

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan pada *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dengan menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis kualitas *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas memiliki tingkat kesesuaian sebesar 89,03% dan nilai tersebut masih dibawah 100%. Jika presentase tingkat kesesuaian kurang dari 100% berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pengguna layanan atau pelayanan dikatakan belum memuaskan. Rata-rata nilai kesenjangan (GAP) *website* Inlis Lite yaitu sebesar -0,46 artinya kualitas kinerja *website* Inlis Lite masih belum dapat memenuhi harapan pengguna, karena dikatakan dapat memenuhi harapan pengguna jika nilai kesenjangan (GAP) > 0. Hasil analisis kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu indikator yang harus diberikan rekomendasi perbaikan adalah yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga, karena pada kedua kuadran tersebut memiliki nilai kinerja yang rendah dimana hal tersebut akan mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut. Pada kuadran pertama terdiri dari 4 indikator yang harus diberikan rekomendasi perbaikan yaitu kode indikator US5 “*Website* Inlis Lite memiliki tampilan yang menarik”, kode indikator US7 “*Website* Inlis Lite dapat diakses setiap saat”, kode indikator SIQ5 “*Website* Inlis Lite memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan”. Kode indikator SIQ6 “*Website* Inlis Lite memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan”. Jadi 4 indikator diatas merupakan indikator dengan kepentingan tinggi namun penerapan kinerjanya masih rendah atau belum sesuai dengan harapan dari pengguna *website* Inlis Lite. Kedepannya harus diadakan perbaikan kualitas terhadap 4 indikator ini karena pada kuadran pertama merupakan kuadran

dengan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan kualitas terhadap penerapan kinerja yang masih belum sesuai dengan harapan pengguna. Pada kuadran ketiga terdapat 3 indikator yang harus dilakukan perbaikan yaitu kode indikator US2 “Tata letak halaman *website* Inlis Lite jelas dan mudah dimengerti”, kode indikator IQ3 “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi yang *up to date* (terbaru)”, kode indikator SIQ4 “*Website* Inlis Lite memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan”. Jadi 3 indikator diatas merupakan indikator dengan nilai kepentingan rendah namun nilai kinerjanya juga rendah, sehingga tidak diharuskan untuk melakukan perbaikan karena 3 indikator tersebut masuk kedalam kuadran dengan prioritas rendah. Namun, penulis akan memberikan rekomendasi untuk kuadran ketiga karena untuk meningkatkan kinerja yang ada pada indikator tersebut sehingga nantinya dapat mempengaruhi tingkat kepentingan pengguna untuk mengandalkan indikator tersebut.

2. Rekomendasi perbaikan yang diberikan penulis untuk indikator yang berada pada kuadran pertama dan kuadran ketiga yaitu sebagai berikut:

a. Variabel *Usability*

Pada variabel *usability* Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas perlu memperhatikan sebagai berikut:

- 1) Indikator dengan kode US5 yaitu “*Website* Inlis Lite memiliki tampilan yang menarik”. Pada indikator ini diperlukan *redesign* ulang tampilan *website* Inlis Lite agar lebih menarik, tampilan menu yang lebih teratur dan *responsive*.
- 2) *Usability* (US2) “Tata letak halaman *website* Inlis Lite jelas dan mudah dimengerti”. Pada indikator ini diperlukan perubah *footer* yang berisi informasi kontak pengelola *website* agar memudahkan pengguna ketika terdapat keluhan. Selain itu, terdapat beberapa *redesign* mengenai tata letak *website* Inlis Lite untuk memudahkan pengguna.
- 3) Indikator dengan kode US7 yaitu “*Website* Inlis Lite dapat diakses setiap saat”. Pada indikator ini diberikan rekomendasi perbaikan pada bagian *server* yaitu jika *performa server* rendah maka harus mengganti *server*

dengan kualitas yang lebih bagus, kemudian jika server yang digunakan terlalu jauh maka disarankan menggunakan CDN (*Content Delivery Network*) yang bertujuan untuk mempercepat *loading website* dengan memperpendek jarak lokasi pengunjung dengan *server* utama, kemudian jika terdapat masalah pada kualitas *website* Inlis Lite maka yang harus dilakukan yaitu dengan mengecek resolusi ukuran gambar yang ditampilkan pada *website* Inlis Lite, bisa juga karena kodingan yang tidak efisien, CMS yang tidak update dan plugins yang terlalu banyak. Terakhir yaitu rekomendasi jika *website* Inlis Lite sulit diakses karena jaringan, perangkat dan penggunaan *browser* yaitu dengan berganti jaringan, mengganti *device* yang digunakan dan menggunakan *web browser* dengan versi yang paling *update*.

b. Variabel *Information Quality*

Pada variabel *information quality* Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas perlu memperhatikan sebagai berikut:

- 1) Kode indikator IQ3 “*Website* Inlis Lite menyediakan informasi yang *up to date* (terbaru)”. Pada indikator ini diberikan rekomendasi agar informasi seperti lomba-lomba dan webinar yang diadakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas dan informasi penting yang akan disampaikan ke pengunjung dapat dimasukkan kedalam *website* agar saat pengunjung mengakses *website* Inlis Lite dapat mengetahui informasi terbaru yang terdapat di perpustakaan. Kemudian, penulis juga memberikan saran kepada Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk menambahkan SDM pada bagian IT, karena hal tersebut akan berpengaruh terhadap kualitas informasi yang dihasilkan. Jika jumlah SDM IT sudah terpenuhi maka dapat menerapkan kebijakan mengenai target postingan yang akan dikerjakan oleh tim IT, sehingga *website* Inlis Lite akan memberikan informasi yang *up to date*.

c. Variabel *Service Interaction Quality*

Pada variabel *service interaction quality* Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas perlu memperhatikan sebagai berikut:

- 1) Indikator dengan kode SIQ5 yaitu “*Website* Inlis Lite memberikan ruang untuk komunitas perpustakaan”. Rekomendasi yang penulis berikan untuk indikator ini yaitu sebagai berikut:
 - a) Menambahkan *fitur* forum untuk pengunjung perpustakaan sehingga mereka dapat berinteraksi dengan pengunjung yang lainnya.
 - b) Menggunakan *fitur live chat* untuk mempermudah komunikasi antar pengguna *website* Inlis Lite. *Fitur live chat* dapat digunakan secara *realtime* sehingga dapat memudahkan pengguna *website* Inlis Lite ketika ingin membentuk ruang komunitas perpustakaan.
- 2) Indikator dengan kode SIQ6 yaitu “*Website* Inlis Lite memberikan kemudahan untuk komunikasi dengan pihak perpustakaan”. Rekomendasi yang penulis berikan untuk indikator ini yaitu sebagai berikut:
 - a) Menambahkan *fitur Customer Service* pada *website* Inlis Lite yang digunakan ketika terdapat kendala pada mengakses *website* Inlis Lite atau dapat juga digunakan ketika Pemustaka ingin bertanya mengenai informasi tentang Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk suatu kepentingan.
 - b) Menambahkan *fitur* kontak kami yang berfungsi untuk memberikan informasi kepada pengunjung *website* mengenai identitas kontak yang dapat dihubungi ketika terjadi kendala pada saat mengakses *website*. Kontak tersebut dapat berupa *email* lembaga, sosial media lembaga, dan nomor admin yang dapat dihubungi. Hal tersebut dapat memudahkan pengguna untuk dapat berinteraksi dengan admin.
 - c) Ketika sudah banyak pesan yang ditanyakan melalui kepada admin ketika pengunjung menanyakan pada kontak yang terdapat pada *fitur* “Kontak Kami” kemudian admin dapat menambahkan *Frequently Asked Question (FAQ)* untuk list daftar pertanyaan yang paling sering diajukan dari pengguna *website*, sehingga ketika

pengguna *website* terdapat persamaan kendala yang dirasakan maka tidak harus menunggu lama balasan dari admin.

- 3) Indikator dengan kode SIQ4 “*Website* Inlis Lite memberikan fasilitas untuk personalisasi pengguna perpustakaan”. Rekomendasi yang penulis berikan untuk indikator ini yaitu menambahkan *fitur* “*Path prediction*” dimana *website* mampu mempelajari minat pengguna. *Fitur* tersebut dapat diterapkan pada menu koleksi digital untuk penerapan ruang personalisasi pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, seperti *e-book favorite* atau yang paling disukai oleh pengguna langsung ditampilkan pada menu koleksi digital dan sudah lengkap dengan penanda halaman terakhir pengguna saat membaca *ebook* tersebut. Sehingga ketika pengunjung *website* Inlis Lite belum selesai saat membaca *ebook* tersebut maka dapat dilanjutkan besok tanpa harus mencari lagi buku yang sama dan tanpa harus mencari halaman terakhir dia membaca *ebook* tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan terhadap analisis kualitas *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas, peneliti akan memberikan saran kepada pihak pengelolaan dan juga kepada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian sejenis yaitu sebagai berikut:

- a. Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas *website* Inlis Lite dan memperhatikan indikator yang menjadi prioritas perbaikan yaitu pada kuadran pertama dan ketiga agar kedepannya menjadi lebih baik lagi.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan berkontribusi untuk diterapkan dalam pengembangan *website* Inlis Lite agar menjadi *website* yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.
- c. Perlu adanya penelitian lanjutan dengan menggunakan metode yang berbeda untuk melakukan pengukuran kualitas *website* Inlis Lite seperti MCCALL atau Servqual untuk sebagai perbandingan.