

BAB I

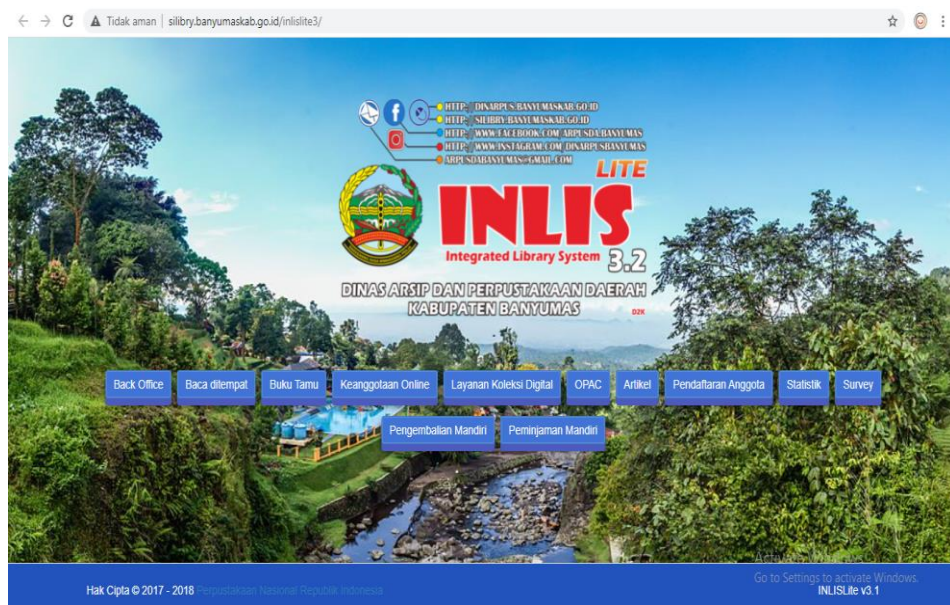
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah tempat penyedia informasi berupa dokumen cetak maupun *digital* untuk pemustakanya. Perpustakaan melakukan berbagai kegiatan berupa administrasi dan pelayanan kepada Pemustaka yang membutuhkan bahan bacaan, penelitian dan sebagainya [1]. Tugas pokok Perpustakaan adalah untuk mengolah, menyediakan, memelihara semua koleksi bahan pustaka dan melayani Pemustaka yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan[2]. Perkembangan Perpustakaan berawal dari konvensional hingga menjadi Perpustakaan *digital*. Perpustakaan konvensional adalah perpustakaan yang memiliki koleksi fisik berupa media cetak, buku manuskrip dan lain-lain yang diatur secara manual. Koleksi perpustakaan jenis ini memerlukan pelestarian seperti perawatan koleksi buku secara berkala. Perpustakaan *digital* adalah kumpulan informasi secara *digital* atau elektrik yang dikelola dengan layanan *modern*. Informasi dapat diperoleh dan diproses dengan bantuan perangkat elektronik. Perpustakaan *digital* dapat diakses dengan menggunakan jaringan *internet*. Perpustakaan juga perlu memperhatikan kemajuan zaman dan teknologi agar keinginan masyarakat dalam mengakses informasi dapat terpenuhi[3].

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas merupakan Perpustakaan Daerah yang berlokasi di Jl. Jendral Gatot Subroto No. 85 Purwokerto yang telah ditetapkan pada peraturan Bupati Banyumas Nomor 58 Tahun 2008 tentang penjabaran Tugas, Fungsi dan Tata Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah (PERPUSARDA) Kab. Banyumas yang memiliki tugas pokok untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah pada bidang kearsipan dan perpustakaan yang didasarkan pada asas otonomi dan tugas pembantuan[4].

Perpustakaan sebagai salah satu instansi penyedia informasi perlu memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi, baik perangkat keras maupun perangkat lunak untuk mengelola kegiatan Perpustakaan ke dalam sistem otomatis. Otomasi perpustakaan adalah proses pengelolaan perpustakaan dengan dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi mulai dari pengadaan, pengelolaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka[1]. Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas merupakan salah satu Perpustakaan Daerah yang telah menerapkan *website* Inlis Lite sejak tahun 2017. *Integrated Library System* (Inlis Lite) adalah sistem yang digunakan untuk mendukung operasional perpustakaan dengan memaksimalkan layanan dan membantu pengguna menemukan informasi tentang bahan bacaan di perpustakaan. Inlis Lite versi 3 adalah pengembangan lebih lanjut dari Inlis Lite versi 2.1.2 yang telah dibangun dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) sejak tahun 2011. Inlis Lite versi 3 dikembangkan sebagai suatu sistem informasi satu pintu bagi pengelola perpustakaan untuk mewujudkan otomasi perpustakaan dan juga mengembangkan perpustakaan *digital* dengan mengimplementasi layanan koleksi *digital*[5].



Gambar 1. 1Tampilan Website Inlist Lite

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan tampilan *website* Inlis Lite yang dapat digunakan oleh Pustakawan dan Pemustaka untuk keperluan yang berbeda-beda. Menu yang terdapat pada *website* Inlis Lite yaitu Back Office, baca ditempat, buku tamu, layanan koneksi digital, keanggotaan online, Online Public Access Catalogue (OPAC), pendaftaran anggota mandiri, survey dan statistik. *Website* Inlis Lite merupakan sistem vital pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas (ARPUSDA) karena berfungsi untuk pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Kegunaan pada setiap menu yaitu Back Office untuk penggunaan sistem dari sisi admin, sehingga admin dapat *input* data anggota, *input* data buku, *input* peminjaman dan pengembalian buku, dan laporan penggunaan aplikasi. Buku tamu digunakan untuk daftar hadir Pemustaka. OPAC digunakan untuk mencari katalog buku melalui sistem. Pendaftaran keanggotaan online digunakan untuk pendaftaran anggota Pemustaka baru. Keanggotaan online digunakan untuk melihat histori peminjaman buku, melihat kunjungan Pemustaka dan melihat status keanggotaan. Statistik digunakan untuk melihat informasi kunjungan Pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Didiek Rudianto, S.Kom sebagai IT Suport di Unit Perpustakaan mengatakan bahwa belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas *website* Inlis Lite sehingga Unit Perpustakaan belum mengetahui kepuasan pengguna saat mengakses *website* Inlis Lite. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya dokumen secara tertulis hasil dari evaluasi. Sistem yang sudah diterapkan perlu dinilai atau dievaluasi untuk melihat sejauh mana keberhasilannya dalam mencapai tujuan dan sasaran awal yang ditetapkan[6]. Selain itu, pada wawancara tersebut juga dijelaskan beberapa masalah pada *website* Inlis Lite yaitu, terdapat Pemustaka yang merasa kesulitan saat mencari buku pada rak setelah selesai mengoperasikan menu *Online Public Access Catalogue* (OPAC), selain itu pada saat mencari buku pada kolom pencarian sering tidak muncul. Hal ini dikarenakan *database* yang digunakan tidak sinkron dengan judul buku yang tersedia, kemudian banyak Pemustaka yang sering

menanyakan buku yang pernah dipinjam padahal *history* peminjaman buku sudah otomatis tercatat pada menu keanggotaan *online* namun menu tersebut jarang diketahui oleh Pemustaka, kemudian terdapat keluhan dari Pemustaka ketika *website* Inlis Lite sulit diakses hal tersebut dikarenakan *server* yang digunakan oleh ARPUSDA masih gabung dengan kominfo. Berdasarkan permasalahan diatas diperlukan pengukuran terhadap kualitas *website* Inlis Lite untuk mengetahui kepuasan pengguna.

Website adalah kumpulan halaman yang berisi informasi berupa data *digital* yang didalamnya terdapat teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang dapat diakses melalui jaringan *internet*. *Website* yang termasuk kategori bagus adalah *website* yang mempunyai fokus utama pada bagian isi. Hal tersebut adalah faktor penting yang menyebabkan *user* membuka kembali sebuah *website*[7]. Menurut Barnes dan Vidgen, kualitas *website* memiliki 3 komponen tolak ukur, yaitu *usability*, *information quality* dan *service interaction quality*. Komponen tersebut terdapat pada variabel metode Webqual 4.0. Metode ini sudah beberapa kali mengalami perkembangan hingga mencapai versi 4.0. Metode *webqual* dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen berdasarkan konsep *Quality Function Deployment* (QFD) yang mengukur berdasarkan “*voice of customer*”[8].

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilaksanakan penelitian dengan judul **Integrasi Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kualitas Website Inlis Lite (Studi Kasus: Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas)**. Penelitian ini menggunakan Metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Webqual 4.0 dipilih karena lebih memfokuskan pada hasil kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat ditingkatkan pada *website* tersebut sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna[9]. Metode ini terdiri dari tiga variabel yaitu kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan interaksi

pelayanan (*Service Interaction Quality*). *Usability* adalah tingkat kualitas *website* sehingga dapat memudahkan pengguna untuk menggunakan *website* tersebut. *Information quality* adalah tingkat pengukuran untuk mengetahui informasi mampu memenuhi harapan pengguna yang memerlukan informasi secara konsisten. *Service interaction quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika sudah mengakses *website*[10].

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian berdasarkan nilai kinerja (*Perfromance*) dan kepentingan (*Importance*) yang selanjutnya digambarkan dalam kuadran IPA. Hasil pada kuadran IPA menunjukkan penempatan setiap indikator yang nantinya akan diberikan rekomendasi perbaikan sesuai dengan penempatan indikator pada setiap kuadran [11]. Hubungan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu untuk memetakan 3 variabel yang ada dalam webqual kedalam 4 kuadran dengan prioritas perbaikan yang berbeda-beda. Indikator dengan prioritas tinggi yang akan dijadikan acuan dalam memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan layanan [12].

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah:

1.2.1 Kesulitan pihak Unit Perpustakaan dalam melakukan pengukuran kualitas *webiste* Inlis Lite untuk mengetahui kepuasan Pemustaka pada saat mengakses *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

1.2.2 Masih terdapat Pemustaka yang mengalami kendala saat mengoperasikan beberapa menu yang ada di *website* Inlis Lite, sehingga perlu dilakukan rekomendasi dan langkah perbaikan pada kualitas *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, muncul pertanyaan-pertanyaan mengenai cara menyelesaikan masalah seperti berikut:

- 1.3.1 Bagaimana Webqual 4.0 dapat mengukur persepsi pengguna untuk mengevaluasi kualitas *website* Inlis Lite?
- 1.3.2 Bagaimana menganalisis permasalahan dan kendala yang dialami Pemustaka pada *website* Inlis Lite menggunakan Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA)?
- 1.3.3 Bagaimana metode IPA dapat menghasilkan perbaikan prioritas kualitas *website* pada kuadran IPA?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.4.1 Ruang lingkup yang dijadikan penelitian ini adalah *website* Inlis Lite (silibry.banyumaskab.go.id).
- 1.4.2 Responden dalam penelitian ini merupakan pengunjung Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.
- 1.4.3 Aplikasi *website* Inlis Lite yang digunakan sebagai bahan penelitian adalah versi 3.1

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1.5.1 Mengetahui kepuasan Pemustaka melalui pengukuran kualitas *website* Inlis Lite sehingga pihak Unit Perpustakaan dapat lebih mudah mengetahui kepuasan penggunanya.
- 1.5.2 Memberikan rekomendasi dan langkah perbaikan pada kualitas *website* Inlis Lite agar memudahkan Pemustaka dalam mengoperasikan *website* Inlis Lite di Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui keadaan *website* Inlis Lite dari sisi pengguna sehingga dapat memudahkan Unit Perpustakaan untuk mengetahui kualitas *website* Inlis Lite.
- b. Mengetahui tingkat penerimaan pengguna saat menggunakan *website* Inlis Lite sehingga dapat memudahkan Unit Perpustakaan untuk mengetahui kepuasan pemustaka saat mengakses *website* Inlis Lite.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan perbaikan *website* Inlis Lite kedepannya.
- d. Menjadi bahan pertimbangan untuk ARPUSDA dan Perpunas untuk meningkatkan kualitas *website* Inlis Lite agar sesuai dengan harapan pengguna.