

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat serta banyaknya sumber informasi yang tersedia dari berbagai bentuk media untuk mengakses informasi. Berkembangnya keadaan internet dan teknologi memberikan dampak yang besar bagi kemajuan informasi. Informasi dapat dengan mudah diperoleh dari segala arah dengan menghubungkan komputer dengan koneksi internet. Kini informasi tidak hanya disajikan dalam bentuk tercetak tetapi dapat juga disajikan dalam bentuk media lain seperti *e-book* atau pun multimedia yang memberikan kemudahan bagi perpustakaan. Perpustakaan dapat mengembangkan layanan yang berbasis teknologi jaringan komputer dengan mewujudkan *electronic library (e-library)*.

Perkembangan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan salah satu jawaban dalam memenuhi kebutuhan pengguna saat ini (Mulyandari, 2008). Pemanfaatan TIK akan mendorong terciptanya kerja sama dalam sistem jaringan informasi, baik pada lingkup penelitian maupun subjek lain yang relevan (Chen, 2005). Keahlian dan keterampilan dalam bidang TIK dapat diperoleh melalui pelatihan dan magang pada instansi terkait yang telah menerapkan TIK. Materi pelatihan dan magang yang sejalan dengan pengembangan perpustakaan digital meliputi struktur pangkalan data, metadata yang akan digunakan, strategi dan teknik penelusuran secara *online* serta pengelolaan jaringan (K, 2015 p. 4).

Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi menjadi tulang punggung gerak majunya suatu lembaga, terutama lembaga pendidikan sebagai tempat tuntutan untuk adaptasi terhadap perkembangan informasi sangat tinggi. Perubahan demi perubahan yang terjadi dari suatu zaman ke zaman lain telah mengantarkan perpustakaan memasuki era digital yang menimbulkan pertanyaan, “Apakah kita ini hidup dimasa kini atau masa yang akan datang?” pertanyaan ini timbul karena hampir segala sesuatu yang semula tidak terbayangkan akan menjadi pada saat ini secara tiba-tiba muncul dihadapan kita. Setiap perpustakaan

diseluruh dunia memiliki kelebihan dan kekurangan dalam mengakses informasi dipergustakaan, sebagai contoh masih ada beberapa perpustakaan yang mencari daftar buku secara manual sehingga memperlambat seseorang untuk memperoleh informasi yang dibutuhkannya.

Sekarang, akses informasi ini cukup dilakukan dengan duduk didepan komputer, membuka internet, dan alamat-alamat *website*-nya, lalu dalam hitungan menit bahkan detik, informasi dari belahan dunia mana pun dapat dengan mudah kita dapatkan. Hal ini dapat dilakukan berkat kemajuan teknologi informasi. Kuncinya ternyata adalah pada ITC (Information and Communication Technology) yang telah diakui dunia sebagai satu sarana dan prasarana utama untuk mengetahui masalah informasi yang terkendala ruang dan waktu.

Lahirnya digital library di Indonesia ini disambut baik para pengelola informasi atau pustakawan. Kebanyakan pustakawan terbuka terhadap perubahan teknologi, tetapi juga masih mengingat fungsi tradisional mereka, yaitu membantu orang untuk mencari informasi, baik dalam bentuk digital atau tercetak. Digital Library di beberapa kampus belum memberi kualitas yang baik dalam layanan digital library, oleh karena itu sehingga mahasiswa akan lebih puas dalam mengakses digital library. Sosialisasi program layanan digital library terhadap para anggota jaringan dan para pengguna sangat penting. Dalam hal ini, perlu meningkatkan kesadaran akan fungsi utama mereka, yaitu memberikan kemudahan akses pengguna terhadap informasi. Untuk mempermudah akses, pustakawan perlu mendorong pengguna digital library untuk “melek informasi” (*information literacy*). Pengguna perpustakaan yang seperti ini adalah mereka yang sadar kapan memerlukan informasi dan mampu menentukan informasi, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan nya itu secara efektif dan beretika.

Sismanto (2008) juga mengungkapkan dengan program *digital library* yang diikuti Kantor Kementerian Riset dan Teknologi dengan program *digital library* yang diarahkan memberikan kemudahan akses dokumentasi data ilmiah dan teknologi dalam bentuk digital secara terpadu dan lebih dinamis. Dari hasil latar belakang masalah yang dikemukakan bahwa layanan digital library lebih meningkatkan pemanfaatan koleksi digital melalui sosialisasi dilingkungan

perpustakaan, sehingga seluruh mahasiswa dapat memanfaatkan koleksi digital yang telah disediakan dan perpustakaan data memberikan kemudahan dan kecepatan akses dengan menyediakan infrastruktur *e-library* yang lebih baik, sehingga mahasiswa dapat mengakses koleksi digital yang sedia. Digital library menyatakan kemampuan literasi informasi yaitu sering merumuskan masalah terlebih dulu dalam mencari informasi, sering mengidentifikasi terlebih dulu jenis dan sumber informasi yang dibutuhkan, dan mempertimbangkan terlebih dulu informasi yang dibutuhkan bernilai dan bermanfaat.

Dengan digital library kita dapat memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dengan konsep perpustakaan digital memberikan kemudahan untuk mengakses dan menyebarluaskan sumber elektronik sehingga tercapainya tujuan yang diharapkan pengguna dari pemanfaatan teknologi informasi. Masalah yang terdapat dalam digital library biasanya banyak nya faktor yang harus dipertimbangkan seperti masalah kepemilikan hak cipta, karakteristik pengguna, jaringan kerja sama perpustakaan, penerbitan, plagiasi. Perpustakaan tidak hanya berfokus pada mendigitalisasikan koleksi saja. Pengembangan koleksi dan pelayanan yang maksimal juga menjadi prioritas bagi lembaga perpustakaan, selain itu pihak perpustakaan juga diminta untuk menyediakan referensi yang memadai, bukan sekedar mengandalkan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan melainkan tetap berupaya untuk menjalin kerjasama dengan perpustakaan yang lain. Dan banyak nya mahasiswa susah mendapatkan informasi dikarena jaringan internet yang terkadang suka lelet/hilangnya jaringan internet.

Selain internet, perpustakaan juga merupakan tempat sumber informasi, namun perpustakaan lebih memiliki informasi yang mendalam perinciannya dibandingkan internet. Buku – buku, surat kabar, atau majalah yang tersedia di perpustakaan merupakan media penjabaran informasi. Perpustakaan disebut sebagai pusat informasi dan sumber-sumber informasi karena memenuhi cirri-ciri yang diantara lain:

1. Tempat dihimpunnya segala macam (sumber) informasi baik dalam bentuk tercetak maupun non cetak, baik dokumen analog maupun dokumen digital

2. Tempat diolahnya bermacam ragam informasi, baik yang tercetak maupun dalam bentuk rekaman elektronik.
3. Tempat didistribusikannya segala macam informasi kesegenap pengguna yang mencari informasi.
4. Tempat lahirnya sebuah informasi.
5. Tempat pemeliharaan segala jenis informasi, sehingga informasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh generasi yang akan datang.
6. Tempat pewarisan budaya bangsa.
7. Tempat pembelajaran seumur hidup bagi penggunanya.
8. Dan lain sebagainya.

Dari ciri-ciri diatas dapat digambarkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai tempat pengolahan sumber-sumber informasi untuk kepentingan orang banyak. Tugas utama perpustakaan adalah mengelola informasi dan sumber-sumber informasi terekam, atau dapat dikatakan tempat manajemen informasi dengan ketentuan yang sudah diatur didalam ilmu perpustakaan (Hildayati Rudah H, 2014 p. 179-183)

Semua orang dapat mengakses berbagai macam informasi melalui gadget yang mereka miliki melalui situs mesin pencarian seperti *google*, *yahoo*, dan sebagainya dengan bantuan koneksi internet. Kemudahan dalam mengakses banyaknya informasi tersebut menyebabkan mereka sulit mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini disebabkan karena banyak informasi sampah yang tersebar diinternet, namun tak sedikit juga ada informasi yang bermanfaat didalamnya. Sulitnya mencari informasi yang valid, relevan, mutakhir menjadi hambatan bagi para penelusuran akademik. Banyaknya informasi di internet menyebabkan orang mengalami kesulitan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, selain itu meluapnya informasi juga menyebabkan mereka menjadi kesulitan dalam mengelola informasi tersebut. Oleh sebab itu pengembangan perpustakaan perlu dilakukan didalam suatu perpustakaan untuk menyesuaikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat.

Setiap perpustakaan akan memberikan layanan yang terbaik sehingga mahasiswa dapat menentukan untuk mencapai kepuasan terhadap pemanfaatan

perpustakaan. Menurut Lupiyoadi (2001), ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan, yaitu:

1. Kualitas Produk
2. Kualitas Pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

Untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, Haryono (1998) berpendapat bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Sehingga baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunaannya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya.” Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ditemukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Kurangnya evaluasi tentang kualitas terhadap layanan digital library.
2. Besarnya harapan mahasiswa terhadap kualitas layanan digital library.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana layanan digital library pada perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara?
2. Apakah kualitas layanan digital library berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari adanya penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan digital library yang tersedia di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan digital library terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Ilmiah

Secara suatu karya ilmiah, maka hasil penelitian berharap dengan penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan untuk penelitian yang akan datang dan dapat meningkatkan dan mengembangkan kemampuan pengetahuan informasi.

2. Secara Praktis

Manfaat secara praktis adalah penulis berharap agar pembaca dapat mengetahui bagaimana Layanan Digital Library, dalam meningkatkan kepuasan untuk mahasiswa.

F. Sistematika Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini akan disistematikakan menjadi lima bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sebelum memasuki bab pertama akan didahului dengan halaman sampul, halaman judul, halaman persembahan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian, halaman moto, halaman persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar dan abstrak.

Pada BAB I atau pendahuluan berisi sub bab yaitu, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Pada BAB II atau tinjauan teoritis dan kerangka berfikir menurut uraian tentang tinjauan teoritis dan kerangka berfikir yang relevan dan berkaitan dengan tema penelitian.

Pada BAB III atau metode penelitian menurut secara rinci mengenai metode penelitian yang digunakan, jenis dan metode penelitian, lokasi dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, definisi konsep dan variabel penelitian yang digunakan.

Pada BAB IV atau hasil dan pembahasan berisi tentang gambaran umum pelaksanaan penelitian dan menguraikan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan.

Pada BAB V yaitu bagian penutup, yaitu mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan.