

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi digital telah menciptakan cara baru dalam berkomunikasi secara global. Saat ini individu tidak hanya memperoleh informasi tetapi juga berperan aktif dalam membuat konten. Hal ini terjadi karena banyaknya orang yang menggunakan internet dan perangkat pintar, yang memungkinkan mereka terhubung secara langsung dan bertukar pengalaman tanpa batasan (Mardalena dkk, 2025). Dalam situasi ini lembaga seperti perpustakaan perlu menyesuaikan diri dengan perubahan yang terjadi. Reputasi digital mereka kini sama pentingnya dengan keberadaan fisik mereka, dan menjadi faktor penting dalam bagaimana pengguna melihat relevansi lembaga tersebut.

Dukungan dari perpustakaan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pendidikan di Indonesia. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi: pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Selain itu nilai akreditasi institusi juga dipengaruhi oleh peran perpustakaan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 mengatur keberadaan dan standar perpustakaan, peraturan ini menyatakan bahwa perpustakaan diwajibkan untuk mematuhi standar nasional dan menyediakan layanan berkualitas untuk kepentingan akademik. Untuk mencapai akreditasi yang baik dan hasil maksimal, perpustakaan harus secara konsisten meningkatkan layanannya dengan mengandalkan umpan balik yang jujur dari para pengguna perpustakaan tersebut.

Bagi setiap organisasi atau institusi, termasuk perpustakaan perguruan tinggi, keberadaan di platform seperti Google Maps kini tidak lagi sekadar menjadi pelengkap informasi digital. Platform tersebut telah berkembang menjadi ruang publik yang berperan dalam membentuk citra dan reputasi lembaga melalui ulasan yang ditulis langsung oleh para pengguna. Dalam perspektif pemasaran, ulasan tersebut merupakan bagian dari *Electronic Word*

of Mouth (E-WOM), yaitu bentuk promosi yang umumnya lebih dipercaya oleh masyarakat dibandingkan materi promosi yang disusun sendiri oleh lembaga. Tingkat kepercayaan tersebut muncul karena ulasan berasal dari pengalaman nyata pengguna dan tidak didorong oleh kepentingan promosi tertentu (Wulandari dkk., 2023). Oleh sebab itu, ulasan yang tersedia di Google Maps layak dijadikan objek kajian akademis. Melalui berbagai komentar yang disampaikan pengguna, dapat diperoleh gambaran mengenai persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan, sesuatu yang sering kali tidak sepenuhnya tergambar dalam laporan internal lembaga.

Salah satu faktor yang sangat memengaruhi perubahan perilaku pengguna internet saat ini adalah ulasan *online*. Hal ini terlihat dari banyaknya data yang dihasilkan oleh *platform review* seperti Google Maps, yang tidak hanya memuat *rating*, tetapi juga komentar pengguna tentang pengalaman mereka terhadap suatu tempat atau layanan. Dalam penelitian ini, Google Maps dipilih sebagai sumber data karena ulasannya bersifat terbuka, ditulis secara sukarela, dan terhubung langsung dengan lokasi perpustakaan yang dikunjungi. Berbeda dengan survei yang jawabannya diarahkan oleh pertanyaan peneliti, ulasan Google Maps muncul dari pengalaman pengguna sendiri (Lestanti & Budiman, 2024). Karena itu, ulasan tersebut relevan untuk melihat penilaian pengguna terhadap kondisi gedung, koleksi, layanan, perlengkapan, serta interaksi dengan pustakawan/staf.

Google Maps kini tidak hanya berguna untuk mencari alamat, tetapi juga telah menjadi *platform* populer bagi individu untuk memberikan penilaian, kritik, atau umpan balik tentang layanan suatu lokasi berdasarkan pengalaman pribadi mereka. Komentar dan *rating* yang muncul di Google Maps sering menjadi bahan pertimbangan bagi orang lain sebelum berkunjung atau menggunakan suatu layanan. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, hal ini penting karena citra perpustakaan tidak hanya dibentuk oleh layanan yang dirasakan langsung di dalam gedung, tetapi juga oleh penilaian digital yang dapat dibaca publik (Nurhidayah & Novianto, 2025). Oleh karena itu, ulasan Google Maps dapat dipahami sebagai data evaluasi awal yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan perguruan tinggi.

Kota Padang berperan sebagai pusat pendidikan penting di Pulau Sumatera, dengan sejumlah perguruan tinggi yang bersaing untuk menarik minat calon mahasiswa. Dalam persaingan ini, perpustakaan sebagai unit pelaksana teknis yang menunjang kegiatan akademik, menjadi elemen kunci yang membedakan satu perguruan tinggi dengan perguruan tinggi lainnya. Data dari Goodstats-Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025 menunjukkan bahwa Sumatera Barat memiliki persentase tertinggi warga yang sering mengunjungi perpustakaan yaitu sebesar 19,3%, jauh melampaui rata-rata nasional sekitar 11,91% (Al-Fajri, 2025). Dengan populasi mahasiswa yang besar dan sumber daya digital yang terus berkembang, kelebihan atau kelemahan perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang akan cepat diketahui dan dibagikan melalui ulasan di Google Maps.

Masyarakat sekarang sering menggunakan Google Maps untuk meninggalkan komentar atau *rating* tentang layanan lokasi. Perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang sebagian besar telah terdaftar dan terindeks di Google Maps. Profil digital ini selain berfungsi sebagai penunjuk lokasi juga berfungsi sebagai repositori ulasan pengguna. Seluruh ulasan yang mencakup komentar, rating, kritik, atau pengalaman pengguna setelah berkunjung, secara akumulatif membentuk kumpulan data besar yang mengandung informasi penting tentang perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang. Akan tetapi potensi data ini masih sering diabaikan oleh pihak pengelola meskipun informasinya tersedia secara terbuka dan gratis.

Data dari Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti) yang diambil dari buku statistik tahun 2024 menunjukkan bahwa Kota Padang memiliki 54 perguruan tinggi aktif, baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Perguruan Tinggi Swasta (PTS), Perguruan Tinggi Kementerian Lain (PTKL), maupun Perguruan Tinggi Agama (PTA) yang sudah terdaftar di PDDikti (Pusat Data dan Teknologi Informasi Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, 2024). Dari hasil observasi peneliti pada *platform Google Maps*, terdapat 7 perpustakaan perguruan tinggi yang terdaftar dan memiliki ulasan publik, yaitu: Perpustakaan Universitas Andalas, Perpustakaan Pusat UNP, Perpustakaan Pusat UIN Imam Bonjol, Perpustakaan Politeknik Negeri Padang, Perpustakaan Politeknik ATI

Padang, Perpustakaan STAI-PIQ Sumatera Barat, dan Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

Pertanyaan mendasar yang perlu dijawab sebelum menggunakan ulasan Google Maps sebagai data penelitian adalah menyangkut validitasnya sebagai representasi pengguna nyata perpustakaan. Berbeda dengan *platform review komersial* yang bersifat terbuka untuk siapa pun, ulasan yang diunggah di Google Maps pada suatu titik lokasi (*Point of Interest*) yang spesifik cenderung ditulis oleh individu yang memiliki pengalaman langsung mengunjungi lokasi tersebut. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan fasilitas akademik dengan akses terbatas pada civitas akademika, penulis ulasan dapat diasumsikan secara kontekstual adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan yang pernah menggunakan layanan perpustakaan, atau setidaknya mereka yang memang memiliki keperluan akademik di sana. Dengan demikian, orang yang sampai pada titik meninggalkan ulasan di halaman Google Maps perpustakaan perguruan tinggi tersebut sangat mungkin adalah seseorang yang pernah menggunakan layanannya secara langsung. Meskipun demikian, asumsi kontekstual ini perlu dibaca bersamaan dengan batasan mendasar yang sesungguhnya menjadi landasan metodologi penelitian ini: Google Maps tidak memiliki mekanisme apapun untuk memverifikasi bahwa penulis ulasan telah benar-benar mengunjungi tempat-tempat yang mereka ulas.

Google Maps memungkinkan siapa pun yang memiliki akun Google untuk menulis ulasan di halaman lokasi mana pun, termasuk perpustakaan, tanpa verifikasi kunjungan apa pun, berbeda dengan beberapa platform ulasan komersial seperti TripAdvisor atau aplikasi pemesanan yang mensyaratkan bukti transaksi sebelum pengguna dapat menulis ulasan. Google juga menerapkan sistem moderasi berbasis kecerdasan buatan yang secara aktif menyaring konten yang tidak relevan, ulasan spam, dan ulasan palsu sebelum ditampilkan secara publik (Google, 2024). Satu-satunya kriteria dalam ketentuan layanan Google Maps adalah bahwa ulasan harus didasarkan pada pengalaman nyata. Namun tidak ada cara teknis untuk memverifikasi bahwa kriteria ini terpenuhi sebelum ulasan dipublikasikan. Dengan kata lain, validitas

sebuah ulasan sebagai representasi kunjungan nyata sepenuhnya bergantung pada itikad baik penulisnya, bukan pada verifikasi sistem.

Penelitian ini memang memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan. Tidak ada cara untuk memastikan apakah pengguna yang memberikan penilaian di Google Maps benar-benar pernah mengunjungi tempat yang mereka ulas. Dengan kata lain, siapa pun yang memiliki akun Google dapat meninggalkan ulasan di halaman perpustakaan tanpa harus melalui prosedur verifikasi kunjungan terlebih dahulu. Kondisi ini berbeda dengan beberapa platform ulasan komersial yang mewajibkan adanya bukti transaksi atau konfirmasi kehadiran sebelum pengguna dapat menyampaikan penilaiannya.

Mempertimbangkan kondisi tersebut, penelitian ini menetapkan posisi metodologis yang tegas. Karena Google Maps tidak dapat memastikan apakah para pengulas telah mengunjungi tempat tersebut atau tidak, semua ulasan yang memenuhi kriteria inklusi digunakan sebagai data penelitian dan dianalisis tanpa membedakannya. Dengan kata lain, karena status terverifikasi telah dikunjungi tidak pernah tersedia di platform Google Maps untuk jenis lokasi apa pun, termasuk perpustakaan, penelitian ini tidak menjadikannya sebagai syarat untuk memasukkan data. Oleh karena itu, perhatian penelitian tidak diarahkan pada identitas atau status verifikasi pemberi ulasan, melainkan pada isi pesan yang disampaikan serta pola tema yang muncul secara berulang.

Di sisi lain, penelitian ini tidak menutup mata terhadap salah satu keterbatasan yang memang melekat pada data ulasan daring, yaitu kecenderungan bias respons ekstrem. Dalam dunia penelitian, fenomena ini sudah cukup lama dikenal dan didokumentasikan. Han & Anderson (2020) dalam studinya tentang ulasan daring di industri perhotelan menemukan bahwa *platform* ulasan yang bersifat sukarela cenderung didominasi oleh dua kelompok pengguna: mereka yang sangat puas, dan mereka yang sangat tidak puas. Sementara pengguna dengan pengalaman biasa-biasa saja yang mungkin jumlahnya justru paling banyak cenderung tidak menulis apa-apa. Fenomena inilah yang disebut sebagai *underreporting bias* atau *extreme response bias*.

Dalam penelitian ini, keterbatasan tersebut dikelola dengan cara yang sesuai dengan pendekatan yang digunakan. Karena penelitian ini menggunakan Analisis Isi Kuantitatif, tujuannya bukan untuk mengklaim bahwa data ulasan ini mewakili seluruh pengguna perpustakaan secara statistik melainkan untuk menemukan pola dan tema yang secara konsisten muncul dari ulasan yang memang tersedia. Frekuensi kemunculan suatu tema dianggap sebagai sinyal tentang dimensi mana yang paling banyak diperhatikan oleh pengguna yang memilih untuk bersuara, dan dari sana pihak perpustakaan dapat mengambil pelajaran yang relevan.

Meskipun banyak data ulasan pengguna yang tersedia, masalah utama bagi pengelola perpustakaan perguruan tinggi adalah mengubah ulasan yang tidak terstruktur menjadi informasi yang dapat diukur dan dapat digunakan. Tidak banyak penelitian yang menggunakan metode Analisis Isi Kuantitatif untuk mengkategorikan ulasan di perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini karena penelitian sebelumnya lebih fokus pada analisis sentimen sektor komersial. Untuk memastikan bahwa analisis ini relevan dengan topik penelitian, penelitian ini disusun berdasarkan kerangka dimensi kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian ini mengklasifikasikan dan menginterpretasikan isi ulasan perpustakaan dengan menggunakan kerangka kerja LibQUAL+™ yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) guna memastikan bahwa analisis terhadap ulasan-ulasan tersebut memiliki nilai komparatif di tingkat Internasional. LibQUAL+™ dipilih karena merupakan standar yang diterima secara luas dan digunakan oleh lebih dari seribu lembaga perpustakaan di berbagai negara untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang pengguna. Kerangka kerja ini membagi pengalaman pengguna perpustakaan menjadi tiga kategori: *Affect of Service* (sikap, keterampilan, layanan, dan kualitas interaksi pustakawan dan staf saat melayani pengguna), *Information Control* (kelengkapan dan kemudahan akses ke koleksi serta infrastruktur pendukungnya), dan *Library as Place* (kenyamanan dan kualitas ruang fisik perpustakaan). Dalam penelitian ini, isi ulasan Google Maps dikodekan menggunakan ketiga dimensi tersebut sebagai kategori utama.

Penelitian ini tidak bermaksud untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan dalam pengertian formal seperti yang dilakukan survei LibQUAL+™ yang sesungguhnya. Sebab jika tujuannya adalah pengukuran yang presisi dan terstandarisasi, maka instrumen yang tepat adalah kuesioner berskala, bukan analisis isi ulasan daring. Penelitian ini menggunakan metodologi yang sedikit berbeda, dengan memanfaatkan tiga dimensi LibQUAL+™ sebagai kerangka kategorisasi sekaligus kerangka pemaknaan untuk menganalisis pesan yang diungkapkan pengguna dalam ulasan mereka. Setiap kalimat ulasan yang secara eksplisit membahas satu dimensi pengalaman tertentu dikodekan ke dalam dimensi tersebut, kemudian dihitung frekuensi kemunculan dan kecenderungan sentimennya. Dengan demikian, LibQUAL+™ dalam penelitian ini digunakan sebagai alat kategorisasi sekaligus kerangka interpretasi, bukan sebagai instrumen survei yang menghasilkan skor *gap* formal.

Pendekatan Analisis Isi Kuantitatif dipilih karena metode ini memungkinkan pengujian secara sistematis dan objektif terhadap isi komunikasi (ulasan Google Maps) untuk mengetahui frekuensi serta pola kemunculan tema-tema tertentu. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis yang signifikan, berupa data persentase dan frekuensi isu-isu yang paling banyak dibicarakan pengguna mengenai perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang, sehingga pihak perpustakaan dapat mengedepankan perbaikan layanan pada dimensi yang paling dikeluhkan oleh pengguna. Lewat analisis isi kuantitatif yang lebih sistematis, dimensi-dimensi pengalaman pengguna dapat dipetakan secara terstruktur sehingga pengelola perpustakaan punya dasar yang kuat dan bukan sekadar asumsi dalam menentukan kebijakan pengembangan fasilitas yang memang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna.

Penelitian ini memiliki hubungan penting dengan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, terutama dalam hal bagaimana paradigma manajemen perpustakaan modern dihubungkan dengan cara pengguna menggunakan informasi di era digital. Kajian ini menunjukkan bahwa melakukan analisis ulasan Google Maps untuk memahami kebutuhan dan persepsi pemustaka adalah langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan manajemen

perpustakaan berbasis bukti dan data nyata. Dengan menggunakan metode analisis isi kuantitatif pada data digital, penelitian ini memperluas cakupan keilmuan yang selama ini cenderung konvensional. Pada saat yang sama, penelitian ini mencerminkan hubungan antara teknologi informasi, nilai-nilai keilmuan, dan dinamika masyarakat akademik. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya membantu mengembangkan metode evaluasi layanan, tetapi juga memperkuat posisi program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam sebagai disiplin ilmu yang adaptif, inovatif, dan relevan dengan transformasi digital.

Dengan merujuk pada penjelasan menyeluruh mengenai fenomena global, situasi nasional, hingga kebutuhan lokal yang memerlukan analisis data digital yang sistematis, penelitian ini bertujuan secara akademis untuk menerapkan kerangka dimensi LibQUAL+™ dalam menganalisis isi ulasan pengguna dan memberikan sumbangan pada metodologi analisis isi dalam disiplin ilmu perpustakaan. Penelitian ini merupakan upaya terencana untuk menginterpretasikan penilaian pengguna yang direkam secara *online* dari perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang. Dengan demikian, penelitian ini berjudul: “EKSPLOKASI OPINI PENGGUNA TENTANG PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI KOTA PADANG MELALUI ULASAN GOOGLE MAPS”

1.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penulis membatasi penelitian ini pada ulasan yang ditulis oleh pengguna perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang yang terdaftar pada Google Maps dan memiliki titik lokasi (*Point of Interest*) mandiri. Ulasan yang digunakan adalah seluruh ulasan yang tersedia di masing-masing akun Google Maps perpustakaan perguruan tinggi tanpa membatasi tahun ulasan tersebut. Analisis dilakukan berdasarkan 3 dimensi LibQUAL+™ (*Library as Place*, *Information Control*, dan *Affect of Service*) sebagai kerangka kategorisasi sekaligus kerangka interpretasi standar internasional.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah frekuensi kemunculan ulasan Google Maps terkait perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang berdasarkan dimensi LibQUAL+™ (*Library as Place, Information Control, dan Affect of Service*)?
2. Dimensi LibQUAL+™ manakah yang paling dominan dibahas dalam ulasan Google Maps terkait perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang?
3. Bagaimanakah kecenderungan arah pesan (sentimen) pengguna dalam ulasan Google Maps terkait dimensi LibQUAL+™ pada perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang?
4. Bagaimanakah karakteristik dan kecenderungan sentimen pada masing-masing perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang dilihat dari ketiga dimensi LibQUAL+™ tersebut?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan utama sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menghitung frekuensi kemunculan ulasan Google Maps terkait perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang berdasarkan ketiga dimensi LibQUAL+™ yang telah ditetapkan.
2. Untuk mengidentifikasi dimensi LibQUAL+™ yang paling dominan dibahas oleh pengguna dalam ulasan Google Maps terkait perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang.
3. Untuk mendeskripsikan kecenderungan arah pesan ulasan pengguna (sentimen) terhadap dimensi LibQUAL+™ di Kota Padang.
4. Untuk mendeskripsikan karakteristik dan kecenderungan sentimen pada masing-masing perpustakaan perguruan tinggi di Kota Padang berdasarkan ketiga dimensi LibQUAL+™.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. **Pengembangan Metodologi:** Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penerapan metode Analisis Isi Kuantitatif untuk mengolah data yang bersifat tidak terstruktur (ulasan Google Maps) menjadi data yang terukur dan tergeneralisasi di bidang Ilmu Perpustakaan.
2. **Kontribusi Konseptual dan Novelti Metodologis:** Dengan menggunakan tiga dimensi LibQUAL+™ sebagai kerangka klasifikasi yang valid dalam menilai layanan berbasis digital, penelitian ini memperkaya khazanah penelitian di bidang Ilmu Perpustakaan. Novelti metodologis penelitian ini terletak pada penggabungan analisis sentimen (positif, negatif, netral) dengan pengkategorian per dimensi layanan perpustakaan secara bersamaan dalam satu unit pencatatan. Pendekatan ini berbeda dari sebagian besar penelitian sebelumnya mengenai analisis ulasan daring, yang umumnya hanya menghasilkan klasifikasi sentimen secara umum tanpa mengidentifikasi fitur atau dimensi layanan spesifik yang memicu sikap-sikap tersebut. Hasil penelitian ini jauh lebih bermanfaat bagi pimpinan perpustakaan karena menyoroti baik bagaimana pengguna mengevaluasi maupun apa yang mereka evaluasi, berkat kombinasi kedua tingkat analisis tersebut.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. **Bagi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Kota Padang:** Menyediakan data objektif dan berbasis bukti mengenai isu-isu yang paling banyak dibahas dan dikeluhkan oleh pengguna. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar prioritas kebijakan anggaran dan perbaikan layanan pada dimensi yang paling membutuhkan perhatian
2. **Bagi Pustakawan/Pengelola Layanan:** Memberikan wawasan mendalam mengenai persepsi pengguna terhadap kinerja staf dan

kualitas fasilitas, sehingga dapat menjadi panduan untuk peningkatan kompetensi tenaga kerja dan penyesuaian strategi komunikasi digital.

3. **Bagi Penelitian Lanjutan:** Hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan data awal untuk penelitian lanjutan yang menggunakan LibQUAL+™ secara penuh dengan instrumen survei formal, misalnya untuk melakukan triangulasi antara hasil analisis isi ulasan daring dengan hasil survei langsung kepada pengguna.



UIN IMAM BONJOL
PADANG