

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Modern ini kemajuan teknologi Informasi telah berkembang pesat, kemajuan tersebut juga berdampak pada kemajuan Internet, sifatnya yang interaktif dapat meningkatkan keaktifan para penggunanya. Internet menyediakan berbagai fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Banyaknya orang menggunakan Internet sebagai media untuk mencari informasi mendorong munculnya berbagai macam *website* yang dimiliki oleh organisasi tertentu. Manfaat yang diberikan oleh *website* seperti menyediakan informasi, menjadikan *website* memiliki peran penting dalam organisasi. Perguruan tinggi merupakan salah satu organisasi institusi pendidikan yang memanfaatkan *website*. Di negara yang masih berkembang, perguruan tinggi memiliki keunggulan kompetitif serta mempunyai visi dan misi yang terus dikembangkan. Dalam mencapai visi dan misi tersebut, teknologi informasi memiliki peranan yang sangat signifikan [1]. Pemanfaatan *website* oleh perguruan tinggi berguna dalam peningkatan mutu pendidikan dan layanan. Dengan adanya *website* dapat memudahkan perguruan tinggi dalam penyediaan informasi dan layanan yang bisa memberikan kemudahan bagi mahasiswa serta seluruh anggota civitas akademika.

Salah satu layanan *website* yang disediakan oleh perguruan tinggi adalah *website* perpustakaan atau perpustakaan digital. Perpustakaan menjadi Unit Pelaksana Teknis Perguruan Tinggi yang memiliki peran sebagai pengelola informasi ilmiah sebagai penunjang penerapan tri dharma perguruan tinggi, oleh karena hal tersebut sudah menjadi keharusan bagi perpustakaan perguruan tinggi agar kebutuhan informasi seluruh penggunanya dapat terpenuhi terutama mahasiswa. Tujuan dari *website* perpustakaan dalam perguruan tinggi ialah menyediakan akses dan memberikan dukungan terhadap kegiatan pengajaran, penelitian, dan pelayanan publik [2]. Khususnya untuk mahasiswa, *website* perpustakaan memiliki peran yang krusial. Tujuannya adalah untuk menyediakan akses dan dukungan yang diperlukan untuk kegiatan pengajaran, penelitian, dan pelayanan publik. Dalam sebuah dunia yang semakin terhubung

secara digital, sehingga adanya *website* perpustakaan digital ini akan memudahkan kampus dalam memberikan dan menyediakan layanan digital kepada mahasiswa secara efektif dan efisien. Oleh karena itu penting bagi kampus dalam menyediakan *website* perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan penggunaan bagi para mahasiswanya. Situs *website library.trunojoyo.ac.id* merupakan *website* perpustakaan dari Universitas Trunojoyo Madura. *Website* tersebut memiliki layanan seperti *digital library*, katalog online, self upload dan kontak online.

Sebuah *website* adalah representasi dari pemilik *website* di internet, sehingga pemilik *website* harus memberi perhatian terhadap kualitas *website*, dikarenakan kualitas *website* dapat memberi pandangan dan gambaran dari kualitas pemilik *website* kepada pengguna. Selain itu *website* yang berkualitas adalah *website* yang memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta dapat memberikan kemudahan akses kepada penggunanya. Berdasarkan wawancara dengan bapak Imam Pamji selaku pengelola perpustakaan elektronik di UPT Perpustakaan UTM, yang dilakukan pada tanggal 1 Desember 2022, beliau mengungkapkan bahwa sejak pertama kali dikembangkan, *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura belum pernah dievaluasi dan diukur kualitas layanan *websitenya*, sehingga hingga saat ini masih belum diketahui sejauh mana kualitasnya dan layanan *website* perpustakaan ini sudah sesuai atau belum dengan yang diharapkan pengguna. Bapak Imam mengungkapkan beberapa keluhan yang sering disampaikan oleh mahasiswa adalah mengenai desain *website* yang kurang menarik, permasalahan pada saat *login*, serta terkait katalog online yang tidak sesuai.

Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian pada *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya terkait dengan pengukuran *website*, menunjukkan bahwa terdapat adanya tingkat kesenjangan (GAP) pada variabel webqual, dengan demikian tingkat kinerja *website* perpustakaan Universitas Ciputra Surabaya belum sesuai dengan harapan dari mahasiswa[3]. Peneliti terdahulu lainnya terkait pengukuran *website* pada *website* perpustakaan Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa setelah dilakukannya analisa kuadran IPA terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai kinerja dibawah rata-rata

sehingga belum memenuhi ekspektasi pengguna [4]. Penelitian lainnya dengan tema sama yakni pengukuran *website* pada *website* perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur secara keseluruhan memang sudah memenuhi harapan pengguna akan tetapi masih ditemukan beberapa indikator yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh pihak pengelola [5].

Dari ketiga penelitian terdahulu yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa masih ada hal yang menjadikan pengguna sadar bahwa mutu *website* kurang cocok dengan apa yang mereka harapkan. Ketidakpuasan ini dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan mengurangi efektivitas layanan yang diberikan oleh *website* perpustakaan. Sedangkan keberhasilan sebuah *website* dipengaruhi oleh faktor kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila jasa dan produk yang ditawarkan berkualitas [6]. Layanan yang dimiliki *website* merupakan kebutuhan bagi pengguna, sehingga kualitas menjadi parameter kegunaan sebuah *website*. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari *website*, maka perlu dilakukan suatu evaluasi. Evaluasi dilakukan dengan mengukur kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna, untuk mengetahui persepsi pengguna maka dilakukan survey yang mana pengguna diminta untuk menilai *website* berdasarkan kinerja *website* yang dirasakan saat ini. Menjaga dan meningkatkan kualitas layanan *website* menjadi urgensi dalam penelitian ini agar mahasiswa mendapatkan kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan. Selain itu pengukuran kualitas situs web berdasarkan persepsi pengguna adalah dasar untuk mendapatkan dan mempertahankan keberhasilan *website* tersebut di Internet [7].

Dalam pengukuran kualitas *website* perpustakaan UTM, pada penelitian ini digunakan metode *Webqual 4.0*, penggunaan metode ini dikarenakan *Webqual* adalah metode khusus dalam pengukuran dan menganalisis kualitas dari sebuah *website* yang didasarkan dari pendapat atau persepsi dari pengguna akhir [8]. Selain itu juga dinilai cukup rinci dalam memberi penilaian dan penggambaran kualitas dari sebuah *website* [9]. Yang dihasilkan dari penggunaan metode ini akan difokuskan kepada dimensi dari kualitas *website* yakni *Usability* (kegunaan), *Information quality* (kualitas informasi) dan *Service Interaction*

(interaksi layanan). Kemudian dikarenakan objek yang diteliti adalah *website* perpustakaan, maka metode *webqual* ini akan digabungkan dengan metode *Libqual* atau *library Quality*. *Libqual* adalah suatu metode khusus yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang didasarkan pada persepsi atau pendapat dan harapan pengguna terhadap dimensi layanan perpustakaan [10]. *Libqual* digunakan dalam mencari tahu bagaimana pendapat pemustaka, bagian mana yang dirasa dipentingkan dan seperti apa pengalaman yang dirasakan pengguna terhadap kemampuan perpustakaan dalam menyediakan pelayanan sesuai yang dibutuhkan [10]. Penggabungan dua metode ini dikarenakan metode *webqual* hanya mengukur kualitas *website* saja belum mengukur dari segi koleksi dan pelayanan perpustakaan yang disediakan pada *website* [11], sehingga dua metode ini dapat saling melengkapi dalam mengukur pelayanan perpustakaan yang tersedia pada *website* secara lebih rinci dan menyeluruh.

Untuk proses mengidentifikasi secara lebih spesifik indikator apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya agar harapan pengguna dapat terpenuhi, pada penelitian diimplementasikan teknik analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini dipilih dikarenakan mendukung dalam pengolahan data, dan menganalisa perbandingan antara pengalaman yang dirasakan pengguna dengan yang diharapkan oleh pengguna [12]. Oleh karena itu metode ini digunakan agar lebih memahami persepsi atau pendapat pengguna terhadap kualitas yang diberikan, dan dapat memperlihatkan seberapa penting atribut atau indikator tersebut bagi pengguna. *Importance-Performance Analysis* (IPA) adalah kombinasi dari pengukuran aspek *Importance* dan *Performance* kedalam sebuah grafik dua dimensi yang mempermudah dalam penyampaian data serta pemberian rekomendasi untuk objek yang diteliti [12]. Kuadran grafik pada *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki empat kuadran pada setiap titik, titik X merupakan atribut untuk harapan sedangkan titik Y merupakan atribut untuk kinerja.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan, penulis tertarik meneliti mengenai kualitas *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madnura

dengan judul “**Implementasi Webqual 4.0, Libqual Dan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dalam Mengevaluasi Kualitas Layanan Website Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura**”. Dengan melakukan evaluasi kepada kualitas layanan dari *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura ini, diharapkan bisa memberikan *feedback* dan sebagai bahan evaluasi bagi Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura guna mengetahui unsur apa saja pada *website* yang membutuhkan perhatian untuk ditingkatkan dan diperbaiki sehingga dapat membantu dalam proses pengembangan yang didasarkan dari persepsi pengguna layanan *website* perpustakaan.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

1. Belum mengetahui sejauh mana kualitas yang dimiliki *website* dikarenakan belum pernah dilakukan evaluasi dengan mengukur kualitas pada *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.
2. Terdapat keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa terkait kinerja *website*, yang mana permasalahan ini dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan keaktifan mereka dalam menggunakan *website* perpustakaan.
3. Keterbatasan pemahaman mengenai persepsi mahasiswa, hingga saat ini, belum ada pemahaman yang cukup mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap kualitas dan kinerja *website* perpustakaan.

1.2.2 Usulan Solusi

Dari permasalahan tersebut, solusi yang diusulkan adalah dengan melakukan evaluasi kualitas layanan pada *website*, dengan mengimplementasikan metode *Webqual 4.0*, *Libqual* dan Metode *Importance Performance Analysis*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, berikut rumusan masalah yang diambil:

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas layanan dari *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dengan mengimplementasikan metode *Webqual 4.0*, *Libqual* dan metode analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dan peningkatan kualitas layanan *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura?

1.3 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang sudah diambil, berikut tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hasil evaluasi kualitas layanan pada *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura menggunakan metode *Webqual 4.0*, *Libqual* dan Teknik analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)
2. Memberikan rekomendasi untuk peningkatan dan perbaikan kualitas layanan dari *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura pada kriteria yang menjadi prioritas perbaikan.

1.4 Manfaat

Memberi dan menambah wawasan dan pemahaman kepada peneliti mengenai nilai kualitas *website* perpustakaan saat ini, berdasarkan pada persepsi dari pengguna akhir. Serta penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengelola *website* dan memudahkan dalam pengembangan dan perbaikan *website* guna meningkatkan kualitas pelayanan *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

1.5 Batasan Masalah

Setelah dilakukan pengidentifikasian masalah, maka batasan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan hanya untuk sebatas mengevaluasi dan menilai kualitas layanan *website* perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.
2. Penelitian ini hanya mempertimbangkan perspektif dari mahasiswa sehingga responden yang diambil merupakan mahasiswa aktif UTM, dikarenakan mahasiswa merupakan pengguna aktif dari layanan

perpustakaan dan memiliki pengalaman langsung dengan *website* perpustakaan.

3. Pendekatan yang diimplementasikan adalah *Webqual 4.0* yang digabungkan dengan dua dimensi dari metode *Libqual* yakni *Affect of services* dan *information control* serta menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan penelitian ini menggunakan struktur penulisan yang sistematis guna memudahkan dalam pemahaman terhadap penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian ini:

BAB I Pendahuluan	: Bab ini berisikan pembahasan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat serta sistematika penulisan.
BAB II Tinjauan Pustaka	: Bab ini memuat pembahasan terkait landasan teori dan penelitian terkait, yang mana akan digunakan sebagai acuan bagi peneliti.
BAB III Metode : Penelitian	: Bab ini memuat penjelasan terkait pendekatan penelitian, sumber data, responden dan alur penelitian atau kerangka penelitian
BAB IV Hasil dan Pembahasan	: Pada Bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan dengan tahapan berdasarkan alur penelitian.
BAB V Penutup	: Pada Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat.