

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sistem informasi dan teknologi era digital saat ini sangat pesat sehingga dengan adanya implementasi teknologi informasi dalam suatu sistem berpengaruh terhadap bagaimana kualitas suatu sistem berjalan, penerapan atau pemanfaatan teknologi informasi saat ini sudah diterapkan di berbagai industri mulai dari industri bisnis, pemerintahan hingga pendidikan. Teknologi informasi yang akan terus berkembang mendorong seluruh aspek industri memanfaatkannya untuk semakin meningkatkan sistem yang sudah berjalan maupun sistem yang akan dibuat, oleh karena itu peran teknologi informasi di dalam beberapa industri termasuk industri pendidikan sangatlah berpengaruh dalam proses implementasinya, beberapa implementasi yang diterapkan dalam industri pendidikan adalah banyaknya aplikasi belajar dan banyak hal lainnya (Maryani, 2020).

Perpustakaan Universitas Merdeka Malang sudah menerapkan teknologi informasi dalam bentuk layanan seperti website, dan lain-lain sebagai media layanan dan juga media informasi (Senjaya & Susinta, 2022). Belum lama perpustakaan juga memiliki aplikasi baru yang dijalankan bernama UNMER Malang Digital *Library* yang berbasis pada layanan peminjaman buku dan sebagai media informasi yang disediakan perpustakaan yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan universitas Merdeka Malang. Aplikasi UNMER Malang Digital *Library* dirancang untuk mempermudah interaksi dalam proses menyediakan layanan berbasis digital atau memiliki sistem yang tersedia 24 jam dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja. Untuk mengetahui keberhasilan implementasi aplikasi ini dilakukan analisa kepuasan pengguna analisis pengaruh kepuasan pengguna terhadap sistem dan layanan aplikasi unmer malang digital *library* dengan menggunakan metode *servqual* (Dewi, 2019; Pratala, 2022).

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di atas oleh karena diperlukan untuk melakukan penelitian ini mengenai bagaimana kualitas

layanan terhadap kepuasan pengguna yang ada dan juga dapat mengetahui proses layanan dan juga kendala yang terdapat didalam aplikasi UNMER MALANG Digital *Library* yang nantinya dapat memberikan rekomendasi dari hasil evaluasi. Penelitian ini diharapkan untuk mengetahui bagaimana aplikasi UNMER MALANG Digital *Library* dapat berpengaruh dalam sistem dan layanan yang dilakukan dan juga untuk mengetahui bagaimana peningkatan layanan yang diberikan pada penggunanya. Kualitas layanan berpengaruh pada layanan yang diberikan pada customer bagaimana layanan yang berkualitas dapat mempengaruhi bagaimana penyedia layanan menyelesaikan permasalahan yang dialami pengguna (Lubis, 2022; Neprianti & Hariyati, 2021). Harapan adanya penelitian ini dapat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas layanan dan peran perpustakaan dalam institusi pendidikan.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan Bahri S et.al pada tahun 2022 terhadap kasus pengukuran kualitas layanan Aplikasi JKN Mobile menggunakan metode *Servqual* disimpulkan bahwa dari semua faktor dan instrumen penelitian pada *servqual* dinilai bahwa dapat memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan sistem layanan yang ada dan termasuk dalam kategori baik. Dari hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh Sabariah dalam meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) yaitu Pengaruh kualitas layanan yang diberikan dapat memberikan pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan (Bahri et al., 2022; Sabariah, 2015; Saryoko et al., 2019).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh variabel *Tangible* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y1)
2. Bagaimana pengaruh variabel *Reliability* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y1)
3. Bagaimana pengaruh variabel *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y1)
4. Bagaimana pengaruh variabel *Assurance* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y1)

5. Bagaimana pengaruh variabel *Emphaty* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y1)

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Tangible* (X1) terhadap kepuasan Pengguna (Y1) Aplikasi Unmer malang Digital Library
2. Untuk mengetahui pengaruh *Reliability* (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y1) Aplikasi Unmer malang Digital Library
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y1) Aplikasi Unmer malang Digital Library
4. Untuk mengetahui pengaruh *Assurance* (X4) terhadap kepuasan pengguna (Y1) Aplikasi Unmer malang Digital Library
5. Untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* (X5) terhadap kepuasan pengguna (Y1) Aplikasi Unmer malang Digital Library

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti yaitu memberikan pengetahuan tentang sistem informasi perpustakaan terutama dalam penggunaan Aplikasi UNMER MALANG Digital Library dan dengan menerapkan Metode Servqual untuk menambah wawasan pengetahuan penulis.
2. Manfaat bagi Lembaga sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengembangan Aplikasi UNMER MALANG Digital Library Merdeka Malang dalam meningkatkan implementasi Teknologi Informasi Perpustakaan Universitas Merdeka Malang.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan pemaparan diatas telah di tentukan batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di lingkungan Perpustakaan Universitas Merdeka Malang.

2. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode servqual (*service quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada Perusahaan.
3. Pada metode servqual terdapat lima elemen pengukuran kepuasan pelayanan yakni : Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Bukti nyata (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Daya Tanggap (*Responsiveness*).