

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sistem informasi telah memberikan nilai tambah baik dalam proses, produksi, manajemen, kualitas, pengambilan keputusan, pemecahan masalah hingga keunggulan kompetitif yang tentunya sangat bermanfaat untuk kegiatan dalam suatu lembaga [1]. Peranan sistem informasi dalam berbagai aspek termasuk perpustakaan membuatnya memiliki keunggulan kompetitif. Adanya sistem informasi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi perpustakaan itu sendiri, namun juga bermanfaat bagi penggunanya. Perpustakaan sebagai bagian dari lembaga pendidikan turut serta dalam meningkatkan ilmu pengetahuan bagi para penggunanya. Hal ini dikarenakan, perpustakaan menyediakan segala informasi yang dibutuhkan dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu, pemanfaatan sistem informasi di perpustakaan menjadi sesuatu yang sangat diperlukan untuk menunjang proses belajar mengajar.

Perkembangan *Information and Communication Technology* (ITC) yang amat pesat turut membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang, termasuk perpustakaan. Pemanfaatan ITC dalam mengelola atau menjalankan operasional perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya, yakni dari segi kecepatan dan kualitas informasi yang diberikan [2]. Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service

yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pengguna.

Dinas Perpustakaan Kearsipan dan Perpustakaan Kota Jambi merupakan salah satu instansi yang menyediakan pelayanan jasa perpustakaan umum bagi masyarakat, dimana mereka menjanjikan sebuah wadah sumber pengetahuan, informasi serta menyenangkan. Dari sana, masyarakat mengharapkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan agar tercapainya minat baca yang tinggi dan semangat untuk menuntut ilmu. Pada perpustakaan umum kota jambi menggunakan situs atau website dimana tempat mereka memberikan informasi, tempat pendaftaran, serta pencarian buku dan lain sebagainya. Penggunaan situs website mungkin saja bisa mengalami masalah seperti crash atau server down yang membuat user otomatis memilih keluar dan mempermasalahkannya. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian pada website tersebut apakah dapat memberikan kualitas layanan yang baik atau sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI (WEBSITE) PADA PERPUSTAKAAN UMUM KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana mengetahui kualitas layanan (*website*) perpustakaan umum kota jambi terhadap kepuasan pemustaka?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya masalah pembahasan diluar dari topik agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan analisis tiga variabel pada Metode E-Servqual yaitu : *Effeciency, System Availability, dan Responsiveness*.
2. Pengumpulan data berupa kuesioner dengan bantuan layanan *google form*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna (pemustaka) Perpustakaan Umum Kota Jambi dengan jumlah 100 responden.
4. Teknik pengolahan data menggunakan *software smartpls 3.0*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimanakah kualitas layanan (*website*) perpustakaan umum terhadap kepuasan pemustaka (pengguna).

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Dari tujuan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukan kepada pihak manajemen yang mengelola *website* Perpustakaan Umum Jambi, tentang tindakan apa yang harus

dilakukan untuk pengembangan *website* tersebut dengan mengikuti perkembangan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna(pemustaka).

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai kebutuhan penulisan ilmiah, dapat dilihat melalui sistematika penulisan yang meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mengurai tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang mengarah pada pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti dari berbagai *literature* yang bersumber dari buku, jurnal dan artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, besaran sampel, dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen penelitian.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai proses pengumpulan data yang dilakukan, penjelasan mengenai profil dari responden, dan hasil analisis secara keseluruhan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Kadir, "Pengenalan Sistem Informasi," *Penerbit Andi, Yogyakarta*, 2003.
https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=pengenalan+sistem+informasi+abdul+kadir&oq=pengenalan+sistem+informasi+.
- [2] T. Dana, D. H. Samosir, and I. M. Widiyasa, "Pengembangan Digital Library Perpustakaan Universitas Atmajaya Yogyakarta," *Semin. Nas. Inform. 2008 (semnasIF 2008) UPN "Veteran" Yogyakarta, 24 Mei 2008*, vol. 2008, no. semnasIF, pp. 260–263, 2008.

