

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom

Perpustakaan Universitas Telkom merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi mahasiswa dan para dosen Universitas Telkom untuk mencari informasi, buku, majalah, karya ilmiah dan literatur lainnya.

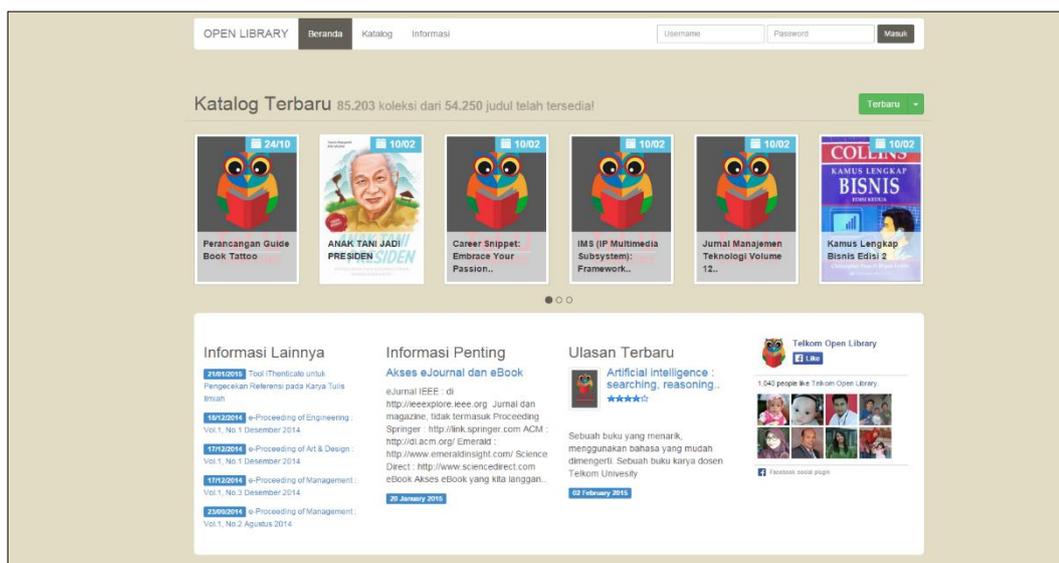
Sumber daya keilmuan dan perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom, didirikan bersama dengan awal berdirinya Institut Management Telkom tahun 1990 yang saat itu dikenal dengan Master of Business Administration (MBA) Bandung yang berkerjasama dengan Asian Institute of Management (AIM) Manila, Philipina dengan jumlah koleksi hanya 87 eksemplar.

Seiring dengan perkembangan perubahan MBA Bandung menjadi STMB kemudian berubah menjadi IM Telkom dan Pada akhirnya menjadi Universitas Telkom, SDK dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis juga mengalami perkembangan.

Bedasarkan kegiatan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hermansyah Hendra Pranata selaku staf pustakawan SDK dan Perpustakaan Universitas Telkom, dikatakan bahwa pada tahun 2002 Perpustakaan IM Telkom yang memiliki keanggotaan seluruh mahasiswa di IM Telkom mulai mengembangkan sistem kepastakaan koleksinya yang sebelumnya bersifat manual dengan mengaplikasikan sistem elektronik komputerisasi *Dela System*. Namun sistem ini memiliki beberapa kelemahan diantaranya sistem ini hanya bisa dikases secara internal dengan menggunakan jaringan lokal, kemudian sistem ini memiliki batas maksimum untuk dikelola. Pada tahun 2005 aplikasi *Dela System* untuk pengelolaan koleksi perpustakaan sudah mencapai batas maksimum yaitu sembilan ribu eksemplar dan tidak mampu ditambahkan jumlah koleksi untuk dikelola.

Akhirnya pada tahun 2006, *Dela System* diganti dengan program PUSAKA untuk pengelolaan koleksi perpustakaan dan memberikan kemudahan pencarian koleksi perpustakaan secara mandiri oleh pengunjung. Sistem PUSAKA tidak hanya mampu diakses secara internal didalam komputer yang disediakan di ruang perpustakaan, tetapi sistem yang berbasis web ini mampu diakses dimana saja, bahkan melalui komputer pribadi dirumah sekalipun.

Hal tersebut bertujuan untuk mempermudah pencarian koleksi perpustakaan oleh pengguna atau mahasiswa dan sebagai usaha untuk menghemat waktu tanpa harus datang dan mencari koleksi secara langsung ke perpustakaan. Pada awal tahun 2012 program PUSAKA disempurnakan dengan Open Library, sistem ini masih berbasis web namun memiliki kelebihan dari sitem yang sebelumnya diterapkan. Kelebihan tersebut adalah sistem ini dapat dikostumasi sesuai dengan kebutuhan yang ada, kemudian sistem ini lebih *user friendly*, adanya notifikasi yang dimana didalam notifikasi tersebut pengguna dapat melakukan peminjaman, perpanjangan masa pinjam buku yang sedang dipinjam kemudian adanya pemberitahuan ketersediaan buku di perpustakaan. Sistem ini juga dapat terintegrasi dengan sistem lain seperti master data. Berikut adalah tampilan antar muka *website* Open Library Universitas Telkom.



GAMBAR 1.1 Antar Muka *Website* Open Library Universitas Telkom
(Sumber : *OpenLibrary*, 2015)

Secara umum layanan yang diberikan oleh Universitas Telkom kepada mahasiswa maupun dosen Universitas Telkom adalah:

1. *Circulation* yang merupakan peminjaman bahan pustaka dan pengembalian bahan pustaka.
2. *Reference* yaitu peminjaman bahan pustaka, namun hanya untuk dibaca di perpustakaan.
3. *Open Library* merupakan perpustakaan berbasis web yang dapat digunakan oleh mahasiswa untuk penelusuran.

Koleksi E-journal yang bisa dikases adalah IEEE, Springer, ACM, Emerald dan juga Science Direct. Selain itu juga dapat mengakses Jurnal Hibah Dikti.

Perpustakaan Universitas Telkom memiliki jumlah anggota sebanyak 19.912 orang hingga juli tahun 2015 yang merupakan civitas Universitas Telkom. Lokasi perpustakaan yang terletak di lima tempat bertujuan untuk mempermudah layanan yang diberikan kepada mahasiswa atau dosen Universitas Telkom. Lima lokasi Universitas Telkom yaitu:

- a. Kampus Fakultas Komunikasi dan Bisnis di kawasan pendidikan telkom jalan telekomunikasi no 1, Lt 4 Dayeuh Kolot Bandung 40257
Jam Buka : Senin – jumat (08.00-19.00WIB)
Sabtu (08.00-13.00 WIB)
- b. Kampus Fakultas Ilmu Terapan di kawasan pendidikan telkom jalan telekomunikasi no 1, Gedung Fakultas Ilmu Terapan Lt 4 Dayeuh Kolot Bandung
Jam Buka : Senin – jumat (08.00-16.30WIB)
- c. Kampus Fakultas Teknik di kawasan pendidikan telkom jalan telekomunikasi no 1, Lt 4 Learning Centre Lt 3 Dayeuh Kolot Bandung
Jam Buka : Senin – jumat (08.00-19.00WIB)
Sabtu (08.00-13.00 WIB)
- d. Kampus Fakultas Industri Kreatif di kawasan pendidikan telkom jalan telekomunikasi no 1, Gedung fakultas Industri Kreatif Lt 4 Dayeuh Kolot Bandung 40257

Jam Buka : Senin – jumat (08.00-16.30 WIB)

e. Kampus Geger kalong : Jalan Gegerkalong Hilir No. 47 Gedung Kampus
Lt 1 Bandung

Jam Buka : Senin – jumat (08.00-20.00WIB)

1.1.2 Visi, Misi, dan Struktur organisasi Sumber Daya Keilmuan dan Perpustakaan.

Visi

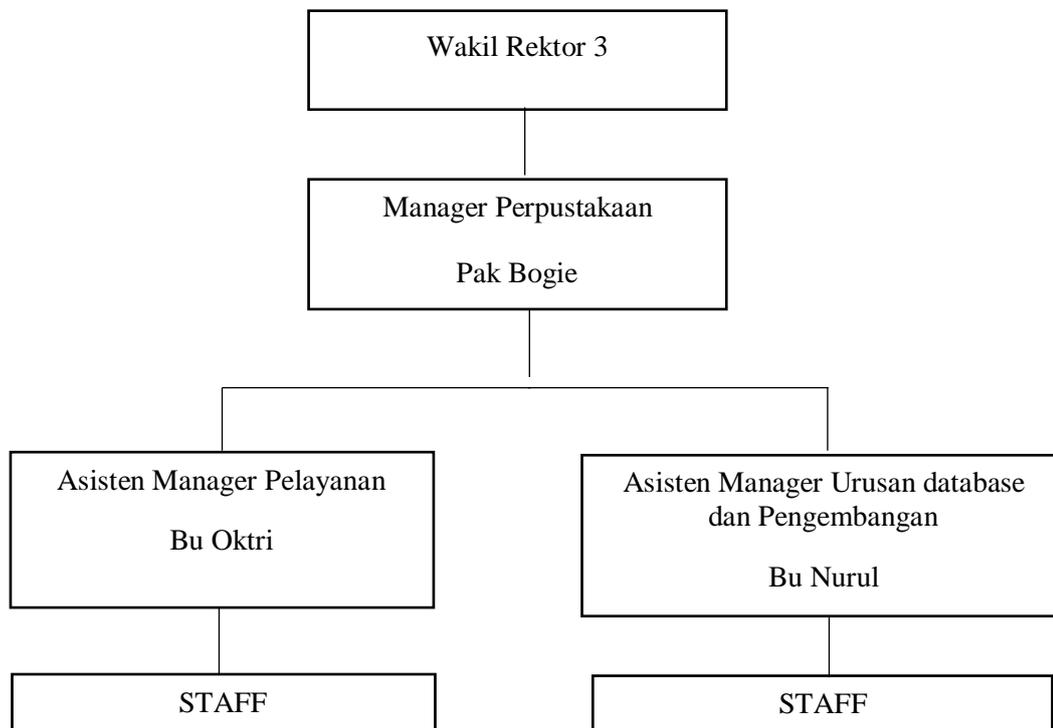
“Menjadi leader dari pusat keilmuan dengan tata kelola berkelas dunia.”

Misi

- a. Berperan aktif dalam melakukan akuisisi pengetahuan, mengelola pengetahuan, dan berbagi pengetahuan.
- b. Berperan aktif dalam meningkatkan minat baca dan tulis di masyarakat.
- c. Berkerja sama dengan semua institusi yang memiliki visi yang sama.

Open Library:

- a. Open untuk menerima semua jenis *knowledge*.
- b. Open untuk berbagi knowledge dengan *knowledge management* lain.
- c. Open untuk semua siapapun yang ingin belajar.



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Sumber Daya Keilmuan & Perpustakaan
Sumber: SDK dan Perpustakaan Universitas Telkom

1.2 Latar Belakang Masalah

Penerapan Teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir di semua bidang tidak terkecuali di perpustakaan. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional telah membawa perubahan yang besar. Perkembangan sistem informasi dan manajemen (SIM) perpustakaan dan perpustakaan *digital(digital library)* yang memiliki keunggulan dalam kecepatan akses karena berorientasi ke data digital dan jaringan komputer atau internet (Rodliyah, 2012:39).

Saat ini di lingkungan Perguruan Tinggi, perpustakaan *digital* diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian masyarakat. Perubahan paradigma dalam sistem pendidikan dan

pengajaran di Perguruan Tinggi menempatkan perpustakaan sebagai sumber daya informasi yang sangat penting karena dimungkinkan akan memberikankemudahan pada civitas akademika dalam aksesibilitas informasi di perpustakaan.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang sedemikian pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari suatu perpustakaan. Aplikasi teknologi informasi di perpustakaan sering menjadi tolak ukur kemajuan dan modernisasi dari suatu perpustakaan, demikian pula pada Perpustakaan Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta. Perpustakaan Perguruan Tinggi sering diibaratkan sebagai jantung Perguruan Tinggi.

Definisi perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Sulistyono (1991:51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan Perguruan Tinggi, dengan tujuan utama membantu Perguruan Tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi. Program Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu perpustakaan Perguruan Tinggi dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika Perguruan Tinggi yang menaunginya. Keberadaan perpustakaan akan sangat berperan jika informasi yang diberikan tidak hanya berkualitas akan tetapi juga mudah diakses oleh penggunanya. Kemudahan ini hanya dapat didukung oleh penerapan teknologi informasi komunikasi di perpustakaan dengan mengembangkan pelayanan digital dan penyediaan bahan digital melalui internet.

Saat ini banyak situs *web* yang terdapat di internet, di antaranya adalah situs *web* Perguruan Tinggi dan situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi. Dengan adanya situs *web* perpustakaan, diharapkan pengguna civitas akademika dapat memperoleh informasi yang efektif dan efisien. Di era teknologi *digital* saat ini banyak koleksi perpustakaan dalam bentuk elektronik yang kemudian dihimpun dalam situs *web* perpustakaan. Sekian banyaknya koleksi perpustakaan atau informasi yang di sediakan tidak selalu dapat dimanfaatkan oleh pengguna, dikarenakan sering adanya informasi tidak dapat diakses oleh pengguna. Kemudahan mengakses sebenarnya sudah menjadi bagian yang tak terlepas dari keterpakaian atau kegunaan. Namun terkadang kemudahan akses tidak selalu

diperoleh pada situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi, sehingga pengguna kesulitan dalam menggunakan informasi yang tersedia pada *web* perpustakaan Perguruan Tinggi tersebut.

Evaluasi terhadap situs *web* perpustakaan dapat memberi Gambaran serta memberi masukan dalam mencapai kualitas *website* yang lebih baik dan bermutu. Pentingnya melakukan evaluasi terhadap situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan langkah awal untuk pengembangan sumber daya informasi secara *online* yang lebih baik, berkualitas dan bermutu bagi penggunanya.

Salah satu yang rajin mengevaluasi *web* perpustakaan baik nasional maupun internasional adalah *webometric*. *Webometric* adalah salah satu perangkat atau sistem untuk mengukur atau memberikan penilaian terhadap kemajuan seluruh universitas atau perguruan tinggi terbaik di dunia (*World Class University*) melalui *website* universitas tersebut. Sebagai alat ukur (*webometric*) sudah mendapat pengakuan dunia termasuk di Indonesia. Perangkat *webometric* pertama kali diluncurkan pada tahun 2004 dan mempublikasikan ranking universitas setiap enam bulan sekali (bulan Januari dan Juni) oleh Laboratorium *Cybermetric* milik The Consejo Superior de Investigaciones Cientificas (CSIC). CSIC merupakan lembaga penelitian terbesar di Spanyol.

Ada empat komponen yang menjadi indikator utama dalam penilaian *Webometrics* (www.webometrics.info) ini yaitu:

1. *Excecelence* merupakan jumlah artikel-artikel ilmiah publikasi perguruan tinggi yang bersangkutan yang terindeks di Scimago Institution Ranking dan di Google Scholar.
2. *Presence* adalah jumlah halaman *website* (*html*) dan halaman dinamik yang tertangkap oleh mesin pencari (Google), tidak termasuk rich files.
3. *Impact* merupakan jumlah eksternal link yang unik (jumlah *backlink*) yang diterima oleh domain *web* Universitas (*inlinks*) yang tertangkap oleh mesin pencari (Google)
4. *Openness* merupakan jumlah file dokumen (Adobe Acrobat (.pdf), Adobe Post Script (.ps, .eps), Microsoft Powerpoint (.ppt, .pptx) yang online /

open dibawah domain *Website* Universitas yang tertangkap oleh mesin pencari (Google).

The screenshot shows a search interface with the following elements:

- Search** header with tabs for **Content** and **Rankings**.
- Search input field containing **telkom university** and a **Search** button.
- Advanced search options including **Advanced search** and **ONLY OF THE TYPE(S) *** with radio buttons for **WORLD RANKING** (selected), **CONTINENTAL RANKING**, and **COUNTRY RANK**.
- Search results** section with a **WORLD** filter.
- A table with the following data:

Ranking	Institute	Country	Size	Visibility	Rich Files	scholar
1373	Repository Telkom University		819	2033	53	736

GAMBAR 1.3 Peringkat Repository Universitas Telkom Secara Global
(Sumber: Webometric, 2016)

Berdasarkan Gambar 1.3 peringkat Repository Telkom University atau perpustakaan digital Universitas Telkom secara global berada pada pada rangking ke 1373.

Indonesia

ranking	World Rank ▲	Instituto	Size	Visibility	Files Rich	scholar
21	769	Institutional Repository of Satya Wacana Christian University	1012	1520	154	314
22	775	Gunadarma University Repository	1668	635	1101	1043
23	809	Repositori Universitas Muria Kudus	1589	1380	253	421
24	904	Airlangga University Repository	133	1316	14	1356
25	929	Universitas Esa Unggul Digital Repository	1021	1493	56	896
26	963	University of Sumatera Utara Repository	59	232	7	2016
27	995	Repository Universitas Indonesia	1978	1023	837	1057
28	1008	Eprints STMIK GI MDP & MDP Business School	1577	1354	1036	748
29	1032	Widya Mandala Catholic University Surabaya Repository	1219	1727	193	585
30	1117	Institutional Repository IAIN Tulungagung	1515	1676	483	698
31	1160	STIKOM Surabaya Institutional Repository	1615	1659	367	903
32	1227	Institut Teknologi Sepuluh Nopemeber Repository	401	540	4	2016
33	1263	Politeknik Elektronika Negeri Surabaya Repository	1584	1522	1306	1067
34	1373	Repository Telkom University	819	2033	53	736
35	1401	Repository Universitas Pendidikan indonesia / Indonesia University of Education	912	709	17	2016
36	1555	Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	301	1030	210	2016
37	1574	UIN Sunan Ampel Surabaya Institutional Repository	1897	1798	1351	1349
38	1609	Widyatama University Repository	795	1158	81	2016
39	1613	Repository Institut Seni Indonesia Yogyakarta	1635	2062	688	1091
40	1617	Universitas Negeri Semarang Institutional Repository	912	1104	176	2016

GAMBAR 1.4 Peringkat Repository Univeritas Telkom Secara Nasional

(Sumber : Webometric, 2016)

Berdasarkan Gambar 1.4 peringkat Repository Telkom University atau perpustakaan digital Universitas Telkom secara nasional berada pada pada rangking ke 34 dari sebanyak 63 perpustakaan digital Universitas yang dievaluasi oleh Webometric, Peringkat ini bukanlah peringkat yang cukup bagus baik secara nasional maupun secara global. Perpustakaan digital Universitas Telkom masih kalah dibandingkan dengan perpustakaan digital beberapa Universitas lain yang ada di indonesia. Karena itu penulis ingin meneliti situs *web* perpustakaan Universitas Telkom

menggunakan metode *Website Quality* (WebQual) untuk mengetahui kualitas situs *web* Openlibrary Universitas Telkom.

Penelitian mengenai pengukuran jasa layanan situs *web* yang menempatkan tanggapan pengguna sebagai bagian dari penelitian evaluasi kualitas situs *web* perpustakaan secara keseluruhan merupakan salah satu metode pengukuran suatu kualitas situs *web*. Metode *Website Quality* (WebQual) merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini merupakan pengembangan dari metode *service quality* (ServQual) yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa. Instrumen penelitian pada metode *webqual* tersebut dikembangkan dengan metode *Quality Function Development* (QFD). Metode WebQual sudah mulai dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami beberapa perkembangan dalam penyusunan aspek dan butir-butir pertanyaannya. Metode WebQual tersebut disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu kemudahan pengguna (*Usability*), adalah mutu yang berhubungan dengan rancangan site, sebagai contoh penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan Gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Kualitas informasi (*Information Quality*), adalah mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas layanan interaksi (*Service Interaction Quality*), adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam site lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh isu dari keamanan transaksi dan informasi, pengantaran produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik site.

Sesuai dengan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG OPENLIBRARY UNIVERSITAS TELKOM MENGGUNAKAN DIMENSI KUALITAS WEBSITE ”**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harapan kualitas *web* OpenLibrary Universitas Telkom?
2. Bagaimana kinerja kualitas *web* OpenLibrary Universitas Telkom?
3. Bagaimana kepuasan pengunjung terhadap *web* OpenLibrary Universitas Telkom?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan penulis sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- 1 Untuk mengetahui harapan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan *web* OpenLibrary Universitas Telkom.
- 2 Untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan oleh *web* OpenLibrary Universitas Telkom kepada pengunjung.
- 3 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh *web* OpenLibrary Universitas Telkom

1.5 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini, yaitu :

1. Aspek Teoritis
Bagi pihak perpustakaan, penelitian ini menjadi salah satu bahan masukan dalam mengambil kebijakan sehubungan dengan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.
2. Aspek praktis
 - a. Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai referensi dan perbandingan dalam penelitian lanjutan yang memfokuskan pada penelitian yang sama.
 - b. Bagi penulis dan mahasiswa lain, untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam bidang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan penggunaan perpustakaan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menjaga penelitian ini agar tetap terarah dan menjaga konsistensi dari tujuan serta rumusan masalah dari penelitian, maka dibutuhkan batasan-batasan dalam ruang lingkup penelitian. Batasan penelitian ini dalam penelitian ini adalah:

- A. Variabel tunggal yang menjadi fokus penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sistem open library telkom university, pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan metode WebQual
- B. Dimensi penelitian mengacu pada dimensi WebQual dalam menilai kualitas *website* open library telkom university. Dimensi tersebut meliputi Dimensi *Usability*, Dimensi *Information Quality* dan Dimensi *Interaction Quality*.
- C. Objek penelitian mencakup mahasiswa yang masih bersatus aktif yang terdaftar pada sistem database OpenLibrary, dan juga dosen Universitas Telkom.
- D. Penelitian dilakukan bulan Januari 2015 hingga selesainya penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan Gambaran yang jelas tentang penelitian yang dilakukan, dan berisi mengenai materi dan hal-hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Berikut adalah sistematika penulisan penelitian ini.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum tentang objek penelitian, latar belakang masalah, perumusan dan identifikasi masalah, tujuan dari penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang hasil kajian kepustakaan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam bab ini juga akan diuraikan landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar analisis penelitian, penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, serta teknik yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi dari objek penelitian, hasil dari analisis yang telah dilakukan serta pengolahan data dan pembahasannya yang diuraikan secara sistematis dan kronologis sesuai dengan ruang lingkup penelitian dan tujuan dari penelitian ini.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini. Dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari analisis data yang telah dilaksanakan serta saran-saran yang disarankan perlu untuk pengembangan Perpustakaan Universitas Telkom.