

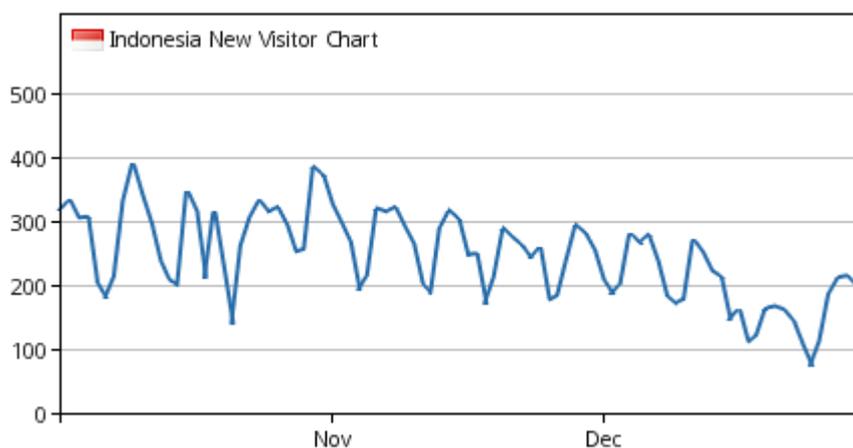
I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih dan cepat. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan akurat, relevan dan tepat waktu (P. A. Saputra & Nugroho, 2017). Perkembangan informasi dan komunikasi dapat memberikan informasi yang terdiri dari pengumpulan, pengolahan, pengambilan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi secara luas di suatu sarana yaitu *website*. *Website* adalah suatu alat untuk komunikasi secara online yang menggunakan suatu jaringan internet dalam proses pendistribusian informasinya. *Website* ini terus berkembang apalagi di dunia Pendidikan, salah satunya pada perpustakaan perguruan tinggi. Dengan adanya *website* perpustakaan perguruan tinggi dapat membuat civitas akademika menjadi lebih mudah dalam menemukan informasi secara efektif dan efisien tanpa harus pergi ke perpustakaan. Sehingga dapat memudahkan mahasiswa untuk mengetahui bahwa buku yang akan dibaca atau pinjam tersedia atau belum di perpustakaan contohnya *website* perpustakaan Universitas Jambi atau *library.unja.ac.id*.

Perpustakaan Universitas Jambi merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Provinsi Jambi yang telah memanfaatkan *website* dalam pelayanan pengunjung perpustakaan. Di *Website* perpustakaan Universitas Jambi mahasiswa bisa mengetahui status buku yang akan mereka baca atau pinjam telah tersedia ataupun belum, lokasi buku-buku yang akan dibaca/dipinjam, bahkan *website* ini mahasiswa dapat mengetahui juga buku tersebut bisa dipinjam atau tidak, karena ada juga buku-buku yang tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang hanya bisa dibaca di perpustakaan saja. Dan masih banyak fitur-fitur yang ada di *website library.unja.ac.id*. Namun, mengakses *website* perpustakaan tidak selalu mudah, karena informasi yang tersedia di *website* perpustakaan universitas terkadang sulit untuk diakses informasi yang disajikan dalam *website* perpustakaan Universitas Jambi saat ini masih belum dikatakan sempurna. Penurunan jumlah pengunjung dapat dianggap sebagai tanda peringatan serius terhadap performa *website*. Pengunjung yang berkurang bisa mengindikasikan bahwa pengalaman mereka tidak lagi memenuhi harapan atau kebutuhan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada citra merek, kepuasan pengguna, dan pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, penelitian yang menginvestigasi faktor-faktor spesifik yang berkaitan dengan penurunan jumlah pengunjung menjadi sangat penting. Dapat dilihat jumlah

data pengunjung *website* perpustakaan Universitas Jambi dari 3 bulan terakhir adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Jumlah Data Pengunjung Website Perpustakaan Jambi

Dari *chart* tersebut *website* perpustakaan Universitas Jambi mengalami penurunan pengunjung tiap bulannya maka pentingnya dilakukan analisis pengaruh kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna guna agar jumlah data pengunjung *website* perpustakaan Universitas Jambi semakin meningkat. Analisis kualitas *website* perpustakaan Universitas Jambi dapat memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas *website* perpustakaan yang baik dan berkualitas, dimana *website* perpustakaan Universitas Jambi belum pernah dilakukan evaluasi. Oleh karena itu, menarik untuk diadakan analisis kualitas terhadap *website* perpustakaan yang digunakan Universitas Jambi

Pentingnya melakukan evaluasi mengenai fenomena pemanfaatan dan penggunaan dari sudut pandang pengguna tentang *website* ini merupakan alasan dilakukannya penelitian. Keberhasilan *website* suatu perusahaan akan bergantung bagaimana *website* itu dijalankan, kemudahan pengguna *website* itu bagi para *user* atau penggunanya, dan dalam pemanfaatan teknologi yang mereka gunakan. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan respon dari pengguna terhadap penggunaan *output* sistem informasi. Beberapa peneliti mengusulkan untuk menggunakan *user satisfaction* sebagai pengukur dari keberhasilan dalam menggunakan sistem informasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode untuk mengukur kualitas *website* yaitu metode *WebQem*. *WebQem* merupakan salah satu pendekatan atau strategi yang paling umum digunakan untuk menilai efisiensi situs web berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini dapat diberikan rekomendasi perbaikan dengan harapan dapat dijadikan acuan perbaikan bagi

pihak pengelola *website* perpustakaan Universitas Jambi. Ada empat faktor yang menjadi kualitas tingkat tinggi, yaitu, Kegunaan, Fungsi, Keandalan dan Efisiensi. Setiap variabel memiliki indikator untuk mendapatkan data tentang mengevaluasi kualitas kinerja situs web. Proses ini tidak hanya dilakukan untuk melihat hasil akhir, tetapi lebih sebagai referensi untuk dilakukan pengembangan dan optimalisasi *website* perpustakaan Universitas Jambi yang berkelanjutan.

Berdasar latar belakang, maka sangat dibutuhkan untuk menganalisa dan mengukur pengaruh kualitas website sistem informasi perpustakaan Universitas Jambi terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) menggunakan metode *Webqem* agar dapat menjadikan bahan rekomendasi pengembangan sistem informasi perpustakaan Universitas Jambi, meningkatkan kinerja pengguna, memuaskan harapan pengguna, dan dapat memperbaiki kualitas layanan *website* sistem Informasinya. Sehingga peneliti memilih judul penelitian mengenai “ANALISIS PENGARUH KUALITAS WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JAMBI KEPUASAN PENGGUNA (*USER SATISFACTION*) MENGGUNAKAN METODE *WEBQEM*”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh antara kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi?
2. Bagaimana pengaruh antara fungsionalitas (*functionality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi?
3. Bagaimana pengaruh antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi?
4. Bagaimana pengaruh antara efisiensi (*effeciency*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh antara kegunaan (*usability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi
2. Mengetahui pengaruh antara fungsionalitas (*functionality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi

3. Mengetahui pengaruh antara kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi?
4. Mengetahui pengaruh antara efisiensi (*effeciency*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *website* perpustakaan Universitas Jambi

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dikonsentrasikan pada :

1. Objek yang diteliti adalah *website* perpustakaan Universitas Jambi (*library.unja.ac.id*).
2. Subjek yang diteliti adalah mahasiswa S1 Universitas Jambi.
3. Data yang diperoleh dari pengguna sistem *library.unja.ac.id* dengan menyebar kuesioner pada mahasiswa Universitas Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu,

1. Untuk mengetahui kekurangan dari *website* perpustakaan Universitas Jambi sehingga pihak akademik bisa memberikan layanan terbaik untuk mahasiswa.
2. Dapat menilai kualitas dari *website* perpustakaan Universitas Jambi dan dapat melakukan transaksi.
3. Peneliti dapat mendapatkan ilmu mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode WebQem.