

BAB I

PENDAHULUAN

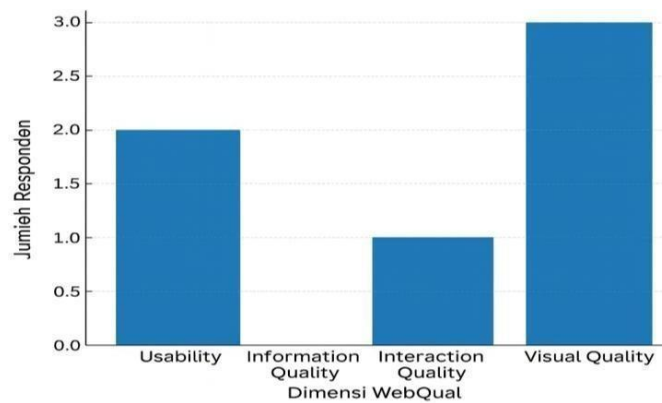
1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana vital dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Keberadaannya tidak hanya sebagai penyedia koleksi cetak, tetapi juga sebagai pusat informasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Transformasi digital telah menggeser paradigma layanan perpustakaan, di mana akses informasi kini dituntut untuk berlangsung cepat, praktis, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna generasi digital. Website perpustakaan menjadi salah satu bentuk nyata dari transformasi tersebut, berfungsi sebagai media utama penyedia layanan akademik daring yang memungkinkan sivitas akademika mengakses informasi kapan pun dan di mana pun.

Website perpustakaan telah ditetapkan sebagai kanal resmi penyedia layanan digital. Melalui portal ini, mahasiswa dapat mengakses katalog online (OPAC), e- book, jurnal ilmiah, hingga informasi prosedur administrasi perpustakaan. Data UPT Perpustakaan Undiksha menunjukkan bahwa website perpustakaan mencatat kurang lebih 6.800 kunjungan selama tahun 2024. Tingginya intensitas kunjungan tersebut mengindikasikan peran penting website sebagai media layanan perpustakaan. Meskipun demikian, intensitas kunjungan yang tinggi belum tentu mencerminkan kualitas layanan yang dirasakan

pengguna. Namun, banyaknya jumlah kunjungan tidak dapat langsung disimpulkan sebagai kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang tidak hanya menggambarkan tingkat kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan, tetapi juga menganalisis hubungan antara setiap dimensi kualitas website dengan kepuasan pengguna. Analisis tersebut penting untuk mengidentifikasi dimensi kualitas website yang benar-benar berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sehingga rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dapat lebih tepat sasaran.

Untuk menindaklanjuti kondisi tersebut, penelitian ini diawali dengan pelaksanaan kuesioner pendahuluan sebagai bagian dari studi awal (*preliminary study*). Kuesioner ini digunakan untuk memetakan persepsi awal pengguna terhadap kualitas layanan website perpustakaan serta mengidentifikasi permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut. Studi pendahuluan tersebut tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis, melainkan sebagai dasar konseptual dalam mematangkan perumusan variabel, indikator, dan fokus penelitian utama. Selain mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna, studi pendahuluan juga digunakan untuk memperoleh gambaran awal mengenai dimensi kualitas website yang diduga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut kemudian menjadi dasar dalam merumuskan kebutuhan untuk menguji hubungan antara dimensi kualitas website dengan kepuasan pengguna pada penelitian utama.



Gambar 1.1 Hasi distribusi ketidak puasan pengguna berdasarkan dimensi
(WebQual 4.0+visual quality)

Gambar 1.1 menunjukkan hasil survei awal terhadap 20 mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Ganesha yang benar-benar pernah menggunakan akun perpustakaan digital. Survei eksploratif ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi awal pengguna terhadap kemudahan penggunaan, tampilan visual, serta kualitas interaksi layanan website perpustakaan. Berdasarkan hasil survei tersebut, diketahui bahwa meskipun 70% responden merasa puas, terdapat 30% mahasiswa yang menyatakan ketidakpuasan terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital perpustakaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kondisi layanan website yang dirasakan pengguna dengan harapan mereka. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis hubungan antara setiap dimensi kualitas website dengan kepuasan pengguna sehingga dapat diidentifikasi dimensi yang paling berpengaruh sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan website perpustakaan

Ketidakpuasan ini terutama berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan (*usability*) dan tampilan visual (*visual quality*). Beberapa keluhan

yang muncul menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan memahami struktur website serta menganggap tampilan antarmuka membingungkan dan tidak menarik. Sebagai contoh, menu utama “Layanan” hanya menampilkan deskripsi umum mengenai fungsi layanan perpustakaan. Untuk benar-benar mengakses fitur-fitur tersebut, pengguna justru harus kembali ke menu beranda, bukan melalui menu “Layanan” itu sendiri. Selain itu, ditemukan pula ketidak konsistenan desain antar halaman, di mana halaman beranda menggunakan kombinasi warna biru tua dan putih khas Undiksha, sedangkan halaman repository menampilkan latar putih dan merah muda dengan tata letak serta tipografi yang berbeda. Permasalahan tampilan tersebut diperparah oleh alur akses layanan yang kompleks, khususnya pada fitur e-book. Untuk membaca koleksi digital, pengguna harus melalui beberapa tahapan, contohnya membuka menu *Electronic Book*, dialihkan ke sistem *GELIS e-Book*, dan kemudian diwajibkan mengunduh aplikasi GELIS terlebih dahulu sebelum dapat membaca koleksi. Proses berlapis ini tidak disertai panduan yang jelas, sehingga banyak pengguna baru merasa kebingungan dan menganggap layanan tidak berfungsi dengan baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses akses layanan digital masih belum efisien dan jauh dari prinsip *user-friendly design*. Kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*) juga menjadi perhatian. Mekanisme komunikasi antara pengguna dan pengelola website belum berjalan secara optimal. Fitur “Tanya Pustakawan” misalnya, tidak menyediakan interaksi langsung seperti *live chat*, melainkan hanya mengarahkan pengguna ke formulir eksternal yang mewajibkan pengisian berbagai data identitas (nama, NIM, jurusan, fakultas, nomor kontak) sebelum dapat mengirim pertanyaan. Proses yang panjang dan tidak praktis ini membuat sebagian mahasiswa enggan melaporkan

kendala atau menanyakan informasi lebih lanjut. Ketiadaan sistem tanggapan otomatis (auto-response) juga menyebabkan pengguna tidak mengetahui apakah pesan mereka telah diterima dan akan ditindak lanjuti. Dengan demikian, interaksi layanan masih bersifat pasif dan belum responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pengguna dan kualitas aktual website perpustakaan Undiksha. Website yang belum mampu memberikan pengalaman digital yang efisien, menarik, dan komunikatif dapat menurunkan kepercayaan serta minat mahasiswa dalam memanfaatkan layanan akademik. Jika tidak segera dievaluasi dan diperbaiki, kondisi ini berpotensi menurunkan citra institusi secara keseluruhan, mengingat website perpustakaan sering kali menjadi representasi mutu layanan dan profesionalisme universitas di mata penggunanya. Selain itu, identifikasi terhadap dimensi kualitas website yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menjadi penting untuk dilakukan. Hasil identifikasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam menentukan prioritas perbaikan layanan website perpustakaan agar pengembangan yang dilakukan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kondisi tersebut juga memiliki konsekuensi institusional. Pengguna yang tidak puas dapat beralih menggunakan sumber referensi eksternal seperti Google Scholar atau *e-library* nasional. Penurunan traffic website dapat berdampak pada evaluasi mutu layanan digital kampus dan memengaruhi hasil akreditasi perpustakaan yang menilai aspek aksesibilitas serta *user experience* sebagai indikator utama kualitas layanan akademik digital. Sementara Undiksha telah menghadirkan kanal digital lain, seperti aplikasi mobile dan media sosial, website

perpustakaan tetap menjadi platform dengan intensitas akses tertinggi. Dengan demikian, website perpustakaan memiliki posisi strategis dalam menunjang pencapaian visi Undiksha sebagai institusi pendidikan berbasis teknologi.

Penelitian terdahulu terkait evaluasi kualitas website menunjukkan adanya keterbatasan. Sebagian besar kajian lebih berfokus pada sistem informasi akademik umum, layanan e-learning, atau website institusi pendidikan, sedangkan konteks perpustakaan digital di perguruan tinggi masih relatif jarang dikaji (Barnes & Vidgen, 2000), (Ibrahim et al., 2020), (Maharani, 2022). Bahkan, studi-studi yang ada sebagian besar hanya bersifat deskriptif tanpa menguji keterkaitan antara dimensi kualitas website dengan tingkat kepuasan pengguna (Utami et al., 2021), (Hamzah et al., 2022). Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian yang penting untuk diisi, yakni evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan website perpustakaan di perguruan tinggi berbasis persepsi pengguna.

Mengukur kualitas layanan website, model *WebQual 4.0* merupakan instrumen yang paling banyak digunakan. Model ini menilai kualitas website melalui tiga dimensi utama: *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality* (Barnes & Vidgen, 2000). Model ini dipilih karena relevan dengan konteks perpustakaan digital yang menuntut kemudahan akses katalog, keandalan informasi akademik, serta interaksi layanan daring yang responsif. Namun, penelitian Faqih et al. (2020) mengkritisi keterbatasan model ini dan memodifikasinya dengan menambahkan dimensi keempat, yaitu *visual quality*. Dimensi ini menilai estetika visual seperti konsistensi desain, pemilihan warna, tata letak, dan daya tarik antarmuka. Studi tersebut membuktikan bahwa aspek visual berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan pengguna, kredibilitas sistem, serta

profesionalisme website. Penambahan dimensi *visual quality* dalam penelitian ini juga dianggap relevan dengan karakteristik pengguna generasi digital yang sangat memperhatikan aspek estetika dan pengalaman visual dalam menilai kredibilitas website.

Selain menggunakan *WebQual 4.0* yang telah dimodifikasi, penelitian ini juga mengadopsi metode Importance-Performance Analysis (IPA). IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan ke dalam kuadran prioritas berdasarkan tingkat kepentingan (importance) dan tingkat kinerja aktual (performance). Pendekatan ini memungkinkan identifikasi area layanan yang harus menjadi prioritas perbaikan maupun aspek yang perlu dipertahankan. Metode IPA terbukti efektif dalam analisis kualitas layanan berbasis website pada berbagai konteks, termasuk pemerintahan, pendidikan, maupun layanan digital lainnya (Faqih et al., 2020), (Rosmaya et al., 2022). Dengan demikian, penerapan IPA membuat hasil penelitian tidak hanya mampu mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan, tetapi juga menghasilkan rekomendasi strategis bagi pengelola website. Meskipun demikian, IPA hanya memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, sehingga belum dapat menjelaskan apakah setiap dimensi kualitas website memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan analisis regresi linear berganda sebagai pendekatan statistik untuk menguji hubungan tersebut.

Meskipun demikian, evaluasi terhadap kualitas layanan website dan pemetaan atribut yang menjadi prioritas perbaikan belum sepenuhnya mampu menjelaskan hubungan antara kualitas website dengan tingkat kepuasan pengguna. Padahal, informasi mengenai hubungan tersebut diperlukan sebagai

dasar empiris untuk mengetahui apakah peningkatan kualitas pada setiap dimensi website dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian tidak hanya berfokus pada identifikasi tingkat kualitas layanan dan penentuan prioritas perbaikan melalui pendekatan WebQual 4.0 yang dimodifikasi dan Importance–Performance Analysis (IPA), tetapi juga menguji hubungan antara kualitas website dan kepuasan pengguna menggunakan analisis regresi linier berganda. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi yang tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga didukung oleh bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas layanan website perpustakaan Undiksha berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna utama. Lebih lanjut, penelitian ini mengevaluasi pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pengguna, sekaligus memberikan rekomendasi berbasis analisis strategis untuk pengembangan website perpustakaan yang lebih optimal, fungsional, dan responsif terhadap kebutuhan akademik di era digital.

1.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang sudah dipaparkan di atas maka penulis melakukan pembatasan masalah dengan tujuan untuk menghindari penyimpangan masalah agar penelitian ini lebih terarah dan sesuai dengan ruang lingkup yang telah ditentukan. Adapun beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada evaluasi kualitas layanan website

Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) menggunakan pendekatan *WebQual 4.0* dan *Importance–Performance Analysis (IPA)*. Fokus penelitian berada pada aspek kualitas website, yang mencakup kemudahan penggunaan, kualitas informasi, interaksi layanan, serta tampilan visual. Penelitian ini tidak membahas aspek manajemen atau kebijakan layanan perpustakaan secara kelembagaan, seperti pengelolaan koleksi fisik, kebijakan administrasi, atau kinerja staf pustakawan.

2. Responden penelitian dibatasi pada mahasiswa aktif Universitas Pendidikan Ganesha dari berbagai fakultas. Mahasiswa dipilih karena merupakan kelompok pengguna dominan dari website perpustakaan serta memiliki jumlah populasi terbesar dan keterlibatan paling tinggi terhadap layanan digital. Secara metodologis, mahasiswa juga lebih mudah dijangkau sebagai sampel penelitian dan dianggap paling representatif untuk menilai kualitas website berdasarkan pengalaman penggunaannya.
3. Penilaian dilakukan berdasarkan pengalaman penggunaan website perpustakaan pada tahun akademik 2024/2025, dengan periode penggunaan layanan yang ditinjau adalah enam bulan terakhir sebelum pengisian kuesioner.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang terdapat di penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas website perpustakaan Undiksha berdasarkan

dimensi *WebQual 4.0* ?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan Undiksha?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas website dan tingkat kepuasan pengguna?
4. Atribut apa saja yang menjadi prioritas peningkatan kualitas website berdasarkan metode Importance–Performance Analysis (IPA)?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka terdapat tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas website perpustakaan Undiksha berdasarkan dimensi *WebQual 4.0* .
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan Undiksha.
3. Menganalisis hubungan antara kualitas website dengan tingkat kepuasan pengguna.
4. Menentukan atribut prioritas peningkatan kualitas website menggunakan metode Importance–Performance Analysis (IPA).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan bermanfaat bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam

penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Website Perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar pengambilan keputusan dalam pengembangan website Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. Melalui hasil analisis regresi linear berganda, pengelola dapat mengetahui dimensi kualitas website yang terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan melalui hasil *Importance Performance Analysis* (IPA), pengelola dapat mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Dengan demikian, upaya pengembangan website diharapkan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hubungan antara kualitas website dan kepuasan pengguna, khususnya pada layanan perpustakaan digital di perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penerapan kombinasi metode WebQual 4.0, analisis regresi linear berganda, dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kualitas website. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat mengembangkan pengukuran kualitas website, khususnya pada dimensi Visual Quality, dengan menggunakan indikator yang lebih komprehensif sehingga mampu memberikan gambaran kualitas visual website secara lebih

mendalam.

