

# BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan memuat latar belakang dari topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan-batasan, serta potensi manfaat dari penelitian.

## I.1 Latar Belakang

Informasi merupakan kebutuhan umum setiap manusia. Setiap saat bahkan menitnya, setiap orang akan mencari dan mendapatkan informasi terbaru. Apalagi saat ini dunia sedang mengalami kekacauan akibat adanya pandemi Covid-19, karena pandemi tersebut masyarakat dihimbau untuk melakukan *social distancing* dan *physical distancing* sehingga mengharuskan masyarakat berada dirumah terus-menerus. Masyarakat khususnya pekerja dan mahasiswa mau tidak mau harus melakukan kegiatan *online* atau *Work From Home* (WFH). Di masa genting seperti saat ini, kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat di tengah kondisi lingkungan yang penuh dengan ketidakpastian mutlak diperlukan. Kebutuhan tersebut dapat dipenuhi jika perusahaan melakukan investasi di bidang teknologi informasi. Secara empiris bahwa teknologi informasi merupakan sarana untuk mengurangi ketidakpastian lingkungan organisasi (Grover & Goslar, 1993). Investasi dibidang teknologi informasi dalam suatu organisasi sebagian besar untuk dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap kinerja individu anggota organisasi dan institusinya. Penelitian (Barua, Konana, & Whinston, 2005) memberikan bukti secara empiris bahwa investasi dibidang teknologi informasi memberikan kontribusi terhadap kinerja dan produktivitas suatu organisasi.

Aspek kehidupan yang semakin tersentuh dengan perkembangan teknologi dan informasi, tidak hanya pada bidang industri manufaktur saja yang mendominasi di seluruh dunia, namun perguruan tinggi juga memegang peranan cukup penting pada perkembangan teknologi informasi saat ini. Sebagai perguruan tinggi yang ingin terus berkembang, perguruan tinggi dituntut untuk menyediakan layanan informasi yang baik dan memiliki kualitas layanan teknologi informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan institusi. Di tengah pandemi saat ini banyak mahasiswa yang melakukan kegiatan belajar dan mengajar melalui daring atau dilakukan di rumah masing-masing. Oleh sebab itu kegiatan perpustakaan dapat memaksimalkan layanan digitalnya melalui perpustakaan digital yang

dimilikinya. Menurut (Mwaniki, 2018) dalam pengembangannya, perpustakaan digital saat ini dan masa depan, diperlukan kesiapan layanan yang dapat mengikuti perkembangan zaman dan responsif terhadap perubahan. Salah satunya yaitu kampus Telkom University yang menggunakan website [openlibrary.telkomuniversity.ac.id](http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id) yang menunjang aktivitas perpustakaan oleh pemustaka. Melalui penggunaan website perpustakaan Open library, kegiatan mengkomunikasikan informasi dan pelayanan keperpustakaan dapat terselesaikan dengan penggunaan website. Sebagai perguruan tinggi, menurut (Sutarno, 2006) layanan perpustakaan perguruan tinggi berperan dalam memenuhi kebutuhan informasi baik oleh mahasiswa, dosen, peneliti dan lain-lain, perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peran sebagai pusat informasi, pendidikan penelitian, preservasi dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta sebagai media atau jembatan yang menghubungkan sumber informasi dan pengetahuan. Adapun data laporan tahunan pengguna layanan Open library sebagai berikut.

Tabel I-1 Data tahunan pengguna layanan

TAHUN	DATA JUMLAH PENGGUNA LAYANAN OPEN LIBRARY					
	Pengunjung <i>On-Site</i>	Pengunjung <i>Online</i>	Peminjam- an	<i>Pageview</i>	Akses <i>E- Journal</i>	<i>Download file</i>
2017	216.642	584.395	44.808	3,882.390	92.457	349.679
2018	242.834	413.217	37.748	3.179.678	91.751	284.516
2019	257.908	77.537	37.381	5.956.068	80.440	397.097
2020	70.287	1.456.458	11.826	6.534.411	71.465	374.810

Sumber (Open Library, 2020)

Data tersebut memperlihatkan semakin banyak mahasiswa dan dosen Universitas Telkom yang menggunakan teknologi informasi khususnya layanan perpustakaan. Layanan teknologi informasi tersebut dilengkapi dengan teknologi modern untuk memanjakan pengguna disesuaikan dengan kenyamanan, kemudahan layanan seluruh civitas. Seiring penggunaan layanan tersebut, seorang konsumen atau

pengguna mungkin mendeteksi adanya kekurangan. Konsumen tidak menginginkan produk atau jasa yang tidak memenuhi standar mutu.

Salah satu penelitian yang relevan dengan hasil penelitian ini sesuai dengan dilakukan oleh (Herdianti, Adityaputri, & Astuti, 2017) dengan judul “*Understanding the Quality Gap of Information Technology Services from the Perspective of Service Provider and Consumer*” penelitian tersebut bertujuan untuk memahami kesenjangan kualitas layanan teknologi informasi dari perspektif penyedia layanan dan konsumen, adapun hasil penelitian dari perspektif konsumen layanan menemukan kesenjangan dari semua layanan serta menemukan permasalahan sistem kontrol dari pelayanan tersebut. Adapun penelitian yang sesuai dengan dilakukan oleh (Octabriyantiningtyas, Suryani, & Jatmiko, 2019) dengan judul “*Modelling Customer Satisfaction with the Service Quality of E-Money in Increasing Profit PT.Telekomunikasi Indonesia*”, penelitian tersebut bertujuan mensimulasikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *e-money*, hasil dari penelitian tersebut berupa pemodelan kerangka subjektif untuk membantu perusahaan dalam membuat kebijakan yang cocok untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan salah satunya adalah *Service quality*. *Service quality* (Servqual) merupakan suatu instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap sektor-sektor jasa, model ini juga dikenal dengan istilah *Gap*. Dalam metode *servqual* untuk mengetahui kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa dinilai dari perbedaan penilaian kualitas pelayanan antara yang dipersepsikan oleh pelanggan dengan yang diharapkannya, hal ini didasari pertimbangan bahwa kedua penilaian tersebut berhubungan langsung dengan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas selalu senantiasa melakukan evaluasi terhadap kepuasan konsumen, beberapa faktor dapat menentukan konsumen atau pengguna akan puas, atau sangat tidak puas dalam pembelian baik itu produk maupun jasa. Menurut (Tjiptono, 2004) kepuasan konsumen adalah fungsi seberapa dekat harapan konsumen atas suatu produk atau jasa dengan mutu yang dirasakan.

Konsumen akan merasa sangat tidak puas jika suatu produk atau jasa yang diberikan tidak sesuai harapan, konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa yang diberikan sesuai harapan dan konsumen akan merasa sangat puas jika suatu produk atau jasa yang diberikan melebihi harapan. Tingkat kepuasan pasca pembelian atau penggunaan layanan jasa menunjukkan bahwa penjual atau penyedia layanan harus mengajukan klaim produk atau jasa yang benar-benar menggambarkan produk atau jasa yang sebenarnya. Suatu perusahaan dapat dan mengambil langkah-langkah untuk meminimalkan tingkat perasaan sangat tidak puas pasca pembelian produk atau jasa dengan memberikan kepuasan yang lebih tinggi dari produk atau jasa maupun pelayanan yang diberikan.

Layanan pengguna yang berkualitas berupaya dimanfaatkan oleh Telkom University melalui Open library yang merupakan aplikasi berbasis teknologi informasi yang menyediakan layanan perpustakaan dari rumah yang menunjang bagi seluruh civitas kebutuhan akademik seperti: penyedia layanan kelas literasi, akses e-book, karya ilmiah online, dan memfasilitasi mahasiswa yang memiliki kebutuhan akan penelitian menggunakan layanan *approval* tugas akhir dan *upload* skripsi serta senantiasa di dukung keramahan dan kesopanan pusat layanan perpustakaan di Open library apabila mahasiswa mengalami kesulitan sehingga akan memenuhi tuntutan kepuasan pengguna.

Sebagai salah satu perguruan tinggi yang mendukung penyelenggaraan pendidikan, Telkom University melalui website Open library dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para konsumen pengguna layanan. Berkaitan dengan hal tersebut pihak pusat layanan akademik akan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan website Open library yang responsif, akurat dan cepat mengingat layanan teknologi informasi pada perguruan tinggi merupakan salah satu faktor penting dalam penyelenggaraan pendidikan. Dengan demikian akan memberikan kemudahan dalam kegiatan pembelajaran serta segala fasilitas yang diberikan untuk pengguna sehingga dapat memberikan rasa puas dan nyaman.

Mengacu kepada visi Open library yaitu “Menjadi *leader* dari pusat ilmu dan pengetahuan berbasis teknologi informasi” menjadi prioritas oleh Open library

Telkom university untuk senantiasa memberikan kualitas layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi yang diharapkan oleh pengguna baik itu mahasiswa, dosen dan pegawai kampus agar dapat bertahan dan menampilkan citra yang kredibel di mata masyarakat. Sebagai pimpinan tertinggi harus mengetahui hal yang dianggap penting oleh para pengguna jasa dan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pengguna layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu manajemen Open library Telkom university perlu melakukan evaluasi faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atau pengguna, agar manajemen Open library Telkom University dapat memperbaiki tingkat pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen merasakan kepuasan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil skor analisis kesenjangan (GAP 5) pengguna layanan antara persepsi pengguna layanan dan harapan pengguna layanan Open library?
2. Bagaimana hasil analisis persepsi pada penyedia layanan (GAP 3) antara spesifikasi layanan dan layanan yang diberikan?
3. Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada Open library berdasarkan hasil analisa kesenjangan penyedia layanan dan pengguna layanan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah, adapun beberapa tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan nilai antara persepsi dan harapan dari perspektif pengguna layanan.
2. Mengetahui hasil analisis penilaian pada penyedia layanan antara standar pelayanan dan layanan yang diberikan dari perspektif penyedia layanan.
3. Memberikan rekomendasi sesuai dengan hasil analisis kesenjangan kepada pihak Open library guna meningkatkan kualitas layanan.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan masalah pada Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Sumber data yang didapatkan berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada pihak pengguna layanan pada bulan Mei hingga Juli 2022 dan penyedia layanan pada bulan Juni 2022 melalui penyebaran *online* dan *offline*.
2. Layanan Open library tersebut adalah: Layanan secara umum, Akses terkait *e-book*, *e-journal* dan *online* karya ilmiah, Perpanjangan buku secara *online*.
3. Pihak pengguna layanan adalah mahasiswa Telkom University.
4. Pihak penyedia layanan adalah Open library Telkom University.
5. Model kesenjangan yang digunakan adalah GAP 5, GAP 3.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan rekomendasi untuk memperkaya ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan proses perhitungan kesenjangan pengguna dan penyedia layanan sehingga dapat memberikan sumbangan konseptual bagi penulis maupun masyarakat umumnya dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dan kemajuan dunia pendidikan.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi organisasi memberikan gambaran mengenai kondisi faktual terkait penyediaan layanan oleh Open library dengan gambaran tersebut dijadikan refleksi untuk perbaikan, serta memberikan rekomendasi sebagai masukan untuk peningkatan layanan.