

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki pengguna internet sebanyak 78,19% pada tahun 2023. Angka tersebut terus melaju naik dari tahun sebelumnya dan menunjukkan bahwa banyak penduduk Indonesia membutuhkan dan menggunakan internet. Kebutuhan internet bukan hanya tentang berinteraksi lewat sosial media saja, namun pencarian informasi, ide dan juga inspirasi. Penggunaan internet dapat memberikan dampak positif apabila digunakan sesuai dengan kebutuhannya. Internet hadir dan banyak memberikan banyak manfaat di berbagai aspek masyarakat dalam kehidupan dan melaksanakan kehidupan serta dapat digunakan sebagai perbantuan di segala sisi bermasyarakat[1].

Pemanfaatan internet merupakan salah satu hal yang sudah diterapkan dalam dunia Pendidikan. Internet pada dunia pendidikan dapat menjadi kemajuan yang sangat menguntungkan apabila digunakan dengan tepat dan sesuai[2]. Dunia pendidikan sudah menerapkan internet pada beberapa aspek. Penyediaan sumber belajar dengan menggunakan internet merupakan salah satu manfaat internet dalam bidang pendidikan. Penggunaan *e-learning* juga dikategorikan sebagai pemanfaatan dalam dunia pendidikan[3].

Kemudahan dalam dunia pendidikan, seperti pembelajaran dan pencarian sumber informasi maupun referensi juga dapat dirasakan saat munculnya kehadiran buku dan juga perpustakaan digital atau *digilibrary*. Perkembangan pengguna internet yang diikuti oleh perkembangan teknologi informasi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan setiap organisasi, khususnya perpustakaan[4]. Perpustakaan yang tadinya hanya bersifat konvensional telah berubah mejadi perpustakaan digital. Perpustakaan digital sebagai mekanisme penggunaan internet dan teknologi informasi yang diaplikasikan dalam manajemen perpustakaan. Perpustakaan digital juga dapat diartikan sebagai perpustakaan yang melingkupi

sebuah fakta dan informasi baik buku (tulisan) dan media visual yang tersedia dalam sebuah bentuk elektronik serta edaran menggunakan internet[5].

Perpustakaan digital telah hadir di banyak tempat Pendidikan, salah satunya di Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP). Perpustakaan di wilayah ITTP sudah hadir sejak tahun 2002[6]. Sejalan dengan perkembangan zaman, Perpustakaan ITTP sudah memiliki sebuah *platform* yang digitalisasi atau *digilibrary* ITTP. Perpustakaan digital di kampus ITTP merupakan suatu hal pembaruan, yang merupakan kemajuan yang perlu mendapat perhatian lebih.

Hasil kuesioner pra-penelitian yang diberikan kepada para pengguna *website digilibrary* ITTP, khususnya mahasiswa pada bulan Juni 2022 melalui *google form* dengan jumlah responden 49 mahasiswa, menunjukkan adanya permasalahan yang dikeluhkan, salah satu diantaranya adalah *website* dinilai sering mengalami *delay* pada saat ingin digunakan. Para pengguna juga kerap kali menemui permasalahan berupa tidak tersedianya informasi yang dibutuhkan, kendala dalam akses, tidak memahami cara meminjam buku ataupun layanan buku dalam *website*, dan juga masih ada fitur yang masih belum dipahami kegunaannya.

Hasil kuesioner pra-penelitian dan keresahan yang disampaikan oleh para pengguna, *website* dinilai belum maksimal dalam penyediaan informasi dan kebutuhan pengguna. Penyediaan informasi, kebutuhan dan kemampuan sistem dalam pemanfaatan fitur serta ketangkapan dapat mempengaruhi hasil dari kualitas layanan. Dalam menentukan kualitas layanan, terdapat beberapa hal yang dapat dipertimbangkan dan diperhitungkan. Perhitungan kualitas layanan dapat menggunakan sebuah metode, yaitu *e-servqual*. Perhitungan menggunakan metode *e-servqual* perlu dilakukan untuk mengetahui dimensi yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan[7].

Latar belakang akan dijadikan sebagai suatu acuan dalam rangka melakukan penelitian, serta dengan adanya beberapa penjelasan dan pemicu terkait, maka menghasilkan sebuah judul “ **IDENTIFIKASI DIMENSI E-SERVQUAL PADA KUALITAS LAYANAN DIGILIBRARY ITTP** ”. Dengan penelitian ini, akan dianalisis beberapa hal terkait kualitas layanan yang ada pada *digilibrary* ITTP.

## 1.2 Perumusan Masalah

Tidak tersedianya informasi, layanan *digilibrary* yang masih mengalami *delay* atau *freeze* pada saat digunakan, akses NIM tidak dapat digunakan pada *website digilibrary* disebabkan oleh *duplicate password*. Masalah tersebut mengakibatkan pengguna terkendala untuk menggunakan *website digilibrary* ITTP, sehingga menunjukkan bahwa kualitas dari *website digilibrary* masih belum sesuai dengan harapan dari para pengguna.

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Latar belakang yang sudah dijelaskan serta perumusan masalah yang dijelaskan diatas menghasilkan pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kualitas layanan *digilibrary* ITTP menggunakan *e-servqual*?
2. Dimensi *e-servqual* apa yang dinilai berpengaruh terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP?

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan-batasan masalah yang disampaikan pada penelitian:

1. Ruang lingkup adalah *digilibrary* ITTP.
2. Responden dalam penelitian ini hanya mahasiswa pengguna *digilibrary* ITTP.
3. Penggunaan metode *e-servqual* dalam menentukan kualitas layanan.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi, memberikan penilaian dan pengetahuan dimensi *e-servqual* yang berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan *digilibrary* ITTP. Penelitian juga memiliki tujuan untuk memberikan rekomendasi terkait hal-hal yang perlu ditingkatkan dan dievaluasi pada layanan untuk mencapai kualitas layanan.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan menjadi suatu pandangan dalam pengembangan perpustakaan digital ITTP dan acuan dalam rangka perbaikan yang dapat menunjang kualitas layanan. Hasil dari uji hipotesis terhadap dimensi *e-servqual* juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi *digilibrary* ITTP, dalam rangka peningkatan kemampuan.