaitu dengan memahami kebutuhan pemustaka dan kemudian mengembangkannya. *Website* perpustakaan yang sulit digunakan dan kurang interaktif dapat mencerminkan citra yang buruk dari pandangan pemustaka dan merendahkan daya saing instansi dalam lingkup perpustakaan sederajat.

Menurut ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan memiliki peran penting sebagai institusi yang secara profesional mengelola koleksi berupa karya tulis, karya cetak, dan karya rekam. Tujuan utama perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka. Terdapat tiga jenis perpustakaan, yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, dan perpustakaan khusus. Perpustakaan umum, sebagai salah satu jenis perpustakaan, berfungsi sebagai lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi yang dapat diakses oleh semua kalangan usia, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, hingga lanjut usia. Perpustakaan umum bertujuan untuk menjadi sumber belajar yang mendukung peningkatan kualitas ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya dalam masyarakat.

Salah satu perpustakaan umum yaitu Perpustakaan Daerah Purwakarta yang merupakan instansi vertikal Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang

bertempat di Kabupaten Purwakarta dengan memberikan layanan pembelajaran untuk kepentingan masyarakat guna mempermudah dalam menunjang pendidikan. Perpustakaan Daerah Purwakarta memiliki komitmen agar menjadi instansi perpustakaan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Adapun pada salah satu misi Perpustakaan Daerah Purwakarta ini yakni penataan layanan mengarah ke otomasi, dengan maksud pengoptimalan sistem pengelolaan berbasis teknologi yang dapat memudahkan akses dan pekerjaan baik untuk pustakawan maupun pemustaka. Salah satu penerapannya yakni adanya *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta. *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta ini merupakan layanan berbasis web yang dimanfaatkan untuk membantu kemudahan masyarakat Purwakarta maupun masyarakat luar dalam mengakses informasi di Perpustakaan Daerah Purwakarta yang dapat diakses pada laman disipusda.purwakartakab.go.id.



Gambar 1.1 *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta

(Sumber: disipusda.purwakartakab.go.id)

Sebagai salah satu layanan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat, termasuknya masyarakat Purwakarta, Perpustakaan Daerah Purwakarta mengupayakan kualitas pelayanannya. Salah satu upayanya dengan berbagai kemudahan yang diberikan oleh layanan *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta demi kenyamanan para penggunanya. Layanan *website* perpustakaan menjadi salah satu tolok ukur kualitas layanan perpustakaan. Menurut Garvin (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.

Namun, meskipun *website* perpustakaan Daerah Purwakarta menawarkan kemudahan dan aksesibilitas, seringkali terjadi masalah dengan tingkat kunjungan yang rendah. Dalam beberapa kasus, *website* perpustakaan hanya dikunjungi oleh sedikit pengguna, yang menimbulkan pertanyaan mengenai sebab-sebabnya dan potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh peneliti pada 100 responden yaitu pemustaka Perpustakaan Daerah Purwakarta, didapatkan bahwa 83% responden jarang mengunjungi *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta.



Gambar 1.2 Hasil Survei Pengunjung *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta
(Sumber: Peneliti, 2023)

Beberapa masalah yang mungkin menjadi penyebab rendahnya kunjungan ke *website* perpustakaan meliputi:

1. Desain dan Navigasi: *Website* yang sulit dinavigasi atau memiliki desain yang tidak intuitif dapat menyulitkan pengguna dalam mencari informasi yang pengguna butuhkan. Jika antarmuka tidak ramah pengguna, pengguna cenderung enggan menggunakan *website* tersebut (Alam, M. A., & Reja, M. U., 2014).

2. Konten Tidak Relevan: Jika konten yang disediakan di *website* perpustakaan tidak sesuai dengan kebutuhan dan minat pengguna, pengguna mungkin kehilangan minat untuk berkunjung kembali (Li, L., & Kafai, Y. B., 2008).
3. Masalah Teknis: Gangguan teknis atau lambatnya kecepatan *website* dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna dan mengakibatkan pengguna meninggalkan *website* lebih cepat (Islam, A., & Brewster, S. A., 2018).
4. Kekurangan Interaktivitas: Pengalaman pengguna yang kurang interaktif dan kurangnya fitur kolaboratif mungkin juga mengurangi daya tarik *website* perpustakaan bagi beberapa pengguna (Chua, A. Y. K., & Goh, D. H. L., 2010).

Terlepas dari hal tersebut, penyebab lainnya yaitu instansi Perpustakaan Daerah Purwakarta belum pernah melakukan evaluasi terhadap *website* dengan memperhatikan kepuasan pengguna yang berdasarkan pada ekspektasi dan tingkat kinerja *website*. *Website* sebagai layanan perpustakaan perlu mendapat perhatian dalam menjaga tingkat kualitasnya dan berdampak pada kualitas perpustakaan dalam penilaian *website* memberikan kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu peningkatan kualitas layanan berbasis *website* 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 *website* dapat diterima oleh pemustaka, maka diperlukan penelitian untuk mengukur kualitas layanan *website* khususnya *website* perpustakaan dari sudut pandang atau persepsi pemustaka. Penelitian ini penting dan perlu untuk dilakukan sebagai kegiatan evaluasi terhadap *website* sebagai upaya peningkatan kualitas *website* itu sendiri.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas *website* baik *website* internal maupun eksternal, termasuk *central library* yang merupakan sama halnya dengan jenis *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta adalah metode WebQual 4.0. Metode ini merupakan pengembangan dari metode WebQual sebelumnya dan telah mengalami berbagai perbaikan dan penyesuaian agar dapat mengakomodasi perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna saat ini. WebQual 4.0 didasarkan pada tiga dimensi utama yaitu *usability* (kegunaan),

information quality (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

Metode WebQual 4.0 memiliki beberapa keunggulan yang membuatnya menjadi pilihan yang baik dalam penelitian ini. Pertama, metode ini menggabungkan aspek teknis dan aspek non-teknis dalam evaluasi *website*. Pada kebutuhan *website* saat ini, tidak hanya kecepatan dan fungsionalitas teknis yang penting, tetapi juga faktor-faktor seperti tampilan visual, konten yang relevan, interaksi dengan pengguna, dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kedua, metode WebQual 4.0 menyediakan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi *website* secara holistik. Metode ini dapat menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (campuran), sehingga dapat menghasilkan data tentang persepsi dan kepuasan pengguna terhadap *website*. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas *website* perpustakaan.

Ketiga, metode WebQual 4.0 telah diuji dan diverifikasi keandalannya dalam berbagai penelitian sebelumnya. Salah satunya dilakukan oleh Alhasanah (2014), yang menyimpulkan bahwa pengukuran *website* menggunakan metode WebQual 4.0 dapat membantu perusahaan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas *website*, termasuk pemeliharaan, perbaikan, dan peningkatan layanan kepada pengguna. Selain daripada itu, metode ini memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, sehingga hasil evaluasi yang diperoleh dapat diandalkan dan digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan yang lebih baik terkait perbaikan dan pengembangan *website*.

Dengan menggunakan metode WebQual 4.0, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan *website* yang dievaluasi. Hasil evaluasi ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, meningkatkan pengalaman pengguna, dan mencapai tujuan perpustakaan dalam menyediakan *website* yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan serta penelusuran yang telah dilakukan, didapatkan bahwa belum pernah dilakukan evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta. Hal ini penting untuk dilakukan evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan persepsi pemustaka

dengan menggunakan metode WebQual 4.0 guna mengetahui sejauh mana *website* tersebut diterima oleh pemustaka dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya. Hal ini tentunya dapat dijadikan sebagai upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu, peneliti tertarik lebih lanjut untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Evaluasi Website Perpustakaan Daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta menggunakan metode WebQual 4.0?
2. Bagaimana hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan dimensi *Usability* (Kegunaan)?
3. Bagaimana hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan dimensi *Information quality* (Kualitas Informasi)?
4. Bagaimana hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan dimensi *Service interaction quality* (Kualitas Interaksi Layanan)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, didapatkan tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta menggunakan metode WebQual 4.0.
2. Mengetahui hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan dimensi *Usability* (Kegunaan).
3. Mengetahui hasil evaluasi terhadap *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan dimensi *Information quality* (Kualitas Informasi).
4. Mengetahui hasil evaluasi terhadap kualitas *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta berdasarkan dimensi *Service interaction quality* (Kualitas Interaksi Layanan).

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dengan harapan dapat menjadi arsip dokumen dan memberikan manfaat berupa kontribusi sebagai pengembangan ilmu dan wawasan bagi pembaca serta menjadi rujukan untuk penelitian lainnya, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi *website* berdasarkan dimensi *usability* (kegunaan), *information quality* (kualitas informasi), dan *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan).

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dengan harapan dapat memberikan pengalaman, pengetahuan serta yang didapatkan dari pembelajaran melalui perkuliahan serta pemahaman yang lebih luas dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai pengukuran kualitas *website*.

b. Bagi Instansi

Penelitian ini dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan kualitas layanan pada *website* Perpustakaan Daerah Purwakarta yang akan dilakukan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purwakarta khususnya dalam pengembangan layanan otomasi.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dengan harapan dapat menjadi referensi pada penelitian selanjutnya khususnya penelitian yang berkaitan dengan evaluasi *website* perpustakaan dengan menggunakan metode yang berbeda.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur pada penulisan penelitian yang berjudul “Evaluasi *Website* Perpustakaan Daerah Purwakarta Menggunakan Metode WebQual 4.0 sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan” terdapat lima bab yaitu Pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Temuan dan Pembahasan serta Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi. Pada penelitian ini struktur organisasi disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian serta struktur organisasi skripsi yang memuat garis besar dari keseluruhan isi skripsi.

Maulana Yusuf, 2023

**EVALUASI WEBSITE PERPUSTAKAAN DAERAH PURWAKARTA MENGGUNAKAN METODE
WEBQUAL 4.0 SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

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

BAB II Kajian Pustaka. Pada bab ini berisi uraian tentang pedoman dasar, pertimbangan dan perbandingan pada pemmasalahan yang terjadi dalam penelitian di antaranya yaitu teori mengenai *website* dan *website* perpustakaan, perpustakaan dan perpustakaan daerah, evaluasi, metode WebQual serta pelayanan. Selain itu, bab ini menjelaskan terkait penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III Metode Penelitian. Pada bab ini berisi uraian tentang desain penelitian, partisipan dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, prosedur penelitian serta prosedur analisis data.

BAB IV Temuan dan Pembahasan. Pada bab ini berisi pembahasan yang berupa penjelasan dari hasil penelitian, di antaranya yaitu gambaran umum objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta pembahasan permasalahan.

BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi. Pada bab ini berisi kesimpulan, implikasi serta rekomendasi berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan.