

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman kebutuhan manusia semakin meningkat, terutama untuk orang-orang yang membutuhkan akses informasi dengan cepat. Saat ini kebutuhan akan internet dan teknologi informasi tidak hanya melibatkan perusahaan-perusahaan komersil tetapi juga sektor pendidikan seperti perpustakaan.

Perpustakaan umum merupakan fasilitas yang disediakan oleh pemerintah untuk mendukung minat baca masyarakat agar dapat menambah ilmu pengetahuan. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dan informasi saat ini yang dilakukan oleh perpustakaan adalah layanan elektronik (e-service quality) dengan adanya e- service quality masyarakat dapat mengakses informasi pada perpustakaan kapan saja dan dimana saja. Selain itu layanan e- servicece quality juga memberikan informasi mengenai koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Dengan penerapan e-service quality pada perpustakaan dapat membuat pelayanan perpustakaan menjadi lebih cepat, sehingga dapat menghemat waktu. Hal ini dapat membuat seluruh program kegiatan diperpustakaan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, masyarakat bisa menelusuri informasi dengan pilihan yang lebih luas dan menggunakan referensi yang lebih tepat.

Dengan adanya peningkatan pelayanan ini, masyarakat akan merasa puas dengan apa yang telah diperoleh dan kembali berkunjung untuk mencari

informasi yang dibutuhkannya. Selain itu peningkatan kepuasan masyarakat juga dapat menciptakan citra positif dan meningkatkan reputasi perpustakaan tersebut.

E- service quality juga akan mendekatkan hubungan masyarakat dengan perpustakaan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, sehingga masyarakat yang berada jauh dari lokasi perpustakaan dapat memanfaatkan layanan perpustakaan. Dengan adanya e-service quality, membuat masyarakat bisa memanfaatkan layanan perpustakaan dari rumah terutama dimasa pademi covid19.

Dengan penerapan e- service quality juga dapat menghemat jumlah karyawan pada perpustakaan, sehingga sebagian karyawan dapat dipindahkan untuk melakukan pekerjaan lainnya dan mempercepat proses penyelesaian pekerjaan. Lebih lanjut, penghematan jumlah karyawan juga mengakibatkan penghematan jumlah anggaran yang dikeluarkan terutama terkait dengan gaji yang harus dibayarkan pada karyawan perpustakaan.

Perpustakaan Kearsipan Kota Solok memiliki berbagai tugas yang terbagi dalam beberapa bidang. Salah satunya pada bidang teknologi informasi, pada bidang ini salah satu kegiatan yang dilakukan yaitu menganalisa pemanfaatan teknologi informasi. Dalam kegiatan analisa pemanfaatan teknologi informasi ini, perpustakaan menggunakan e-service quality untuk mempermudah dalam mengakses informasi.

Alasan penulis memilih Perpustakaan Kearsipan Kota Solok sebagai tempat magang untuk menyelesaikan tugas akhir karena penulis ingin lebih mengetahui tentang pekerjaan- pekerjaan yang ada pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok,

serta juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan lebih banyak lagi mengenai kesekretariatan di Perpustakaan Kearsipan Kota Solok.

Berdasarkan informasi tersebut, penulis mencoba mempelajari bagaimana sistem pelayanan di perpustakaan ini sebagai bentuk pengimplementasikan teori yang telah didapatkan di perkuliahan yang dituangkan dalam sebuah laporan magang.

Berdasarkan landasan di atas, maka penulis tertarik serta ingin mengetahui lebih dalam tentang :

“ Penerapan E-Service Quality Pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok ?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok ?
3. Apa solusi untuk kendala yang terjadi dalam penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok ?

1.3 Tujuan Magang

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui konsep penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok.
2. Mengetahui kendala yang terjadi dalam penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok.
3. Mengetahui solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok.

1.4 Manfaat Magang

Magang yang dilakukan di Perpustakaan Kearsipan Kota Solok ini diharapkan mempunyai manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Manfaat Akademis

Pelaksanaan magang ini dapat digunakan sebagai bahan masuk serta bahan tambahan informasi dan referensi bacaan khususnya mengenai penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok.

2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan membantu penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam melakukan kegiatan magang di Perpustakaan Kearsipan Kota Solok yang beralamat di Jl. Lubuk Sikarah, IX Korong, Lubuk Sikarah, Kota Solok, Sumatera Barat 27317. Tempat dan waktu sangat berperan penting dalam membantu mahasiswa untuk mendapatkan ilmu yang telah dimiliki dilapangan. Oleh sebab itu, penulis berencana akan melaksanakan magang sesuai dengan judul tugas akhir yang diajukan yaitu “ Penerapan E-Service Quality Pada

Perpustakaan Kearsipan Kota Solok” selama 40 (Empat puluh) hari kerja, yaitu hari senin s/d jumat.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar memperoleh penerapan e-service quality pada Perpustakaan Kearsipan Kota Solok isi laporan akhir ini, maka penulis menyusun sedemikian rupa dalam bentuk sistematika penulis dengan perincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu magang dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini merupakan gambaran tentang tinjauan pustaka atau segala sesuatu yang akan menjadi landasan teori dalam menyelesaikan laporan magang ini.

BAB III Gambaran Umum Perpustakaan Kearsipan Kota Solok

Berisi gambaran umum perpustakaan kearsipan kota solok yang terdiri dari sejarah, perkembangan, visi misi, struktur organisasi, bentuk kegiatan atau aktivitas kantor .

BAB IV Pembahasan

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil studi selama di perpustakaan kearsipan Kota Solok, yang menyangkut tentang penerapan e-service quality pada perpustakaan kearsipan Kota Solok.

BAB V Penutup

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari pelaksanaan magang yang dilakukan penulis.

