

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dunia teknologi informasi dari waktu ke waktu semakin memperbesar perkembangan penyebaran informasi dalam berbagai media baik media cetak maupun digital dan dalam berbagai bidang salah satunya adalah bidang akademik. Internet adalah salah satu media berbagai informasi dan data yang tidak terikat waktu, jarak dan tempat bagi masyarakat luas. Selain fungsional utama internet sebagai media pertukaran data, internet juga berperan besar dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat karena dapat meminimalisir biaya dan akses bebas.

World Wide Web adalah sebuah istilah yang diberikan untuk seluruh bagian internet yang dapat diakses pengguna melalui semua web browser. WWW terdiri dari milyaran situs web di seluruh dunia, yang tersebar dengan menggunakan komputer server yang juga serta terhubung dengan internet. WWW berfungsi sebagai penyedia data dan informasi yang diperlukan oleh pengguna internet. WWW dapat secara langsung menghubungkan pengguna internet ke berbagai macam web server, sehingga pengguna internet tersebut bisa mengakses data, dokumen dan berbagai macam informasi yang terdapat di dalam sebuah situs. Website menjadi media yang dapat dikembangkan baik secara pribadi, organisasi ataupun pihak lain guna pemenuhan kebutuhan, salah satunya di bidang pendidikan

akademik [1]. Seperti halnya yang diimplementasikan dalam website Library Unama.

Perpustakaan Universitas merupakan unit yang berfungsi memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa/i dalam melaksanakan tugas-tugas Tri Dharma Perguruan Tinggi yang mencakup pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan Universitas dilengkapi dengan beragam bahan pustaka yang terdiri dari buku literatur baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris, majalah, jurnal ilmiah serta buku ilmu pengetahuan lainnya. Pada Library Unama yang beralamatkan di <http://library.unama.ac.id>, pengguna bisa mendapatkan informasi mengenai jadwal perpustakaan, pengumuman, informasi mengenai buku maupun jurnal, peraturan perpustakaan, dan koleksi perpustakaan.

Sebagai media informasi perpustakaan universitas untuk mahasiswa dan mahasiswi seharusnya website Library Unama mempunyai kualitas informasi yang baik, namun setelah mengunjungi alamat website Library Unama, ternyata ada beberapa masalah seperti informasi yang ditampilkan kurang lengkap seperti info yang tidak diperbaharui, pencarian data menggunakan kata kunci kurang efektif, terdapat menu yang eror ketika diklik.

Untuk mengetahui apakah website Library Unama telah memenuhi kepuasan penggunaannya atau tidak, kualitas website Library Unama perlu diukur dimulai dari segi kemudahan dan kenyamanan dalam mengaksesnya hingga dari segi informasi dan pelayan yang disediakan. Webqual adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument-instrument

penelitian yang dapat dikategorikan kedalam tiga variabel yaitu : *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*, webqual ini merupakan instrument yang menilai kualitas suatu website menurut perspektif pengguna akhir [2].

Maka berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan melakukan “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE LIBRARY UNAMA DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu : “Bagaimana menganalisis kualitas layanan website Library Unama menggunakan metode webqual 4.0 ?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan memperjelas penyusunan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 dengan variabel bebas yaitu *usability*, *information quality*, *interaction quality*, dan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.
2. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik kuesioner dengan jumlah responden yang ditentukan.
3. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*.

4. Analisis pengolahan data menggunakan metode SEM melalui *software* Smart PLS.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert dengan alternatif jawaban 1,2,3,4.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis kualitas layanan website Library Unama menggunakan metode webqual.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan tingkat kualitas website Library Unama.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas website Library Unama.
2. Mengetahui variabel yang paling berpengaruh dalam menganalisis kualitas layanan terhadap website Library Unama.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan pokok permasalahan yang diangkat oleh peneliti yang diperoleh dari berbagai *literature* yang bersumber dari Buku, Jurnal, dan Artikel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan penelitian dilakukan, mencakup metode dan tahapan yang dilakukan.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil dari analisis kualitas layanan website pada Library Unama berdasarkan penelitian yang dilakukan serta rekomendasi yang diberikan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan-kesimpulan penulis dari penelitian yang dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat untuk pengembangan penelitian selanjutnya