

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat masyarakat harus mengikuti berbagai macam perubahan. Perubahan ini menciptakan keberadaan internet sebagai media baru untuk memberikan kemudahan bagi semua orang di dunia ini, terutama pada bidang pendidikan. Sehingga pengaksesan internet dapat dilakukan setiap hari. Salah satunya pada media komunikasi yang menyediakan berbagai macam informasi dalam bentuk video, audio maupun teks yang dapat diakses melalui berbagai aplikasi maupun website. Sehingga dapat memudahkan dalam menyampaikan informasi secara efektif dan efisien, meskipun dengan keadaan jarak yang berjauhan.

Salah satu contoh website yang menggunakan sistem informasi sebagai media telekomunikasi dalam dunia pendidikan adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi. Website ini sangat bermanfaat, terutama di Indonesia banyak yang memakainya sebagai media pembelajaran untuk mencapai civitas akademika sesuai kebutuhan, sehingga pendidik maupun pelajar tidak perlu khawatir sewaktu-waktu tidak bisa menemukan informasi yang dibutuhkan di perpustakaan perguruan tinggi, karena dalam website ini sudah dipermudah dalam menyampaikan materi dan informasi penelitian ke pelajar. Perpustakaan perguruan tinggi sudah diterapkan di seluruh universitas di Kota Jambi. Perpustakaan perguruan tinggi disebut sebagai Pustaka. Pustaka merupakan website yang dirancang secara khusus

untuk mempermudah melakukan proses pencarian penelitian dalam civitas akademik dengan beragam cara menggunakan teknologi.

Sebelumnya peneliti telah melakukan observasi secara pribadi mengenai kualitas tampilan website Pustaka UNAMA. Hasil dari observasi menunjukkan bahwa website <https://pustaka.unama.ac.id/> masih memiliki kekurangan. Kekurangan ini didapat dari hasil evaluasi kepada pihak Pustaka UNAMA yang berada di kampus UNAMA. Berdasarkan dari evaluasi yang telah dilakukan peneliti, ada beberapa hal yang menyebabkan mereka kurang puas terhadap layanan yang diberikan, seperti tidak ada total kunjungan di setiap daftar penelitiannya, tidak *up to date* pada daftar penelitian ditahun-tahun sebelumnya pada website Pustaka UNAMA, tidak ada info mengenai peminjaman buku secara online di perpustakaan, tidak ada menu yang membedakan secara spesifik dalam mencari buku dan penelitian tugas akhir, tidak ada *create account* sehingga mahasiswa selain UNAMA dapat mengaksesnya.

Penelitian ini berfokus untuk menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna dari website Pustaka UNAMA. Pada penelitian ini penulis memilih metode *Webqual 4.0*. Metode *Webqual 4.0* merupakan metode yang dipakai dengan tujuan untuk mengukur kualitas website dari persepsi penggunanya. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *Servqual*. Analisis dimulai dengan menggunakan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada konsumen (pengguna), setiap item pertanyaan memiliki empat jawaban dalam skala (*likert*). Pada penelitian ini digunakan empat variabel dari metode *Webqual 4.0*, yaitu kualitas kegunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*),

kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*), dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sehingga dengan pengukuran empat dimensi tersebut dapat memberikan informasi secara akurat serta memberikan penilaian terhadap kualitas website dari Pustaka UNAMA yaitu <https://pustaka.unama.ac.id/> [1].

Berdasarkan permasalahan diatas, dapat dilihat permasalahan yang dialami pengguna sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan website Pustaka UNAMA, peneliti tertarik melakukan penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana pendapat dari pengguna website Pustaka UNAMA terhadap kualitas layanan yang diberikan, kemudian apabila penelitian ini berhasil dilaksanakan maka akan sangat berguna bagi pihak pengembang sistem website Pustaka UNAMA untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem yang diberikan. Apabila penelitian tidak berhasil, maka tidak akan mendapatkan respon dari pengembang sistem.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, peneliti mendapatkan ide untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Website Pustaka UNAMA Jambi Dengan Metode *Webqual 4.0***”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu “Bagaimana kualitas website Pustaka UNAMA Jambi dengan metode *Webqual 4.0*?”

### **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna website Pustaka UNAMA. Sampel pengguna website hanya didapat dari mahasiswa UNAMA.
2. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan Google Form dan skala yang digunakan adalah skala *likert*.
3. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dan diolah dengan menggunakan aplikasi *Smart-PLS*.

### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan rumusan masalah, maka terdapat tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan website Pustaka UNAMA bagi mahasiswa UNAMA dengan metode *Webqual 4.0*.
2. Untuk mengidentifikasi indikator apa saja yang ada pada kerangka *Webqual 4.0* yang perlu dipertahankan, dan ditingkatkan dalam kualitas layanan website Pustaka UNAMA berdasarkan hasil analisa.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terhadap kualitas layanan dari website Pustaka UNAMA, serta memberikan *feedback* dan memberikan masukan kepada pengembang website untuk meningkatkan kualitas layanannya.

#### 2. Bagi Pengguna

Penelitian ini dapat membantu pengguna menyampaikan pendapatnya tentang website Pustaka UNAMA kepada pengembang dan pengelola website.

#### 3. Bagi Peneliti

Diharapkan dari penelitian ini dapat menambah wawasan serta pemahaman yang lebih luas mengenai evaluasi kualitas layanan website .

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam menambah bahan informasi bagi peneliti selanjutnya.

### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam penyusunan laporan penelitian, peneliti memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah yang dapat dilihat melalui sistematika penulisan dari penelitian ini meliputi:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini peneliti akan mendeskripsikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan dalam penyusunan laporan ini.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan teori-teori dasar yang mendukung penelitian dalam melakukan proses analisis data, dan teori penunjang dalam memecahkan masalah penelitian yang telah dirumuskan. Teori ini dikutip dari buku, jurnal, dan lain-lain.

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tahapan-tahapan yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang model dan instrumen penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan sesuai topik yang diambil.

## **BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir dari hasil analisis data penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari hasil analisis penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti serta saran-saran untuk pengembangan penelitian yang diberikan oleh peneliti.