

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Teknologi informasi saat ini telah berkembang sangat pesat, kebutuhan untuk mendapatkan informasi dengan cepat sehingga menuntut kita untuk memanfaatkan teknologi informasi yang ada saat ini. Sejak hadirnya teknologi informasi banyak memberikan kemudahan baik dalam melakukan pencarian informasi yang diinginkan, mengurangi terjadinya kesalahan dan membuat penggunaan data menjadi lebih optimal dan efisien. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dilingkungan pemerintahan merupakan suatu keharusan yang tidak dapat dipungkiri karena penggunaan teknologi informasi dapat memudahkan manusia dalam melakukan kegiatan.

Penggunaan teknologi informasi dinilai sangat efektif dikarenakan dapat memberikan kemudahan pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan pengolahan data menjadi lebih mudah, praktis dan cepat untuk mendapatkan informasi. Untuk itu pemerintah telah merespon positif dan mewajibkan seluruh pemerintahan dan lembaga publik dan administrasi pemerintahan, dengan mengeluarkan beberapa kebijakan sebagai payung hukumnya, yakni instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *eGovernment*, UU No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE), UU no. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP), UU No. 19 Tahun 2002 tentang HaKI dan UU No. 32 Tahun 2004 tentang

pemerintahan daerah. Dengan itulah pemerintah dan lembaga publik telah gencar mengembangkan dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi internal.

Seiring dengan semakin banyaknya daerah-daerah yang menerapkan teknologi informasi dalam bidang *e-government*, evaluasi terhadap efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti. Oleh karena itu Perpustakaan Provinsi Jambi ikut menyediakan layanan berbasis aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan kegiatan baca buku tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara langsung.

Lembaga pemerintah seperti Perpustakaan Provinsi Jambi dituntut untuk dapat menyediakan layanan yang berkualitas bagi para pengguna yang ingin membaca buku secara daring. Dengan hadirnya aplikasi iPustaka Jambi mempermudah pengguna untuk melakukan kegiatan membaca buku secara daring tanpa harus melewati serangkaian prosedur peminjaman buku. Aplikasi ini dinilai sangat praktis karena mempermudah penggunaannya untuk membaca buku tanpa perlu membaca langsung ke perpustakaan Provinsi Jambi.

Kualitas layanan merupakan suatu ukuran yang didasarkan pada kesesuaian dengan kepuasan dan harapan pelanggan. Dengan meningkatnya kualitas layanan maka semakin baik pula sebuah sistem informasi. Kualitas layanan didasarkan pada tingkat kepuasan yang dirasa oleh pengguna, oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi salah satu kunci suksesnya sebuah aplikasi. Kepuasan pengguna adalah respon atau tanggapan yang diterima oleh pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan tujuan penting di dalam penerapan layanan aplikasi sehingga dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan dari performa aplikasi yang dijalankan. Akan tetapi masih terdapat permasalahan yang kerap dirasa oleh pengguna yaitu pencarian yang sulit dilakukan. Untuk mengatasi kemungkinan keluhan yang dirasa oleh pengguna, maka diperlukannya sebuah pengukuran. Pengukuran ini berfungsi untuk meningkatkan mutu layanan terhadap penggunaan layanan aplikasi. Untuk mengukur kualitas layanan aplikasi dibutuhkan beberapa metode antara lain metode *kano*, *webqual* dan metode *servqual*.

Pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan aplikasi iPustaka Jambi, penulis menggunakan metode *servqual* (*Service Quality*). Metode ini merupakan pengolahan data kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan berdasarkan lima (5) dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)[1]. Metode *servqual* menggunakan lima dimensi pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dilakukan analisis guna mengetahui kualitas layanan aplikasi iPustaka Jambi dengan menggunakan metode *Servqual*. Dengan begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI IPUSTAKA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat, maka dapat disimpulkan rumusan masalah mengenai:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan aplikasi iPustaka Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Servqual* ?
2. Bagaimana mengukur kualitas layanan aplikasi iPustaka Jambi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Servqual* ?

## 1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul, maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada aplikasi iPustaka Jambi.
2. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Servqual*.
3. Pengolahan data menggunakan SEM.
4. Pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan penyebarannya dilakukan secara daring (*online*) dalam bentuk google form menggunakan pengukuran data dengan skala likert.

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi iPustaka Jambi berdasarkan metode *Servqual*.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi iPustaka Jambi serta mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Membuat kualitas layanan aplikasi iPustaka Jambi agar sesuai dengan kepuasan penggunanya.
2. Membantu pengelola aplikasi iPustaka Jambi dengan melihat variabel yang perlu perbaikan, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kepuasan pengguna.

## **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Laporan penelitian ini disusun secara sistematis yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar dan dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta terdapat sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisis tentang teori-teori dasar yang mendukung penelitian di kutip dari buku, jurnal dan menuangkan ide atau pendapat para pakar, dimana mencakup teori yang mereka ungkapkan dan dari teori inilah penulis dapat mengambil kesimpulan.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data serta alat dan bahan pendukung untuk menganalisis kualitas aplikasi iPustaka Jambi.

**BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini berisi model yang digunakan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil dan instrument penelitian mengenai analisis kualitas layanan aplikasi dengan metode *Servqual* pada aplikasi iPustaka Jambi.

**BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi tentang hasil analisis dan pembahasan data kuesioner yang telah dilakukan terkait jawaban-jawaban responden

terhadap kualitas layanan aplikasi iPustaka Jambi dengan menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan penelitian ini.