

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini dunia pendidikan sudah banyak mengalami perubahan dan perkembangan yang jauh lebih baik. salah satunya adalah pengguna internet sebagai sarana atau sumber informasi untuk pelajar atau mahasiswa dalam belajar. Dengan meningkatnya pemakaian internet terjadi pula perubahan dan pengembangan, terutama yang berkaitan dengan perolehan informasi. Salah satunya perpustakaan sebagai lembaga yang mempunyai peranan dalam pengelolaan informasi. Konsep kepemilikan informasi yang tadinya ditekankan pada penyediaan sarana fisik berupa gedung serta koleksi selengkap mungkin, tak lagi mungkin untuk dipenuhi. Disinilah perpustakaan mulai dituntut untuk menjalankan peranannya sebagai mediator informasi. Akses informasi seluas mungkin dari mana saja dan kapan saja menjadi lebih penting dari kepemilikan. Penyediaan sarana jaringan maupun komputer menjadi suatu kebutuhan dalam memberikan layanan pada suatu institusi secara fleksibel.

Melalui pembentukan jaringan perpustakaan digital dapat menyediakan akses informasi yang lebih luas dan terbuka dalam hal jenis, bentuk dan jangkauan layanan sumber informasi dengan jaringan informasi global yang ada. Jadi perpustakaan digital merupakan suatu perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku atau tulisan, gambar, suara, dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer.

Universitas Bina Darma (UBD) merupakan perguruan tinggi swasta di Kota Palembang yang banyak diminati oleh mahasiswa dari berbagai wilayah baik itu di dalam negeri maupun luar negeri dan berbasis *Information and Technology* dalam proses belajar mahasiswa tidak hanya belajar melalui

elearning saja tetapi juga bisa melalui perpustakaan digital untuk dapat menambah wawasan dan tingkat membaca lebih tinggi. Perpustakaan digital Universitas Bina Darma dapat diakses melalui sebuah situs yakni <http://digilib.binadarma.ac.id>. Didalamnya terdapat navigasi seperti: Search Catalog, Menu yang berisi artikel-artikel penelitian, *FAQ*, *Login*, *Registration*, dan *Active Account*. Dari navigasi tersebut dapat dilihat bahwa proses atau informasi yang disiapkan memang sangat penting dan bermanfaat terutama bagi civitas akademik. Proses atau dampak yang dirasakan berikutnya oleh pengguna adalah tingkat kepuasan yang didapat berhubungan informasi dan fasilitas atau menu-menu yang ada di perpustakaan digital tersebut. Masalah tingkat kepuasan ini dirasa sangat penting karena berhubungan dengan visi perpustakaan Universitas Bina Darma yaitu menjadi perpustakaan berbasis teknologi yang terbaik dan penyedia informasi melalui fasilitas dan pelayanan yang berbasis teknologi informasi.

Dalam penelitian ini menggunakan metodologi penelitian yakni *servqual* dalam mengukur kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna. Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi (Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katircioglu, Salih Turan, 2005). Disamping itu, metode *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik (Bryson, Alexandria dan Curry, Adrienne, 2001).

Dari uraian di atas peneliti tertarik ingin melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Universitas Bina Darma Palembang Menggunakan Metode *Servqual*."

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalahnya yaitu "Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna perpustakaan digital Universitas Bina Darma Palembang menggunakan metode *servqual*."

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis tingkat kepuasan pengguna perpustakaan digital pada Universitas Bina Darma Palembang.
2. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode *servqual* (service *Quality*) dengan 5 dimensi yaitu bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna perpustakaan digital pada Universitas Bina Darma Palembang dilihat dari bukti nyata (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan kepastian (*assurance*).

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan digital pada Universitas Bina Darma Palembang dengan menggunakan metode *servqual*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

1. Hasil dari analisis ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas *website*.
2. Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tolak ukur peneliti lain dalam penelitian selanjutnya serta untuk menambah wawasan dalam mengevaluasi kasus.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Universitas Bina Darma Palembang yang beralamat di Jendral A. Yani No.12 Palembang 30264. Pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Desember 2018 berakhir pada bulan April 2019 dengan objek penelitian sebuah *website* yang beralamat <http://digilib.binadarma.ac.id>.

1.5.2. Alat dan Bahan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini alat dan bahan yang digunakan yakni sebagai berikut:

1.5.2.1. Alat

Adalah semua jenis instrumen yang digunakan peneliti untuk bisa mengumpulkan data selama proses penelitian, seperti berikut:

1. *Hardware* yaitu:
 - a. Laptop acer aspire E1-432
 - b. Printer canon Pixma ip2770
 - c. Flashdisk Toshiba 16 GB
2. *Software* yaitu:
 - a. *Microsoft Windows 7*
 - b. *Microsoft word 2007*
 - c. *SPSS for Windows* versi 23

3. Kuesioner

Penelitian ini menggunakan Kuesioner (angket) tertutup yaitu pertanyaan atau pernyataan-pernyataan telah memiliki alternatif jawaban (*option*) yang tinggal dipilih oleh responden. Responden tidak bisa memberikan jawaban atau respon lain kecuali yang telah

tersedia sebagai alternatif jawaban yang sudah dibuat oleh peneliti tersebut (Nana Syaodih Sukmadinata, 2010).

1.5.2.2 Bahan

Adalah semua bahan yang dibutuhkan dalam proses penelitian baik itu berupa bahan utama maupun bahan tambahan (penunjang) yang diperlukan oleh penulis, seperti berikut:

1. Dari jurnal
2. Dari Buku-Buku
3. Data jumlah mahasiswa dan dosen di Universitas Bina Darma Palembang

1.5.3. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan metode Kuantitatif. Metode penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013).

1.5.4. Metode Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian antara lain:

1. Data primer
Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013).

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu:

a. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013).

b. Observasi

Observasi sebagai tehnik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan tehnik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner kalo wawancara dan kusioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain nya (Sugiyono, 2013). Peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap website digilib bina darma, untuk lebih mengerti terhadap sistem tersebut.

c. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai tehnik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2013). Peneliti melakukan wawancara di UPT untuk menanyakan tentang website digilib bina darma tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang atau lewat dokumen (Sugiyono, 2013). Metode yang digunakan untuk mendapatkan data sekunder yaitu Studi pustaka mengumpulkan literatur pendukung penelitian baik dari buku referensi ataupun dari *browsing* internet.

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan tinjauan umum seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi uraian variabel-variabel dan metode serta tahapan penelitian secara rinci yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari Penerapan Metode *servqual* dalam menganalisis sistem perpustakaan digital pada Universitas Bina Darma Palembang.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.