

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Dengan berkembangnya, informasi yang sangat cepat menuntut pemerintah untuk membuat suatu badan penyedia layanan informasi jasa yaitu perpustakaan. Tujuannya dibentuk sebagai layanan publik ialah dapat memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Secara umum tujuan dari perpustakaan dijelaskan dalam UU No. 43 tahun 2007 pasal 4, yaitu untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Sistem informasi perpustakaan kini telah dapat diakses dalam jaringan lokal suatu universitas dan dapat diakses melalui jaringan internet. Kemudahan akses sistem informasi perpustakaan melalui jaringan komputer, hal tersebut tentu memudahkan pelayanan perpustakaan. [1]

Menurut IFLA (*International Federation of Library Associations*) “Perpustakaan digital adalah koleksi online objek-objek digital, dengan kualitas terjamin, yang dibuat atau dikumpulkan dan dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip yang diterima secara internasional untuk pengembangan koleksi dan dapat diakses secara koheren dan berkelanjutan, didukung oleh layanan yang diperlukan untuk memungkinkan pengguna mengambil dan mengeksplorasi sumber daya.” Sedangkan menurut Hartono [2] “Perpustakaan digital merupakan “Kumpulan koleksi sumber elektronik (*e-resource*) yang memungkinkan aktivitas untuk

penciptaan, penelusuran dan akses elektronik. Dalam penyimpanan, penelusuran informasi serta memanipulasi data dalam media teks, gambar, suara yang dapat diakses melalui jaringan (*networks*)”

Penggunaan layanan sistem informasi perpustakaan berbasis *website* berupa perpustakaan digital (*digital library*) sudah banyak dilakukan pada perpustakaan perguruan tinggi. Salah satunya yaitu UNAMA (Universitas Dinamika Bangsa Jambi) yang merupakan salah satu kampus di provinsi Jambi yang bergerak dalam pendidikan komputer yang berdiri sejak tahun 2002 bertempat di jalan Jendral Sudirman Thehok. Sesuai tujuan pembuatannya perpustakaan digital (*digital library*) tersebut digunakan sebagai wadah yang menampung berbagai penelitian, buku digital (*e-book*), skripsi, maupun thesis dari civitas akademika Universitas Dinamika Bangsa Jambi sebagai salah satu media pembelajaran maupun referensi oleh mahasiswa maupun dosen dalam melakukan penelitian selanjutnya

Kualitas layanan pada sebuah Universitas merupakan sesuatu yang sangat penting karena akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Pelayanan yang berkualitas di dalam layanan *digital library* digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat pelayanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam *digital library* hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi fasilitas serta keakuratan suatu informasi yang ada pada pelayanan *digital library*.

Ada berbagai macam metode yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu *website* atau aplikasi, diantaranya adalah metode *servqual* (*service quality*), *importance performance analysis* (IPA), *servperf*, dan model KANO.

Pada perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa telah menerapkan konsep *digital library* dalam perpustakaan tersebut memiliki beberapa fasilitas yang telah tersedia dalam bentuk virtual seperti layanan informasi yang sudah terkategori yaitu *book*, *journal*, kerja praktek, skripsi, thesis dan buku umum. Fasilitas *digital library* tersebut dapat memudahkan mahasiswa dalam mengerjakan tugas-tugas atau kegiatan lainnya. Namun pada layanan *digital library* di UNAMA pihak kampus belum mensosialisasikan tentang adanya *digital library* tersebut dan fasilitas yang dimiliki untuk mengakses informasi sangatlah terbatas, beberapa menu yang belum dapat digunakan, menu diskusi/komentar yang kosong, juga koleksi yang kurang *update*, sehingga mahasiswa sedikit kesulitan dalam mengakses *digital library* di Universitas Dinamika Bangsa Jambi. Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi terkait masalah-masalah yang pernah dialami pengguna *website digital library* Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan layanan *digital library*, sehingga dapat mengetahui kualitas pelayanan. Dalam memenuhi kepuasan pengguna menggunakan *E-Servqual*. Variabel yang di gunakan dalam penelitian

ini adalah *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness, Contact* dan Kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian studi kasus tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang judul **"ANALISIS KUALITAS LAYANAN DIGITAL LIBRARY UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL"**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat merumusan permasalahan yang ingin diteliti yaitu, "Bagaimana menganalisis kualitas layanan *digital library* Universitas Dinamika Bangsa dengan menggunakan metode *E-Servqual*"

## **1.3 BATASAN MASALAH**

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

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Universitas Dinamika Bangsa Jambi.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada *website digital library* Universitas Dinamika Bangsa (<http://digilib.stikom-db.ac.id/gdl42/>)
3. Menganalisis tentang kualitas layanan *digital library* Universitas Dinamika Bangsa Jambi.

4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode *E-Servqual* dengan variabel yang di gunakan adalah *Efficiency, Reliability, Fulfillment, Responsiveness, Contact* dan Kepuasan pengguna.
5. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner melalui *google form*.
6. Populasi yang di ambil adalah mahasiswa yang pernah menggunakan menggunakan *website digital library* UNAMA (Universitas Dinamika Bangsa Jambi).
7. Pengolahan data menggunakan *software* Microsoft Excel dan SPSS V26.

#### **1.4 TUJUAN PENULISAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat kepuasan terhadap penggunaan layanan *digital library* Universitas Dinamika Bangsa dengan metode *E-Servqual*.
2. Melakukan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan *E-Servqual* pada Universitas Dinamika Bangsa.

#### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat yang bisa di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pengetahuan mengenai kualitas layanan *digital library* pada Universitas Dinamika Bangsa sebagai media informasi.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih mendalam.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai penulisan proyek penelitian, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab landasan teori ini terdiri dari konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman penelitian terhadap konsep *Website*, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal, dan penelitian sejenis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab metodologi ini berisi mengenai parameter penelitian, metode penelitian yang digunakan dan teknik pengumpulan data penelitian.

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

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, metode pengumpulan data, besaran sample dan alat bantu penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang hasil analisis dari *website* Digilib UNAMA yang peneliti telah dilakukan.

## **BAB VI: PENUTUP**

Dalam bab penutup ini terdiri atas kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan hasil penelitian yang penulis lakukan,