

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam pola pencarian dan pemanfaatan informasi di lingkungan perguruan tinggi. Mahasiswa dan dosen tidak lagi bergantung sepenuhnya pada layanan fisik perpustakaan, tetapi mengharapkan ketersediaan layanan digital yang cepat, mudah diakses, dan mampu menunjang kebutuhan akademik secara lebih fleksibel. Perubahan kebutuhan ini mendorong perguruan tinggi untuk melakukan transformasi digital pada berbagai layanan akademik, termasuk layanan perpustakaan. Sebagai pusat penyedia informasi ilmiah, perpustakaan dituntut untuk menyediakan sistem berbasis web yang efektif sehingga website perpustakaan menjadi pintu utama dalam memperoleh koleksi digital, referensi ilmiah, serta informasi akademik lainnya.

Perubahan perilaku pengguna tersebut membuat kualitas layanan digital perpustakaan menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan dan efektivitas penggunaan layanan. Berdasarkan hasil penelitian oleh (Taryani & Wijayanti, 2023), tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital di perpustakaan Nasional RI mencapai 86,1% dengan tingkat kualitas layanan sebesar 84,7%. Data tersebut memperlihatkan bahwa layanan digital telah diterima dengan cukup baik, meskipun evaluasi berkelanjutan tetap diperlukan agar mutu layanan tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna yang terus berkembang. Selain itu (Riady et al., 2023) menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi pada perpustakaan digital ditentukan oleh kualitas interaksi pengguna, kecepatan akses, serta reliabilitas sistem.

Namun, meningkatnya ekspektasi pengguna juga menghasilkan tuntutan yang lebih tinggi terhadap kualitas website perpustakaan. Mahasiswa tidak hanya menilai kecepatan serta kemudahan akses, tetapi juga mengharapkan tampilan antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, serta fitur layanan digital yang lengkap. Ketika kualitas website tidak memenuhi ekspektasi tersebut, maka kepuasan pengguna akan menurun. Hal ini dibuktikan oleh (Siregar & Syam, 2024) membuktikan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan mahasiswa, terutama pada dimensi kecepatan sistem dan kemudahan navigasi. Sejalan dengan itu penelitian oleh (Rahman et al., 2023) mengidentifikasi adanya kesenjangan antara performa aktual website perpustakaan digital dan ekspektasi pengguna, khususnya pada fitur pencarian serta tampilan antarmuka yang dinilai belum intuitif.

Kondisi tersebut juga ditemukan pada Website Perpustakaan UHW Perbanas Surabaya, yang meskipun telah menyediakan akses koleksi digital dan layanan berbasis web, masih menghadapi sejumlah kendala dalam pemenuhan kebutuhan pengguna. Beberapa fitur penting belum tersedia, seperti live chat dengan pustakawan, halaman *Frequently Asked Questions* (FAQ), dan panduan penggunaan website. Tidak adanya fitur-fitur ini menyulitkan pengguna ketika mengalami kendala dalam menelusuri koleksi, memahami menu layanan, atau membutuhkan bantuan secara cepat. Akibatnya, interaksi dua arah antara pengguna dan pustakawan menjadi terbatas sehingga pengalaman layanan digital yang dirasakan belum sepenuhnya optimal.

Fenomena ini mengindikasikan adanya potensi kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap layanan website perpustakaan. Gap tersebut dapat terjadi pada berbagai dimensi Servqual, seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Jika gap ini tidak dianalisis secara mendalam, maka kualitas layanan digital perpustakaan dapat terus menurun dan berpengaruh pada efektivitas penggunaan website sebagai sumber informasi akademik. Studi sistematis yang dilakukan oleh (Mamta & Kumar, 2024) menunjukkan bahwa mayoritas penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan berbasis Servqual menemukan adanya gap yang negatif yang signifikan, khususnya pada dimensi reliabilitas dan responsivitas, yang berdampak langsung kepada kepuasan pengguna layanan digital. Temuan serupa juga diperkuat oleh (Sayekti et al., 2022) yang mengungkap bahwa persepsi pengguna terhadap layanan informasi perpustakaan masih berada di bawah harapan minimal, terutama dalam hal kemudahan akses dan kecepatan respon pustakawan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengaplikasikan metode Servqual untuk mengevaluasi kualitas layanan disektor publik dan perpustakaan. Sebagai contoh,

penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Dipa Makassar menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan dua aspek dengan kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi pengguna (Akhriana et al., 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki peranan dominan dalam membentuk kepuasan pemustaka. Oleh karena itu penting bagi perpustakaan universitas termasuk perpustakaan UHW Perbanas Surabaya untuk mengkaji lebih dalam potensi kesenjangan pada layanan digitalnya agar mampu memberikan pengalaman layanan yang efektif, responsif dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

Meski demikian, kajian literatur menunjukkan masih terdapat sejumlah keterbatasan dalam penelitian sebelumnya. Pertama, sebagian besar studi lebih banyak berfokus pada layanan fisik perpustakaan dibandingkan dengan website sebagai medium utama pelayanan digital. Kedua, sebagai penelitian lebih mengutamakan model *webqual*, yang menilai aspek teknis, bukan persepsi emosional dan interpersonal pengguna sebagaimana dianalisis dalam model *servqual*. Ketiga, penelitian mengenai kualitas layanan website perpustakaan di Indonesia masih jarang dilakukan di lingkungan universitas swasta, khususnya yang memiliki fokus dibidang ekonomi dan bisnis seperti UHW Perbanas Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menerapkan metode *Servqual* secara kuantitatif guna menilai kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam bentuk pemetaan dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta Menyusun rekomendasi konkret bagi peningkatan mutu layanan digital perpustakaan di perguruan tinggi. Hal ini sejalan dengan pandangan (Subiyakto et al., 2021) yang menekankan pentingnya pengujian *usability* dan *user experience* pada website institusional sebagai indikator kualitas layanan digital.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan memperkaya kajian akademik terkait evaluasi kualitas layanan digital di lingkungan perguruan tinggi, dengan menegaskan relevansi penerapan model *Servqual* dalam konteks website perpustakaan. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola perpustakaan UHW Perbanas sebagai dasar evaluasi untuk memperbaiki

tampilan, kecepatan, interaktivitas dan reabilitas sistem website. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan bagi pembutan kebijakan di sektor Pendidikan tinggi dalam merumuskan standar mutu layanan digital perpustakaan yang *responsive*, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah dimensi *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya?
2. Apakah dimensi *Reability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya?
3. Apakah dimensi *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya?
4. Apakah dimensi *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya?
5. Apakah dimensi *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya?

1.3. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini terdapat batasan yang digunakan agar penelitian ini dapat lebih fokus serta proses dan hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Adapun batasan - batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya, bukan pada layanan fisik atau non-digital perpustakaan.
2. Pengukuran kualitas layanan website dilakukan menggunakan lima dimensi Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
3. Responden dalam penelitian ini terbatas pada mahasiswa UHW Perbanas Surabaya yang pernah menggunakan website perpustakaan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka pada penelitian ini dapat dijelaskan tujuan dari penelitian adalah menganalisis tingkat

kualitas layanan website perpustakaan UHW Perbanas Surabaya berdasarkan lima dimensi Servqual.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman langsung kepada penulis dalam menerapkan metode Servqual untuk mengukur kualitas layanan website, serta menambah wawasan tentang pentingnya peningkatan layanan digital pada institusi pendidikan

2. Bagi Instansi (Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya)

Menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan website, khususnya pada dimensi yang dinilai masih kurang oleh pengguna.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Menjadi referensi atau acuan bagi penelitian berikutnya yang membahas tentang kualitas layanan berbasis web dengan metode yang sama, baik pada objek maupun konteks yang berbeda.