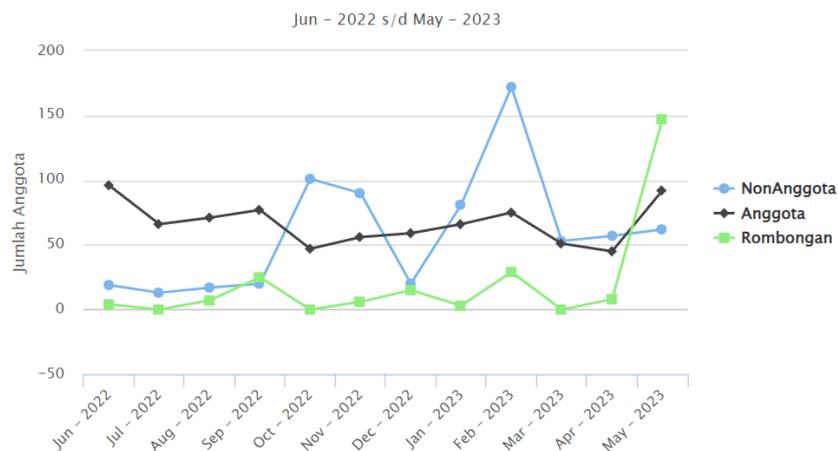


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

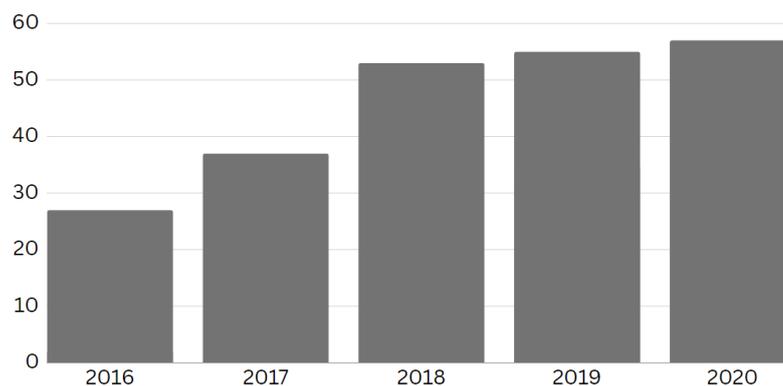
Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007 mengenai Perpustakaan mengungkapkan bahwa Perpustakaan adalah lembaga yang memiliki Tugas untuk menjalankan manajemen kumpulan karya tulis, cetak, dan rekaman karya dengan tingkat profesionalitas yang tinggi. Perpustakaan mengimplementasikan sistem yang sudah ditetapkan guna melengkapi kebutuhan pemustaka dalam bidang pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi [1]. UU Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 mengenai Perpustakaan, Pasal 14, memberikan arahan mengenai pelayanan yang harus disediakan oleh perpustakaan. Pada pasal 14 mewajibkan perpustakaan guna memberi layanan berkualitas tinggi yang mengutamakan kepentingan pemustaka. Setiap perpustakaan diharapkan mengadopsi dan memperluas pelayanan perpustakaan yang berorientasi dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan perlu memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan performa pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Selain itu, layanan perpustakaan yang dimaksud dalam pasal ini juga harus menggunakan sumber daya perpustakaan secara efektif untuk memenuhi keinginan pemustaka. Hal ini diharapkan, perpustakaan dapat diharapkan memberikan layanan yang optimal dan memperhatikan kebutuhan serta harapan pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas dan koleksi perpustakaan [2]. Teknologi informasi berperan penting dalam menciptakan otomatisasi perpustakaan guna menjawab kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang berkualitas [3].



Gambar 1. 1 Data pengunjung perpustakaan nasional [4]

Berdasarkan data pertumbuhan jumlah pengunjung perpustakaan nasional pada gambar 1.1, mendorong perpustakaan untuk mengambil langkah-langkah perubahan, baik dalam hal koleksi maupun pola pelayanannya, maka perpustakaan membuat sebuah solusi untuk memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat dengan menciptakan perpustakaan digital. Perpustakaan digital menyediakan akses yang mudah bagi pengguna untuk mencapai sumber-sumber elektronik melalui berbagai jenis media komunikasi, tanpa batasan waktu dan lokasi yang menghalangi [5]. Pada konteks ini, pengguna tidak lagi terikat secara fisik pada waktu operasional perpustakaan di mana mereka harus datang langsung atau mengunjungi perpustakaan untuk mengakses layanan seperti mendapatkan informasi, membaca buku, dan meminjam buku. Perpustakaan digital berperan sebagai solusi untuk mengatasi keterbatasan akses tersebut, dengan menyediakan fasilitas dan mempermudah pengguna dalam mengakses sumber informasi secara elektronik.

Menurut data dari Perpustakaan Nasional (Perpusnas), pada tahun 2020, minat membaca di Indonesia mencapai indeks 55,74, yang berada dalam kategori sedang. Angka ini menunjukkan kenaikan sebesar 1,9 poin dibandingkan dengan tahun 2019 mencapai 53,84. Perpusnas melakukan survei pada periode Maret-November 2020 untuk mengukur indeks kajian membaca. Survei ini melibatkan 10.200 responden di 34 provinsi [6].



Gambar 1. 2 Indeks Kegemaran Membaca di Indonesia [6]

Pemerintah kabupaten Banyumas telah berkontribusi untuk memajukan sarana dan prasarana digital untuk masyarakat dan juga turut serta mendukung “Gerakan Indonesia Membaca” sebagai bentuk untuk meningkatkan minat baca khususnya di wilayah kabupaten Banyumas, dengan membuat aplikasi perpustakaan digital yang diberi nama dengan iPusdaBanyumas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Didiek Rudianto S.Kom., ditemukan bahwa aplikasi i-Perpustakaan Daerah Banyumas atau iPusdaBanyumas yang dikelola oleh Dinas arsip dan perpustakaan Banyumas yang mulai *go live* pada tahun 2020 telah mendapatkan 1.700 pengguna dengan rating aplikasi 3,1 pada aplikasi Google Playstore, guna memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kegiatan literasi di kabupaten Banyumas.

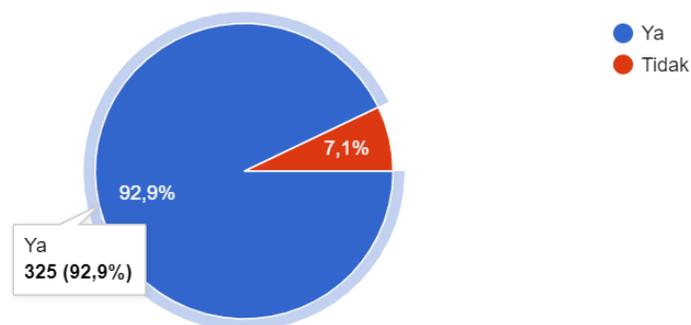
Hasil dari penyebaran kuesioner pra-penelitian yang telah disebarkan kepada 38 responden pada tanggal 1 Juni 2023 yang merupakan pengguna aplikasi iPusdaBanyumas sebagai data pendukung penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa masih ada beberapa kendala dan kekurangan yang ada pada aplikasi iPusdaBanyumas, di antaranya adalah aplikasi yang masih sering mengalami *down* sebesar 25%, seperti pengguna yang keluar secara mendadak dari aplikasinya dan perlu memasukan kembali *username* dan *password* mereka. Tampilan dari aplikasi iPusdaBanyumas masih kurang menarik bagi para penggunanya sebesar 50% disebabkan karena masih terkesan kuno dan kurang sesuai dengan era sekarang. Terdapat

beberapa fitur dalam aplikasi yang tidak dapat digunakan atau diakses oleh pengguna aplikasi sebesar 32,1% hal ini membuat pengguna merasa kurang puas dengan fitur yang tersedia. Beberapa fitur dalam aplikasi iPusdaBanyumas kurang responsif saat digunakan sebesar 21,4%, seperti saat pengguna ingin meminjam buku namun tidak dapat di proses oleh aplikasi. Aplikasi iPusdaBanyumas tidak dapat dijalankan pada jenis sistem operasi *smartphone* tertentu, hal ini dapat menghambat masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi iPusdaBanyumas, namun *device* yang mereka miliki tidak mendukung aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan November 2023, telah didapat 325 pengguna aplikasi yang telah mengisi dengan lengkap dan dapat digunakan sebagai data penelitian sebagai berikut:

Apakah Anda menggunakan aplikasi iPusdaBanyumas?

350 jawaban



Gambar 1. 3 Hasil Kuesioner Penelitian

Permasalahan yang dialami oleh pengguna di atas, perlu dilaksanakan sebuah pengukuran aplikasi guna mengetahui kualitas layanan iPusdaBanyumas. Pengukuran aplikasi ini dapat bermanfaat bagi penyedia layanan dan juga bagi pengguna layanan aplikasi iPusdaBanyumas. Salah satu manfaat bagi penyedia layanan adalah untuk mempermudah dalam meningkatkan pelayanan yang mereka berikan.

Berdasar pada masalah yang dialami pengguna seperti aplikasi yang secara tiba-tiba *down*, fitur yang tidak dapat digunakan, aplikasi yang

kurang responsif, perlu dilaksanakan penilaian kualitas layanan pada aplikasi iPusdaBanyumas melalui metode *E-Servqual*. Kualitas layanan merupakan faktor yang penting dalam keunggulan kompetitif pada suatu sistem layanan yang ada di sebuah organisasi. Kualitas layanan membantu perpustakaan agar lebih baik dan unggul [7]. Pada penelitian ini, melalui metode *E-servqual* yang digunakan untuk melakukan perbandingan antara persepsi dan ekspektasi dengan menerapkan 7 dimensi yaitu *efficiency, fullfilment, privacy, system availability, compensation, responsiveness dan contact*. Metode *E-Servqual* cocok untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna karena metode ini dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan dalam konteks *online* atau digital, Sementara itu, metode EUCS berfokus pada tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi secara umum, termasuk perangkat lunak, perangkat keras, dan dukungan teknis. Metode ini mengevaluasi pengalaman pengguna dalam hal kinerja sistem, kemudahan penggunaan, dan kebermanfaatan teknologi. Era digital yang semakin maju, banyak layanan yang disediakan melalui platform *online*, termasuk perpustakaan digital seperti iPusdaBanyumas. Diharapkan dengan analisis ini bisa menjawab pertanyaan variabel mana yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari pengguna dan dapat melakukan perbaikan dimensi yang masih memiliki kekurangan. Dalam menghadapi masalah yang telah disebutkan sebelumnya, sebuah penelitian dilakukan dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Aplikasi iPusdaBanyumas melalui Metode *E-servqual*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan yang sudah diungkapkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi iPusdaBanyumas memiliki dampak yang besar kepada nilai kepuasan pengguna. Rumusan masalah dalam penelitian ini, ditemukan beberapa kendala seperti 25% pengguna mengalami *downtime*, 50% menganggap tampilan aplikasi kurang menarik, 32,1% tidak dapat

menggunakan beberapa fitur, 21,4% fitur kurang responsif, dan ada keterbatasan pada sistem operasi *smartphone* tertentu.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Menurut penyampaian rumusan masalah yang telah disampaikan, maka disimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi iPusdaBanyumas ?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan pelayanan aplikasi iPusdaBanyumas ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan pada rumusan permasalahan, berikut ini adalah batasan masalah yang telah ditentukan untuk penelitian ini:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023.
2. Penelitian ini ditujukan kepada para pengguna aplikasi iPusdaBanyumas.
3. Penelitian ini berfokus pada 7 dimensi *E-Servqual* yaitu *efficiency*, *fullfilment*, *privacy*, *system availability*, *compensation*, *responsiveness* dan *contact*.

1.5 Tujuan Penelitian

Menurut pemaparan permasalahan yang sudah dijabarkan di atas, ditentukan tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dimensi *e-servqual* yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi iPusdaBanyumas.
2. Meningkatkan pelayanan aplikasi iPusdaBanyumas.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Manfaat penelitian ini bagi penulis diharapkan dapat mengetahui apakah metode *E-Servqual* dapat di implementasikan dengan baik untuk mengukur kualitas dari suatu layanan

2. Bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Banyumas
Manfaat penelitian ini untuk dinas terkait diharapkan dapat mengetahui, dimensi mana yang sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna aplikasi iPusdaBanyumas sehingga dapat mengevaluasi dan meningkatkan layanan dari dimensi tersebut.