

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transformasi digital memiliki konsep pada penggambaran perubahan mendasar dalam cara organisasi menggunakan teknologi digital untuk mengubah model bisnis, proses operasional, dan pengalaman pelanggan. Proses ini melibatkan sumber daya yang dimiliki termasuk memanfaatkan teknologi digital yang ada saat itu guna menghasilkan luaran dari organisasi untuk memberikan pengalaman baru (Hadiono & Santi, 2020). Menurut McKinsey (2023), organisasi yang berhasil menjalankan transformasi digital dapat meningkatkan efisiensi operasional hingga 40%, sehingga menghemat biaya serta peningkatan kualitas produk dan layanan. Dengan demikian, organisasi yang berhasil menerapkan strategi transformasi digital yang baik, akan beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan pengguna dan mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena transformasi bukan hanya sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi, tetapi juga sebagai strategi inti untuk memposisikan diri dalam lingkungan yang semakin kompleks dan berkembang pesat.

Menurut Stich (2023) terdapat tiga indikator dalam transformasi digital, yaitu *resources* (sumber daya), *information system* (sistem informasi), dan gabungan dari *culture* (budaya) dan *organization structure* (struktur organisasi) menjadi satu. *Resources* (sumber daya) merupakan semua aset yang dimiliki oleh suatu organisasi mencakup sumber daya manusia, infrastruktur, keuangan, serta teknologi yang digunakan. *Information system* (sistem informasi) mencakup semua sistem teknis yang digunakan untuk mengolah data dan informasi dalam organisasi. Gabungan dari budaya dan struktur organisasi yaitu kombinasi antara budaya organisasi seperti nilai-nilai, keyakinan, dan norma yang ada dengan struktur organisasi yang

mencakup bagaimana organisasi tersebut diatur dan dikelola. Tiga indikator ini saling mendukung dan mempengaruhi satu sama lain. Misalnya, meskipun sebuah organisasi memiliki sumber daya teknis yang baik, jika budaya organisasi tidak mendukung perubahan transformasi digital mungkin tidak berlangsung dengan efektif. Di sisi lain, memiliki sistem informasi yang baik tetapi kurangnya sumber daya manusia yang terampil juga dapat menghambat proses tersebut.

Perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang perlu menyesuaikan diri dan bertansformasi seiring informasi yang dibutuhkan masyarakat terus bertambah mengikuti perkembangan zaman. Perpustakaan sebagai organisasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Menurut Lasa, (2009) sistem pelayanan yang menarik akan mengundang lebih banyak pemakai apalagi mereka tidak terbebani biaya yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan dapat berfokus pada pembuatan layanan yang ramah terhadap kebutuhan informasi pengguna. Sehingga eksistensi perpustakaan di mata publik tetap menjadi andalan dan suatu kemudahan dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Memasuki era digital, perpustakaan mulai beralih menggunakan teknologi yang ada dengan mendigitalisasikan koleksi-koleksinya dan menggunakan sistem otomasi dalam pengelolaan layanannya. Perpustakaan saat ini bukan hanya menyediakan akses informasi dan hiburan, tetapi juga tempat untuk memberikan pendidikan bagi masyarakat (Febriyanti et al., 2024). Perpustakaan bisa berperan aktif sebagai penyedia, jembatan, dan pemberi motivasi bagi pengguna secara publik yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya. Dengan menawarkan koleksi digital seperti *e-book* dan jurnal elektronik, serta program pelatihan literasi digital, perpustakaan dapat membantu pengguna dalam meningkatkan pencarian dan evaluasi terhadap informasi yang diperoleh.

Kualitas adalah ukuran standar sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus dalam pemenuhan kebutuhan pengguna (Kharisma & Simatupang, 2023). Sedangkan layanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Jadi kualitas layanan merupakan suatu ukuran standar yang mencerminkan sejauh mana sebuah layanan memenuhi kebutuhan dan harapan dari pengguna. Menurut (Kootler & Armstrong, 2018), kualitas layanan merupakan suatu konsep yang mencakup keseluruhan keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung.

Parasuraman et al. (1985) dari *University of Miami* memaparkan model kualitas layanan yaitu Model *Servqual* (*Service Quality*) yang dijadikan sebagai acuan dalam mengukur kualitas layanan. Model *Servqual* ini kemudian dimodifikasi dan diaplikasikan ke dalam jasa layanan perpustakaan, kemudian disebut sebagai *Libqual* (*Library Quality*) yang meliputi Keandalan (*Reliability*); Daya Tanggap (*Responsiveness*); Jaminan (*Assurance*); Empati (*Empathy*); dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Penerapan Model *Servqual* di perpustakaan dapat secara signifikan meningkatkan kualitas layanan dengan menganalisis lima dimensi tersebut untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang diberikan. Dengan melakukan strategi ini, diharapkan perpustakaan mampu menciptakan pengalaman yang lebih efektif bagi pemustakanya dalam memanfaatkan layanan yang disediakan.

Adanya teknologi digital di perpustakaan, memungkinkan perpustakaan dapat meningkatkan aksesibilitas, relevansi, dan efisiensi layanan bagi pengguna. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang mencakup sistem otomatisasi perpustakaan, sistem perpustakaan digital, katalog online, sistem basis data elektronik dan internet (Hartono, 2017). Seperti penerapan sistem otomasi dan akses ke sumber daya elektronik membuat perpustakaan mampu menciptakan kemudahan

dalam akses ke koleksi dengan menyediakan layanan yang ramah untuk pengguna. Layanan yang ramah pengguna disini berarti layanan yang meskipun diterapkan dengan teknologi digital yang sudah modern, namun tetap mudah dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna perpustakaan. Sehingga perpustakaan akan tetap menjadi andalan bagi masyarakat dalam menyediakan informasi yang berkualitas.

Namun, disisi lain kemudahan yang didapat dengan memanfaatkan teknologi digital, perpustakaan juga sering mengalami berbagai kendala dan tantangan dalam penerapannya. Sebagai sumber informasi bagi masyarakat luas, perpustakaan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Kendala yang dimiliki oleh perpustakaan yaitu diantaranya keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dan kurang tersedianya fasilitas penunjang dalam pengelolaan layanan secara digital. Hal ini jika tidak segera diatasi dengan tepat dapat mengakibatkan terhambatnya peningkatan kualitas layanan di perpustakaan. Dengan kualitas layanan yang buruk, maka peluang untuk menarik minat dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan juga akan menurun. Menurut Febriyanti et al. (2024), pengelolaan yang baik tidak hanya memastikan bahwa fasilitas penunjang digitalisasi seperti perangkat keras dan lunak berfungsi optimal, tetapi juga meliputi aspek keamanan data, pemeliharaan berkala, dan pelatihan staf perpustakaan secara berkelanjutan.

Perpustakaan umum menjadi salah satu perpustakaan yang membutuhkan teknologi digital untuk menunjang perannya dalam melayani masyarakat secara langsung. Perpustakaan umum dibentuk oleh pemerintah yaitu mulai dari pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, atau masyarakat luar dimana koleksi didalamnya dapat mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat (Rahayu, 2014). Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu lembaga pelaksana urusan pemerintah daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan di Kabupaten Trenggalek. Disamping

itu, lembaga ini juga memberikan pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Trenggalek.

Jenis layanan yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek mencakup layanan sirkulasi, layanan konsultasi, layanan referensi, layanan ekstensi, layanan rumah pintar, dan layanan perpustakaan digital. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Fatmawati & Wicaksono (2021), mengungkapkan bahwa dalam sistem otomasi di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek pada awalnya menggunakan *software* otomasi LINSPro dan pada tahun 2017 beralih menggunakan INLISLite (*Integrated Library System*) karena adanya himbauan dari Perpustakaan Nasional. Selain itu, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek juga memiliki aplikasi perpustakaan I-PUSTAGA yang merupakan hasil kerjasama dengan U-Buku sejak tahun 2020. I-PUSTAGA merupakan platform digital yang dirancang untuk memudahkan akses dan interaksi dengan layanan secara online. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat dengan mudah untuk menjelajahi katalog koleksi buku, pencarian buku, dan membaca *e-book* yang tersedia tanpa harus berkunjung ke perpustakaan jika terkendala jarak yang jauh.

Jika dibandingkan dengan perpustakaan di daerah lain, seperti perpustakaan daerah di Kabupaten Tulungagung, menurut pengamatan yang telah dilakukan layanan yang disediakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek lebih beragam dan inovatif. Seperti di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek menyediakan rekomendasi bacaan yang beragam dan disajikan dalam bentuk video berisi cuplikan isi buku yang direkomendasikan. Video ini ditampilkan dalam akun media sosial yang dapat dengan mudah untuk dilihat oleh penggunanya. Selain itu, terdapat kegiatan bercerita secara daring di media sosial yang dilakukan setiap minggunya. Sehingga

pengunjung dapat tetap menyaksikan keseruan menonton cerita yang dibawakan tanpa harus datang secara langsung ke perpustakaan.

Oleh karena itu, dengan berbagai layanan tersebut mendorong peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan-layanan tersebut berjalan dengan adanya penerapan teknologi digital dalam pengelolaannya, apakah sudah berjalan maksimal ataupun belum. Kualitas layanan yang baik tidak hanya mencakup kecepatan dan akurasi, tetapi juga kemudahan akses dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas layanan yang ada sangat penting untuk memastikan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat di era digital ini.

Dari pengamatan kecil yang dilakukan, tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah adanya transformasi digital berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Strategi Transformasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek”**.

B. Identifikasi Masalah Dan Batasan Penelitian

Berdasarkan penjelasan di dalam latar belakang di atas, identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah :

Dengan adanya transformasi digital, diharapkan kegiatan di perpustakaan baik bagi pustakawan maupun bagi pengguna menjadi lebih efektif dan efisien. Pustakawan dapat mengelola koleksi dan layanan secara lebih praktis melalui sistem digital yang terintegrasi, sementara pengguna dapat dengan mudah mengakses berbagai layanan yang ada di perpustakaan. Namun, penerapan teknologi ini juga memerlukan evaluasi terkait efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan yang berperan penting dalam menunjang kepuasan bagi penggunanya. Evaluasi ini penting dilakukan agar diketahui sejauh mana

transformasi digital benar-benar memberikan manfaat, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta menentukan langkah perbaikan dan pengembangan yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, batasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada kegiatan menganalisis dari pengaruh penerapan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh penerapan digital dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek.

E. Kegunaan Penelitian

- Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan terkait transformasi digital dan layanan perpustakaan, khususnya dalam konteks perpustakaan daerah.

- Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti

Peneliti dapat menggali wawasan mendalam mengenai transformasi perpustakaan di era digital yang memperluas pemahaman mereka tentang dinamika layanan perpustakaan, teknologi terbaru, serta praktik-

praktik terbaik dalam konteks kearsipan dan perpustakaan. Pengalaman ini akan sangat berharga dalam pengembangan karir dan penelitian di masa mendatang.

b) Bagi lembaga

Lembaga dapat merumuskan strategi dan kebijakan yang mendukung transformasi perpustakaan berbasis digital, sehingga lembaga dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kearsipan, memenuhi kebutuhan pengguna, dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengambil objek penelitian pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek. Ruang lingkup penelitian mencakup analisis strategi penerapan teknologi digital yang diterapkan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek dan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu “Transformasi Digital” sebagai variabel (X) dan “Kualitas Layanan” sebagai variabel (Y). Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek-aspek teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan, pengujian hipotesis, pengukuran tingkat keberhasilan transformasi digital, serta analisis data statistik guna mendapatkan gambaran yang objektif dan terukur mengenai dampaknya terhadap kualitas layanan yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Trenggalek.

G. Penegasan Variabel

1. Transformasi Digital

a. Penegasan Konseptual

Transformasi digital merupakan pemanfaatan teknologi modern untuk menciptakan inovasi baru atau memodifikasi yang sudah ada, termasuk proses bisnis, budaya organisasi, dan pengalaman pengguna (Mastarida et al., 2022). Transformasi digital bukan hanya sekedar penerapan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan budaya, pola pikir, dan proses bisnis dalam suatu organisasi untuk menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Dalam penelitian ini, transformasi digital mengacu dalam bidang perpustakaan yang berupa pengintegrasian teknologi digital seperti koleksi digital (*e-book*), penggunaan OPAC, sistem otomasi, dsb.

b. Penegasan Operasional

Transformasi digital merujuk pada langkah-langkah konkret yang diambil untuk menerapkan perubahan secara digital pada suatu organisasi. Untuk mengetahui pengaruh dari transformasi digital maka diukur dengan 3 indikator yaitu sumber daya (*resources*), sistem informasi (*information system*), dan budaya organisasi (*organization culture*).

2. Kualitas Layanan

a. Penegasan Konseptual

Menurut Rodin (2015), kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi guna memenuhi harapan penggunanya. Dengan kata lain, kualitas layanan tidak hanya terbatas pada hasil akhir, tetapi juga meliputi proses dan tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa kebutuhan dan ekspektasi pengguna dapat terpenuhi secara efektif dan memuaskan. Dalam perpustakaan, kualitas layanan ditunjang bukan hanya dengan penyediaan koleksi buku dan bahan pustaka yang lengkap, tetapi juga

pelayanan yang ramah, kemudahan akses informasi, kenyamanan fasilitas, serta keepatan dan keakuratan pelayanan yang diberikan.

b. Penegasan Operasional

Kualitas layanan merupakan langkah penting dalam memastikan standar dan harapan terhadap pelayanan terpenuhi secara konsisten. Dalam penelitian ini, terdapat lima indikator yang digunakan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi 3 macam yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir :

1. **Bagian awal** berisi halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman pernyataan keaslian, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi, dan abstrak.
2. **Bagian utama** terdiri dari 6 bab yaitu :

a. **BAB I : Pendahuluan**

Berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel, dan sistematika penulisan.

b. **BAB II : Landasan Teori**

Pada bagian ini berisi teori-teori yang membahas variabel atau sub variabel, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teori, dan hipotesis penelitian.

c. BAB III : Metode Penelitian

Metode penelitian berisi mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahapan penelitian/

d. BAB IV : Hasil Penelitian

Hasil penelitian berisi deskripsi data dari hasil data yang telah dikumpulkan dan pengujian hipotesis sesuai temuan penelitian.

e. BAB V : Pembahasan

Pembahasan berisi penjelasan dan penguatan terhadap hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

f. BAB VI : Penutup

Penutup berisi kesimpulan dari seluruh pembahasan penelitian dan saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan.

3. Bagian akhir dalam penelitian berisi daftar rujukan atau daftar pustaka, lampiran, serta daftar riwayat hidup.