

BAB I

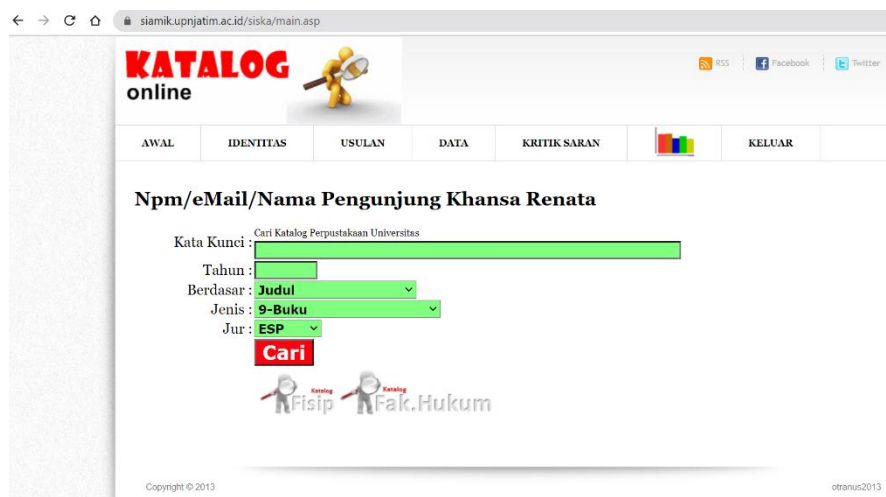
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah tempat untuk mendapatkan informasi dalam bentuk cetak maupun digital serta disimpan sesuai dengan urutan tertentu yang digunakan pustakawan untuk dibaca atau dipinjam namun tidak untuk diperdagangkan (Eskha, 2018). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan banyak perubahan di berbagai bidang termasuk perpustakaan (Trianisfi, Nurfaizah, & Tripustikasari, 2021). Dimana kini perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan pustakawan dalam mendapatkan informasi dengan mudah, cepat dan tepat. Dengan adanya teknologi informasi telah memberikan peran yang sangat penting dalam kehidupan. Dalam perpustakaan, peran teknologi informasi memiliki peran memberikan beberapa layanan baru kepada pengguna perpustakaan yang meliputi kemudahan dalam pengelolaan dengan memenuhi berbagai kebutuhan permintaan informasi dalam bentuk cetak maupun dalam bentuk digital (Sunita, 2008).

Dimana salah satu sistem temu balik koleksi dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada pada perpustakaan yaitu *Online Public Access Catalog* (OPAC) atau biasa disebut dengan Katalog *Online* (Restanti, Astuti, Munjiat, Nurwijayanti, & Widianingtias, 2017). Dengan adanya penerapan sistem Katalog *Online* yang ada pada perpustakaan terutama pada perguruan tinggi dapat memberikan kemudahan dalam pemustaka mencari ketersediaan bahan pustaka pada lingkungan perguruan tinggi. Begitu pula dengan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN “Veteran” Jawa Timur) yang sudah menerapkan

teknologi informasi salah satunya sistem berbasis website yaitu sistem Katalog *Online*. Sistem Katalog *Online* dapat diakses kapanpun dan dimanapun namun tetap tersambung dengan koneksi internet.



Gambar 1.1 Halaman Katalog *Online*

Katalog *Online* ini digunakan oleh pengunjung Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN “Veteran” Jawa Timur). Berdasarkan Gambar 1.1 terdapat 7 menu dalam Katalog *Online* yaitu menu Awal, Identitas, Usulan, Data, Kritik Saran, Statistika Pengunjung, dan Keluar. Pada menu Awal digunakan untuk pencarian bahan pustaka dimana terdapat 5 kolom inputan yaitu kata kunci, tahun, berdasar, jenis dan jur. Pada menu Identitas menampilkan data identitas dari pengguna. Pada menu Usulan terdapat fitur yang menampilkan Daftar Usulan Koleksi serta pengguna dapat menginputkan usulan pada bagian form Usulan Pengadaan Pustaka. Pada menu Data akan menampilkan data bahan pustaka yang sedang dipinjam oleh pengguna. Pada menu kritik saran memiliki tampilan yang sama persis dengan menu Identitas. Pada menu Statistika Pengunjung menampilkan grafik total pengunjung Katalog *Online* secara keseluruhan. Pada menu keluar digunakan untuk kembali ke halaman beranda.

Dalam Katalog *Online* ditemukan beberapa permasalahan dalam pengoperasiannya, diantaranya pengguna mengeluhkan bahwa hanya dapat menginputkan satu kata dalam *keyword* (kata kunci) untuk mencari bahan pustaka jika menginputkan lebih dari satu kata maka proses pencarian akan *error* maka hal ini membuat pengguna kesulitan mencari bahan pustaka secara spesifik. Informasi yang diberikan Katalog *Online* masih belum bisa dipahami oleh pengguna sepenuhnya, seperti informasi nomor rak buku ditulis dengan No. Klasifikasi hal itu dapat membuat pengguna kesulitan dalam menemukan bahan pustaka pada rak buku. Kemudian tidak tersedianya tombol submit pada menu Usulan sehingga pengguna tidak dapat mengirimkan usulan mereka terkait koleksi bahan pustaka dan tampilan halaman pada menu Identitas dan Kritik Saran sama, sehingga pengguna menganggap kurang efektif. Untuk tampilan *interface* juga masih sangat sederhana dan kurang menarik dibandingkan dengan tampilan Katalog *Online* di Perguruan Tinggi lainnya, pengguna biasanya tertarik untuk menggunakan sebuah sistem dengan melihat tampilannya terlebih dahulu. Dari permasalahan-permasalahan yang didapatkan tentu dapat memberikan dampak bagi pengguna yang akan berasumsi bahwa Katalog *Online* masih belum dapat memberikan informasi dan memenuhi kebutuhan penggunanya yang sesuai dengan harapan pengguna. Katalog *Online* membantu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mencari sebuah bahan pustaka, karena teknologi tidak hanya relevan dengan teknologi itu sendiri tapi juga dengan pengguna. Sejak diterapkannya sistem Katalog *Online* hingga saat ini tidak sekalipun pernah dilakukan analisis terhadap kepuasan pengguna Katalog *Online* Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur.

Salah satu metode yang digunakan adalah *End-user computing satisfaction* (EUCS). Dimana pada metode *End-user computing satisfaction* menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, *format*, waktu dan kemudahan penggunaan dari sebuah sistem (Saputra & Kurniadi, 2019). *End-user computing satisfaction* tidak hanya digunakan untuk mengukur aspek kepuasan pengguna saja tapi juga digunakan sebagai evaluasi terhadap interface dari suatu sistem (Doll & Torkzadeh, 1988). Di dalam model *End-user computing satisfaction* (EUCS) terdapat lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Model *End-user computing satisfaction* digunakan dalam penelitian ini sebab instrumen variabel pada *End-user computing satisfaction* (EUCS) memiliki reliabilitas dan validitas yang memadai diberbagai aplikasi (Doll & Torkzadeh, 1988). *End-user computing satisfaction* merupakan model yang digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. Dimana kepuasan pengguna akhir merupakan ukuran penting keberhasilan sistem dan digunakan secara luas oleh para peneliti dan praktisi (Pillai, et al., 2021).

Penelitian ini menggunakan kembangan model *End-user computing satisfaction* oleh (Ilias A. , Razak, Rahman, & Yaso', 2009) dengan menambahkan dua variabel yaitu *system speed* dan *system reliability* yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir. (Ilias, Yaso', Razak, & Rahman, 2007) dalam (Hidayah, Fetrina, & Taufan, 2020) menyatakan bahwa banyak peneliti mendefinisikan kepuasan pengguna akhir berdasarkan objektivitas dan studi yang dilakukan sendiri. Dimana mengembangkan model EUCS digunakan untuk menyesuaikan

fakta permasalahan yang dihadapi pengguna sistem di lapangan (Hidayah, Fetrina, & Taufan, 2020). Ada banyak peneliti yang menguji beberapa variabel untuk melihat pengaruhnya terhadap pengguna akhir. Salah satunya adalah (Ilias & Razak, 2011), (Mohamed, Yaso', Ilias, & Ghazali, 2006), (Hidayah, Fetrina, & Taufan, 2020) dan (Ilias A. , Razak, Rahman, & Yaso', 2009) yang menambahkan kecepatan sistem dan kehandalan sistem. Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa variabel-variabel tersebut valid dan reliabel serta memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, peneliti berusaha menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Katalog *Online* yang ada di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN “Veteran” Jawa Timur) dengan menggunakan metode *End-user computing satisfaction* (EUCS). Metode ini merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna agar sistem selalu terjaga kualitasnya. Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang, tugas akhir ini memiliki judul Analisis Kepuasan Katalog *Online* Menggunakan Metode *End-user computing satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diangkat Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna Katalog *Online* yang terdapat di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Responden penelitian ini adalah pengguna yang mengakses Katalog *Online* Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
- b. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel yang berkaitan dengan *End-user computing satisfaction* (EUCS)

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Katalog Online di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjadi bahan acuan bagi UPT Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur dalam melakukan pengembangan Katalog *Online*.
- b. Menjadi bahan referensi bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian di bidang yang sama.

1.6 Relevansi SI

Menurut Turban, McLean, dan Wetherbe (1999) Sistem informasi adalah sebuah sistem yang dapat melakukan pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, menganalisis, serta menyebarkan informasi untuk tujuan yang khusus. Sedangkan menurut Hall (2001) Sistem informasi adalah suatu rangkaian metode yang mana

dilakukan pengelompokan data, diproses menjadi informasi, dan disalurkan kepada pengguna (Kadir, 2014).

Ada tiga pendekatan atas sistem informasi yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan sistem sosioteknis. Pada pendekatan teknis lebih menekankan ilmu komputer, ilmu manajemen, dan riset operasi. Sedangkan pendekatan perilaku berkaitan dengan isu-isu pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi. Menurut Laudon dan Laudon (2006) bahwa pendekatan sosioteknis membantu mencegah pendekatan dilakukan hanya semata-mata dari sisi pendekatan teknis atas sistem informasi (Khristianto, Supriyanto, & Wahyuni, 2015). Dalam penelitian ini termasuk ke dalam pendekatan sosioteknis karena sistem informasi tidak hanya berbasis komputer saja tetapi secara substansi memerlukan interaksi sosial agar dapat berjalan dengan baik.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan beberapa teori penunjang untuk mendukung penyelesaian penelitian ini, antara lain: Perpustakaan, Katalog *Online*, *End-user computing satisfaction* (EUCS) dan beberapa tinjauan pustaka terkait dengan penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Di dalam bab ini, membahas mengenai langkah-langkah untuk menyelesaikan penelitian ini antara lain alur penelitian, studi literatur, studi lapangan, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual, hipotesis penelitian, menentukan populasi dan sampel, instrumen pertanyaan, uji validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas terkait dengan analisis dan pengolahan data yang telah berhasil dikumpulkan sehingga mendapatkan hasil penelitian sebagai jawaban atas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan mengenai rangkuman yang terbagi menjadi dua bagian yaitu kesimpulan dan saran yang melampirkan penyelesaian dari hasil pembahasan, serta saran-saran yang berisikan berbagai penyempurnaan yang mungkin dapat diterapkan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi beberapa dokumen yang sesuai dengan fakta di lapangan.