

KUALITAS LAYANAN ONLINE *INSTITUSIONAL REPOSITORY* PADA INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM

Maria Widya Nugrahayu¹

Abstract

Technological developments can provide a positive change for the library to disseminate information to the wider community in fulfilling the information needs. Currently digital information is becoming a demand for libraries, as well as the phenomenon that occurs in the library of the Institute of Business and Informatics Stikom Surabaya. There is a lot of demands from students to get up to date information, especially scientific work in digital form. For that the institutional repository site must have good quality, so that users can get the required information easily. This research aims to determine the quality of online services library institutional repositories at the Institute of Business and Informatics Stikom Surabaya. This research is using purposive sampling technique with the criteria of active students Stikom Surabaya who ever access the library information on institutional library website Institute of Business and Informatics Stikom Surabaya with the number of respondent 98 people. The measurement of the quality of the institutional repository website in this research used descriptive research method using Jessica Santos quality service model approach by looking at the quality of the incubative dimension and the active dimension. The results of this research indicate that the incubative dimension is higher ie 3.66 compared with the active dimension with a value of 3.64, in both dimensions there is relevance in the repository of institutional quality website. Incubative dimension is more directed to the existing system on the website while the active dimension is more directed to support the website to run properly. The institutional repository site is designed to be an informative site as an institutional intellectual publication forum with the aim of enhancing visibility, prestige, and institutional reputation in the globalized world.

Abstrak

Perkembangan teknologi dapat memberikan perubahan positif bagi perpustakaan untuk menyebarkan informasi kepada publik dalam memenuhi kebutuhan informasi. Saat ini informasi digital menjadi tuntutan bagi perpustakaan, seperti halnya fenomena yang terjadi pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dimana terjadi banyaknya permintaan dari mahasiswa untuk mendapatkan informasi secara *up to date*, khususnya karya ilmiah dalam bentuk digital. Untuk itu *website institusional repository* harus mempunyai kualitas yang baik agar pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan online *institusional repository* pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive dengan kriteria mahasiswa aktif Stikom Surabaya yang pernah mengakses informasi pada *website institusional*

¹ Korespondensi : Maria Widya Nugrahayu. Departemen Ilmu Informai dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
Email:marianugrahayu@gmail.com

repository perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dengan jumlah sampel 98 responden. Pengukuran kualitas *website institutional repository* dalam penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan model *e-service quality* dari Jessica Santos dengan melihat kualitas pada dimensi *inkubative* dan dimensi *active*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi inkubatif lebih tinggi yaitu sebesar 3.66 dibandingkan dengan dimensi aktif dengan nilai 3.64, pada kedua dimensi ini memiliki keterkaitan dalam penilaian kualitas *website institutional repository*. Dimensi *inkubative* lebih mengarah pada sistem yang ada dalam website sedangkan dimensi *active* lebih mengarah pada dukungan *website* untuk dapat berjalan dengan baik. *Website institutional repository* dirancang menjadi *website* yang informatif sebagai wadah publikasi karya intelektual institusi dengan tujuan untuk meningkatkan visibilitas, *prestise*, serta reputasi institusi di dunia global.

Keywords: quality, site institutional repository, e-service quality

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dapat memberikan perubahan positif bagi perpustakaan untuk menyebarkan informasi kepada publik, banyaknya kebutuhan publik akan informasi dalam bentuk digital menjadi tuntutan bagi perpustakaan untuk dapat menyediakan informasi, seperti fenomena yang terjadi pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya banyaknya permintaan dari mahasiswa untuk mendapatkan informasi secara *up to date* khususnya karya ilmiah dalam bentuk digital melalui website perpustakaan.

Salah satu teknologi informasi yang dikembangkan oleh perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi adalah *institutional repository*, hal tersebut didukung oleh data, *the directory of open access repositories* pada tahun 2016 dimana terdapat 56 *institutional repository* di Indonesia. Sedangkan berdasarkan data dari *the registry of open access repositories* pada tahun 2016 terdapat 77 *institutional repository*. Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia merespon fenomena ini dengan menyediakan pengelolaan dan pelayanan digital dalam organisasi perpustakaan.

Pada tahun 2014 Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya mencoba meningkatkan standart *institutional repository* menggunakan *Eprints* standar OAI –PMH (*The Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*.) *Open Archive Initiative* merupakan upaya bersama untuk menciptakan kerjasama *interoperability* yang memungkinkan pertukaran dan penyebaran informasi secara lebih luas (Pendit,2008). OAI

merupakan standar yang di ikuti oleh para pembuat antar muka untuk kepentingan penyimpanan dan penemuan kembali. Jika sebuah *institutional repository* mengikuti standart OAI-PMH, maka sebuah perpustakaan dapat mengumpulkan informasi metadata yang ada di *institutional repository* dan menyelaraskan informasi dengan informasi *institutional repository* lainnya. Pendapat tersebut juga diungkapkan oleh (Farida, Tjakraatmadja, Firman, & Basuki 2015) pada penelitiannya yaitu OAIR (*open archive initiative repository*) merupakan inisiatif *knowledge management* di perpustakaan indonesia, tujuannya untuk melestarikan, mengatur dan menyebarkan luaskan konten lokal dari civitas akademik untuk meningkatkan visibilitas *repository* perguruan tinggi dan dapat memberikan manfaat bagi para peneliti dan penulis di tingkat nasional maupun internasional.

Institutional repository di Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya menjadi sarana penting dalam mempublikasikan penelitian dan karya-karya akademik yang dimilikinya. Sehingga reputasi Institusi akan semakin dikenal melalui peran *institutional repository*, reputasi perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dinilai dari peringkat *webometric*. Berdasarkan fenomena dari data yang ada, pihak peneliti ingin mengetahui kualitas dari *Institutional repository* menurut pandangan mahasiswa. Adapun tujuan dari penelitian yaitu mengetahui kualitas layanan online *institutional repository* pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana kualitas layanan online *institutional repository* pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, yang diukur dengani metode *e-service quality* dimensi *incubative* dan dimensi *active* ?

Metedologi penelitian yang digunakan di sini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dimana penelitian bertujuan untuk menggambarkan kualitas *institutional repository* pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya. Metode deskriptif dalam penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode dapat mengadakan akumulasi dan penggabungan data, tujuannya untuk membuat deskripsi atau gambaran fenomena yang ada secara sistematis, faktual dan akurat sesuai dengan yang ada dilapangan (Nazir 2005).

Lokasi penelitian perpustakaan institut bisnis dan teknologi stikom Surabaya karena pihak perpustakaan baru menggunakan sistem *repository* eprint pada tahun 2014 dan dalam kurun waktu satu tahun *repository* perpustakaan mampu menempati urutan ke 32 pada webometrik, pada layanan online perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya pada website *institutional repository* disajikan secara *open access* dimana semua informasi dapat diunduh secara full access tanpa harus login terlebih dahulu.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini purposive sampling pada dasarnya dilakukan sebagai sebuah teknik yang secara sengaja mengambil sampel tertentu yang telah sesuai dan memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan yakni mahasiswa aktif Stikom Surabaya yang pernah menggunakan atau mengakses *repository*, pada saat memilih sampel berdasarkan teknik purposive sampling, maka peneliti harus benar-benar memenuhi semua kriteria yang telah ditentukan, sebelum melakukan survey peneliti terlebih dahulu menanyakan kepada mahasiswa apakah pernah mengakses website *institutional repository* bila pernah selanjutnya peneliti membagikan kuesioner kepada mahasiswa aktif Stikom Surabaya. Dalam penelitian ini jumlah populasi mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya yang masih aktif sebesar 98 mahasiswa.

Untuk mendukung penelitian kuantitatif ini dilakukan pengumpulan data yang berupa fakta, kode, maupun simbol yang dianggap bisa mendukung penelitian ini (Suyanto & Sutinah 2007), adapun teknik pengumpulan data yaitu (1) data primer berupa data yang didapat langsung dari lapangan berupa kuesioner yang diberikan kepada responden untuk menjawab pertanyaan dari kuesioner yang telah diberikan. (2) Pengumpulan data sekunder yang merujuk pada sumber eksternal dari lembaga dalam penggambaran lokasi penelitian. (3) Studi kepustakaan teknik ini untuk memperoleh data dan informasi yang mendukung penelitian meliputi buku, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. (4) Pengamatan dan Observasi dengan cara melihat langsung ke lapangan terhadap obyek yang akan diteliti di lapangan.

Institutional repository (IR) berkembang seiring munculnya istilah perpustakaan digital pada awal tahun 1990-an yang merujuk pada kegiatan menghimpun dan melestarikan koleksi digital yang merupakan hasil karya intelektual dari institusi Perguruan Tinggi (Reitz 2016). *repository* merupakan salah satu layanan yang ditawarkan oleh institusi atau kelompok

perguruan tinggi untuk mengelola dan menyebarkan karya ilmiah dalam format digital, *institutional repository* sebagai koleksi digital yang dimiliki, dikendalikan dan disebarluaskan oleh universitas untuk berbagai keperluan (Crow 2016).

Kualitas layanan elektronik dapat didefinisikan sebagai evaluasi keseluruhan penilaian konsumen dari keunggulan dan kualitas dari penawaran e-service dalam website (Tjiptono 2004). Santos 2003 mengemukakan ada 2 dimensi dalam mengukur kualitas e-service yaitu dimensi inkubatif dan dimensi aktif masing-masing terdiri dari lima variabel dan berpotensi determinan tumpang tindih, yang dimana determinan tumpang tindih pada 2 dimensi ini saling berhubungan dan keterkaitan dalam penilaian kualitas layanan *e-service quality*. Dimensi inkubatif harus ada dalam sistem website supaya website dapat dibangun namun untuk meningkatkan kualitas website menjadi lebih baik lagi dimensi aktif juga mempunyai peranan pendukung untuk meningkatkan layanan *e-service quality*. Dimensi inkubatif (Santos 2003) berhubungan dengan desain yang tepat dari sebuah situs website, dimana teknologi yang digunakan dapat memberikan akses yang mudah untuk pengguna, pemahaman dan atraksi dari sebuah website, yang terdiri dari *ease of use*, *appearance*, *linkage*, *structure & layout*, dan *content*. Sedangkan dimensi aktif (Santos 2003) didefinisikan sebagai pendukung yang baik yang terdiri dari kecepatan data, kehandalan dan pemeliharaan pada penggunaan dalam menyediakan situs web yang berkualitas, hal tersebut terdiri dari *reliability*, *efisiensi*, *support*, *communication* dan *security*, dimana dimensi aktif harus dicapai secara konsisten selama produk website tersebut masih aktif, hal ini untuk meningkatkan retensi pelanggan dan mendorong website dapat dijadikan bahan rujukan.

Dimensi inkubatif berhubungan dengan desain yang tepat dari sebuah situs website, dimana teknologi yang digunakan dapat memberikan akses yang mudah untuk pengguna dalam pemahaman dari atraksi sebuah website, yang terdiri dari (1) *ease of use* (2) *appearance* (3) *linkage*, (4) *structure & layout* (5) *content*. Untuk memahami kualitas e-service dimensi inkubatif yang harus dipertimbangkan pihak development yaitu pada interface desain dan isi informasi, sehingga website dapat mencapai retensi dan profitabilitas yang tinggi.

Ease of use didefinisikan sebagai kemudahan pengguna untuk melakukan navigasi eksternal dan navigasi internal, navigasi eksternal mengacu pada sejauh mana pengguna

dapat dengan mudah menemukan alamat situs website melalui search engine maupun alamat url. Sedangkan navigasi internal lebih kepada *tool search box* yang disediakan dalam website untuk lebih mudah dalam pencarian (Santos 2003)

Appearance dapat didefinisikan sebagai tampilan yang tepat untuk website dari segi warna, grafis, gambar dan animasi, ukuran desain website yang disesuaikan akan berpengaruh pada kenyamanan pengguna dan ketertarikan pengguna untuk berulang kali mengakses website tersebut (Santos 2003).

Linkage pada website memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu page ke page lain (*hyper text*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server diseluruh dunia (Hakim & Musalini 2004). Namun kadangkala saat *redirect* pada sebuah halaman website yang dikunjungi tidak sesuai dengan tujuan dari pengguna menyebabkan informasi yang dicari tidak ada dalam kasus seperti ini dapat menciptakan kehilangan kepercayaan pengunjung terhadap website tersebut.

Structure and layout dalam sebuah website harus konsisten, sederhana dan jelas, menu toolbar harus jelas, apabila layout yang ditampilkan membingungkan dan rumit akan membuat pengguna meninggalkan situs website tersebut (Santos 2003).

Content dalam website sangatlah penting, karena konten merupakan bagian dari web yang berfungsi memberikan informasi. *content* dalam website juga harus sangat menarik dan relevan. konten lebih ditekankan pada isi informasi yang factual, situs website harus dapat menyajikan dan memberikan informasi yang rinci, dengan menggunakan kata-kata sederhana sehingga mudah dipahami (Santos 2003).

Dimesi aktif sebagai pendukung yang baik dalam pemeliharaan pada pengguna situs website yang berkualitas, terdiri dari (1) *reliability*, (2) *efficiency* (3) *support* (4) *Communication* (5) *Security*. Dalam pencapaian keberhasilan dalam pengembangan e-service suatu website dipengaruhi oleh dimensi aktif di mana pencapaian keberhasilan dalam dimensi aktif mirip dalam pencapaian pelanggan secara offline atau secara nyata di mana kualitas baik dinilai dari citra positif dari mulut ke mulut, dimana dimensi aktif harus dicapai secara konsisten selama produk web tersebut masih aktif, hal ini untuk meningkatkan retensi pelanggan dan mendorong website dapat dijadikan bahan rujukan. Berikut variabel yang mempengaruhi dimensi aktif yaitu :

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan (Tjiptono, 2005). *reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan fungsi teknis pada sebuah situs website yang dapat memberikan informasi secara akurat dari layanan yang telah dijanjikan terhadap apa yang dipesan, penyerahan seperti apa yang telah dijanjikan, tagihan dan informasi produk (Saha & Zhao 2005).

Efficiency merupakan kemampuan untuk mencari situs yang mudah digunakan, terstruktur dengan baik dan berisi informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan baik pada sumber data atau sumber informasi (Parasuraman 2005). Efisiensi website mengacu pada kecepatan download, pencarian dan navigasi yang lengkap, hal ini yang dibutuhkan pengguna untuk layanan yang efisien dapat disebut juga dengan layanan yang cepat, penyedia website dapat meningkatkan efisiensi untuk kecepatan akses dengan tidak menggunakan jumlah grafis yang rumit (Santos,2003).

Support dapat memberikan dukungan baik dukungan berupa informasi atau petunjuk, yang dapat memberikan kemudahan pengguna mengakses website tersebut. Seperti pada umumnya website akan memiliki FAQ (*Frequently Asked Question*) yang berisi pertanyaan-pertanyaan umum pada satu masalah, hampir semua homepage dan newsgroup memiliki FAQ untuk memperkenalkan kepada pembaca masalah hangat yang ada di tempat mereka dalam bentuk jawaban atas pertanyaan-pertanyaan umum yang sering dikemukakan. Support didasari pada bantuan teknis bagi pengguna dengan menyediakan pedoman (Santos, 2003).

Communication pada website dapat menjaga informasi antara penyedia jasa dan pelanggan secara benar dan jelas, komunikasi dapat dipengaruhi oleh bahasa yang tidak sama sehingga penyedia jasa harus dapat memberikan informasi dengan maksud dan tujuan yang benar sesuai dengan bahasa yang dimengerti pengguna. Dalam sebuah situs website dapat menyediakan dan menawarkan metode komunikasi yang berkualitas seperti melalui chat room maupun email (Santos, 2003).

Security merupakan kepercayaan pengguna terhadap situs website tersebut aman dari gangguan dan perlindungan terhadap informasi pribadi. Privasi berupa jaminan bahwa data perilaku akses tidak akan diberikan kepada pihak lain dan informasi pengunjung terjamin keamanannya (Parasuraman, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada variabel (*ease of use*) dapat dinyatakan sebagai kemudahan dalam menggunakan dan mengakses website *institutional repository* pada variabel ini penilaian responden sebesar 3.68 yang menyatakan bahwa, navigasi eksternal berpengaruh pada kemudahan dalam menemukan website tersebut melalui search engine maupun alamat URL karena website *repository* mengikuti standart OAI-PMH sehingga penemuan website pada mesin pencari google lebih mudah ditemukan. Sedangkan pada navigasi internal pada temuan data pengguna mengalami kesulitan pada pengguna tool *advanced search* yang dianggap masih belum dapat menyediakan fitur pencarian lengkap dan maksimal seperti *indexing searching* dan *truncation*,

Pada variabel (*appearance*) website harus memenuhi tampilan yang baik untuk dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna dalam mengakses layanan website *institutional repository*, pada temuan data penilaian pada variabel *appearance* sebesar 3.65, dimana hasil temuan data sebagian besar responden masih merasa bahwa desain website *repository* kurang menarik, dikarenakan website *repository* bukan website retail sehingga desain warna maupun grafis dibuat sesuai dengan standar eprint.

Pada variabel (*linkage*) website *repository* menawarkan informasi secara *open access* dan disajikan secara full akses dari hasil temuan data sebesar 3.56, namun kelemahan pada kualitas link website *institutional repository*, yaitu proses perpindahan pada link website dirasa cukup lama hal tersebut dapat disebabkan dari sinyal pengguna yang buruk atau traffic data pada server melebihi kapasitas bandwidth sehingga kualitas link untuk mengunduh file *repository* terbilang cukup lambat, hal tersebut dapat diperbaiki dengan menambah performa dari server *repository*.

Pada variabel (*structure and layout*) pada hasil temuan data sebesar 3.55 responden merasa tampilan pada menu layout yang cukup lengkap namun website *institutional repository* belum bisa menyajikan dan merancang desain struktur dan layout menggunakan metode *responsive web design* seperti pada layanan online website perpustakaan, di mana desain website tidak optimal saat mengakses website baik melalui mobile maupun computer,

dengan metode ini seharusnya website akan dapat beradaptasi dan menyesuaikan tampilan sesuai dengan perangkat yang digunakan pengguna, Penelitian (Dholakia dan Rego dan Szymanski, Hise, 2000) pengguna lebih suka dengan tampilan dengan melihat seluruh halaman website dalam tampilan satu layar, hal tersebut dianggap pengguna cukup efektif tidak harus mengulir lama untuk menemukan informasi dalam website,

Pada variabel (*contet*) harus dapat memberikan informasi secara aktual, di mana kepercayaan informasi dalam suatu website akan didapatkan dari kebenaran dan kredibilitas informasi tersebut dimana temuan data sebesar 3.70 yang menjelaskan bahwa website *repository* dapat memberikan informasi yang kredibel dan pengguna merasa bahwa informasi ini dapat dijadikan bahan referensi dalam menyelesaikan tugas perkuliahan.

Pada variabel (*reliability*) mengacu pada kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten termasuk *up to date* informasi, dimana pada temuan data sebesar 3.68 yang menjelaskan website *institusional repository* dapat diandalkan sebagai bahan rujukan namun kemampuan website *institusional repository* memberikan layanan secara *up to date* masih kurang maksimal dimana koleksi baru belum terupload pada website, hal ini disebabkan perpustakaan kekurangan sumber daya manusia untuk dapat langsung mengupdate informasi secara keseluruhan dalam kurun waktu yang sama.

Pada variabel (*efficiency*) merupakan kemampuan untuk mencari situs yang mudah digunakan, dimana informasi terstruktur pada sumber data maupun sumber informasi dengan tujuan mendapatkan produk. Hasil temuan data sebesar 3.66, bahwa informasi yang ada dalam website *repository* mudah untuk di unduh dengan sekali klik informasi pada tautan akan secara otomatis terunduh. Tampilan *user interface* cukup jelas bagi pengguna, hal ini disebabkan karena halaman website *institusional repository* sudah teridentifikasi dengan jelas.

Pada variabel (*support*) dapat diartikan sebagai pemberi dorongan, bantuan, dan dukungan baik berupa informasi atau petunjuk, namun pada hasil temuan data sebesar 3.5 yang menyatakan masih ada responden tidak mengetahui letak panduan sehingga pengguna mengatakan panduan pada website tidak membantu mereka dalam menelusur informasi di

website *repository*. Support pada website *institutional repository* hanya memberikan informasi mengenai kebijakan website, mulai bagaimana browsing, searching, pendaftaran, penyeteroran meta data.

Pada variabel (*communication*) lebih berfokus pada penyampaian pesan yang efektif pada media digital, pada hasil temuan data sebesar 3.63 yang menyatakan layanan *institutional repository* dapat memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak perpustakaan pengguna merasa mudah menghubungi pihak perpustakaan, namun pada temuan data bahasa atau istilah pada *institutional repository* tidak mudah dipahami pengguna.

Pada variabel (*security*) kepercayaan pengguna terhadap situs yang digunakan sangat penting, dari hasil temuan data sebesar 3.82 yang menyebutkan bahwa keamanan data informasi yang disajikan dalam website bersifat aman, file yang disajikan dalam website *institutional repository* secara open access sehingga pengguna tidak perlu untuk login sehingga pengguna merasa aman tidak perlu memberikan data pribadi pada pihak perpustakaan.

Rancangan website yang baik pastinya akan memberikan pengalaman dan kesan yang positif bagi penggunanya. begitu pula rancangan website *repository institutional* pada perpustakaan, semakin baik pengalaman positif yang didapatkan pengguna setelah mengakses website *repository institutional* semakin membuat pengguna merasa puas dan terus menerus memanfaatkan website sebagai bahan rujukan, hal tersebut juga dijelaskan oleh (Parasuraman, 2005) mengembangkan definisi kualitas layanan sebuah perusahaan ditentukan dari hasil perbandingan kinerja perusahaan dengan harapan umum pelanggan. Dalam mengevaluasi kualitas website *repository* sangat ditentukan oleh persepsi pengguna (Pendit, 2008). Sebab pengguna merupakan orang yang menggunakan website *repository*, sehingga mereka mengetahui apa kelebihan dan kekurangan dari website. Untuk menggambarkan kualitas website *repository*, sebagaimana yang telah diungkapkan (Fatmawati, 2013) maka evaluasi dapat dilakukan dengan survey pengguna. Pada hasil penelitian kualitas layanan website *institutional repository* bahwa dimensi inkubatif lebih tinggi dibandingkan dimensi aktif, hal ini disebabkan bahwa website *institutional repository*

memang dirancang sebagai website informatif sebagai wadah karya ilmiah institusi bukan sebagai website retail yang dituntut untuk aktif memasarkan suatu produk. Hal ini juga dibuktikan pada hasil penelitian (Santos, 2003) website informatif seperti website pemerintahan, website perbankan dirancang baik dan mudah digunakan namun dimensi aktif dinilai masih rendah karena informasi yang disajikan jarang diperbaruhi secara berkala. Namun berbeda pada kualitas website yang bersifat penjualan atau retail dimensi aktif yang lebih ditonjolkan karena pada situs ini melibatkan perdebatan dan pertukaran ekonomi yang sangat tinggi sehingga penawaran layanan produk yang uptodate dapat meningkatkan citra positif pemasaran dan dapat menciptakan rasa puas terhadap layanan website. Menurut (GroËnroos et al.,2000) kualitas e-service tidak hanya menawarkan layanan secara online dengan kompetitif yang mengambil keuntungan dengan kecepatan layanan online namun kualitas e-service juga harus melibatkan pelanggan untuk pembangunan website tersebut melalui umpan balik yang positif tentang kualitas website tersebut sehingga akan menciptakan retensi dan hubungan yang baik dengan pengguna untuk akan tetap menggunakan website tersebut, saran dan kritik dalam pembangunan website diperlukan untuk pembaruan kualitas website *institutional repository* dimana dimensi inkubatif dan dimensi aktif berpengaruh dalam perkembangan suatu website, dimana isi dan tampilan dalam website *institutional repository* dibangun mengikuti perkembangan jaman, website *institutional repository* bukan website retail yang dikemas untuk tujuan mencari laba namun seperti yang diketahui bahwa website *institutional repository* dibuat sebagai wadah publikasi karya intelektual institusi untuk dapat meningkatkan visibilitas, prestise serta reputasi institusi di dunia global.

SIMPULAN

Pada hasil penelitian dimensi inkubatif memiliki rata – rata 3.66, penilaian paling tinggi pada variabel content dengan rata – rata 3.70 sedangkan penilaian terendah pada variabel struktur dan layout dengan rata – rata sebesar 3.55, pada variabel content website *institutional repository* merupakan website informatif dimana informasi yang disajikan relevan dan kredibel dan dapat dipakai pengguna sebagai bahan referensi sehingga penilaian pada variabel content cukup tinggi pada dimensi inkubatif sedangkan pada variabel struktur

dan layout masih nilai pengguna rendah karena website belum memberikan tampilan layout yang optimal untuk dapat digunakan pada media smartphone dan pada struktur pengguna merasa masih bingung penggunaan icon yang ada di dalam website *institutional repository*.

Pada hasil penelitian dimensi aktif memiliki rata – rata 3,64, penilaian paling tinggi pada variabel security dengan rata – rata 3.82 sedangkan penilaian terendah pada variabel support dengan rata – rata 3.50, pada variabel security *institutional repository* perpustakaan Stikom merupakan website *open access* dimana pengguna tidak perlu login untuk dapat mengaksesnya hal itu merupakan nilai lebih dikarenakan masih banyak website *institutional repository* mengharuskan pengguna untuk login terlebih dahulu dalam mengakses website, namun dengan tidak adanya sistem login pengguna merasa tidak khawatir terhadap perlindungan datanya dan merasa aman dalam mengakses website *institutional repository*. Penilaian terendah pada variabel support dimana website *institutional repository* hanya memberikan informasi mengenai kebijakan website, mulai bagaimana browsing, searching, pendaftaran, penyeteroran meta data hingga penyeteroran proses file upload sehingga support bantuan untuk panduan secara lengkap belum disediakan pihak perpustakaan.

Pada dimensi Inkubatif dan dimensi aktif memiliki keterkaitan dalam menilai kualitas layanan *institutional repository*, dimana dimensi inkubatif harus ada dalam suatu sistem website untuk dapat menciptakan sistem website *institutional repository*, dan pada dimensi aktif harus ada untuk menjadi dukungan yang baik dalam pemeliharaan website, supaya website *institutional repository* tetap berjalan dan berhasil untuk dapat di gunakan masyarakat luas, hal ini terlihat dari hasil rata – rata dimensi inkubatif 3.66 dan dimensi aktif 3.64 dimana hasil penelitian ini memiliki hubungan dalam penilaian kualitas *institutional repository*, dimana kedua dimensi ini harus ada dalam sistem website *institutional repository*, keberhasilan dalam kualitas website pada dimensi inkubatif dan aktif akan dicapai apabila pada sistem website berjalan dengan baik serta eksistensi website berjalan secara konsisten dan up to date, dengan kualitas website *institutional repository* yang baik akan menciptakan retensi yang baik bagi pengguna untuk dapat mendorong website dapat dijadikan bahan rujukan dan digunakan secara terus menerus.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas website *institutional repository* pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, maka peneliti memilih saran sebagai berikut : (1) Pihak perpustakaan perlu mengadakan literasi informasi dan sosialisasi terkait dengan pentingnya penggunaan website *institutional repository*, hal tersebut juga dapat dimanfaatkan perpustakaan sebagai cara promosi layanan yang ada di Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika. (2) Dari segi dimensi Inkubatif, sebaiknya pihak perpustakaan menambah performa dari server dan dapat menambahkan fitur pencarian lengkap seperti indexing searching dan truncation dimana kemungkinan saat pengguna menelusur informasi. (3) Dari segi dimensi aktif, sebaiknya pihak perpustakaan menggunakan metode baru untuk menangani permasalahan pada keterbaruan informasi, perpustakaan dapat menerapkan sistem unggah mandiri sehingga permasalahan dari kurangnya sumber daya manusia dalam menambah koleksi baru pada website *institutional repository* dapat teratasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Crow, R. (2016, September 09). *SPARC*. Retrieved from The Case for Institutional Repositories: A SPARC Position Paper: <http://www.arl.org/sparc/IR/ir.html>
- Farida, I., Tjakraatmadja, J. H., Firman, A., & Basuki, S. (2015). A conceptual model of Open Access Institutional Repository in Indonesia academic libraries: Viewed from knowledge management perspective. *Library Management Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 36Iss 1/2 pp. 168 – 181.
- GroÈnroos, C., Helnomen, F., Isoniemi, K. and Lindholm, M. (2000), *The netOffer model: a case example from the virtual marketplace*. *management decision* Vol 38 No.04, pp.243-252.
- Pendit, P. L. (2008). *Perpustakaan digital dari A sampai Z*. Jakarta: Cita Karya Karsa Mandiri.
- Reitz, J. M. (2016, September 01). *Online Dictionary for Library and Information Science*. Retrieved from <http://www.abc-clio.com/ODLIS/searchODLIS.aspx>
- Saha, P., & Zhao, Y. (2005). *Relationship between online service quality and customer satisfaction : a study in internet banking*. Swedia: Lulea University of technology.
- Santos, Jessica. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing Service Quality: An International Journal*, Vol. 13 Iss 3 pp. 233 – 246.

The Directory of Open Access Repositories. (2016, Oktober 01). Retrieved from <http://www.opendoar.org/>

The Registry of Open Access Repositories. (2016, oktober 01). Retrieved from <http://roar.eprints.org/>

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.

Parasuraman. (2005). E-S-QUAL A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality. Volume 7, No. X, Hal 1-21.

Pendit, P. L. (2008). *Perpustakaan digital dari A sampai Z*. Jakarta: cita karya karsa mandiri.