

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan informasi saat ini semakin meningkat. Kemudahan, kecepatan dan ketepatan dalam mengakses informasi menjadi tuntutan dari pengguna untuk memperoleh informasi yang mereka inginkan. Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi telah mengubah sikap dan perilaku pengguna dalam mencari data atau informasi, sehingga banyak perpustakaan yang terdorong untuk mengubah sistem konvensional mereka ke sistem otomatisasi atau digital. Hal tersebut disebabkan pelayanan dan pengelolaan informasi yang baik merupakan tujuan utama bagi perpustakaan (Jannah; Kartika, 2015).

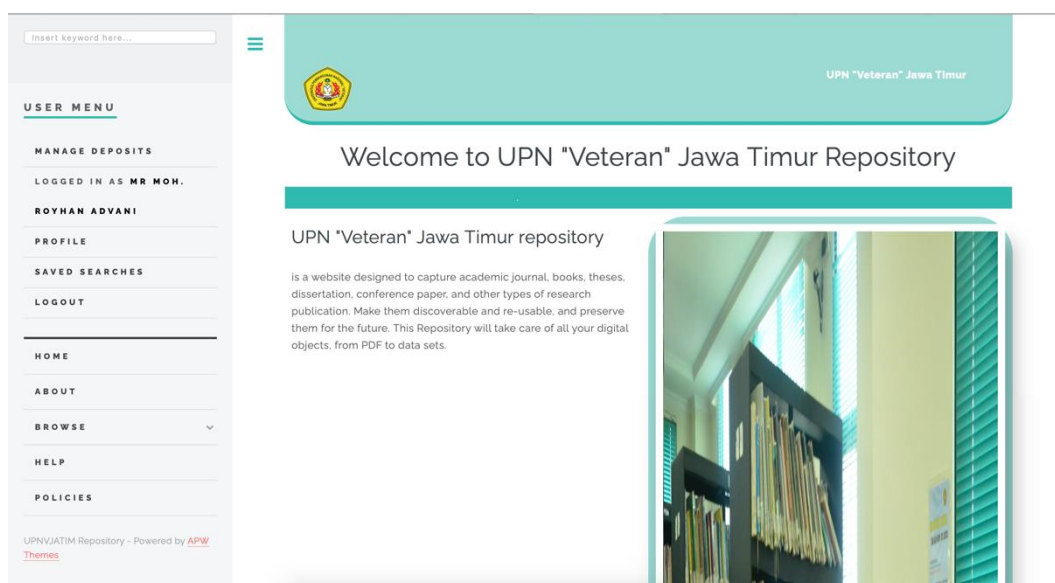
Saat ini, banyak perguruan tinggi yang mulai memberikan perhatian terhadap perpustakaan yang dikelolanya yaitu dengan meningkatkan sumber daya manusia dan kualitas pelayanannya. Salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana yang membantu pengguna untuk mencari informasi yang mereka butuhkan, sehingga mereka tidak perlu repot berkunjung ke perpustakaan dan mencari informasi secara manual. Adanya perubahan sistem perpustakaan dari konvensional menjadi sistem digital akan membuat mahasiswa berpikir manfaat dari adanya sistem baru tersebut (Jannah; Kartika, 2015).

UPN “Veteran” Jawa Timur telah menerapkan sistem informasi berbasis digital. Salah satu pengembangan sistem perpustakaan di UPN “Veteran” Jawa Timur yaitu *website* Repository UPN “Veteran” Jawa Timur. *Website* Repository

Jawa Timur adalah situs web yang dirancang untuk menampung jurnal akademik, buku, tesis, disertasi, makalah konferensi, dan jenis publikasi penelitian lainnya. Tujuan pengembangan sistem *Repository* UPN “VETERAN” JATIM untuk mendukung ketercapaian visi dan misi perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur dalam mewujudkan perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur sebagai pusat layanan informasi yang berbasis teknologi dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. *Repository* inilah yang berperan penting dalam penyimpanan data perguruan tinggi. Oleh karena itu, ingin mendukung ketercapaian visi dan misi dengan melakukan pengukuran kesuksesan menggunakan DeLone & McLean Information System Success Model (ISSM) dan diharapkan dari hasil ini kita dapat mengetahui keterhubungan antar variabel dalam mensukseskan implementasi *website repository* dapat tercapai.

Pada penerapannya, sistem tersebut memiliki beberapa permasalahan. Sesuai hasil wawancara dengan staf perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur dan mahasiswa aktif UPN “Veteran” Jawa Timur, ditemukan bahwa pengguna merasa resah ketika mencari judul skripsi, jurnal akademik, tesis, dan lainnya yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Seperti layanan informasi yang terbatas, tidak memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang keterbatasan akses pengguna ketika, dan tidak menyediakan informasi secara lengkap dan jelas. Dari beberapa kendala yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dinyatakan atau terindikasi bahwa, *website* tersebut masih belum dikatakan sukses untuk menyediakan sebuah sistem *repository* yang dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna. sehingga diperlukan perbaikan agar *website repository* dari tahun ke tahun dapat digunakan lebih baik lagi. Untuk meningkat performa dari sistem informasi melakukan

evaluasi secara komprehensif atau keseluruhan, diperlukan melakukan pengukuran terlebih dahulu untuk menganalisis variabel yang dapat di adopsi untuk meningkatkan *website repository*. Maka melakukan pengukuran kesuksesan dari *website repository* dengan model DeLone and McLean dengan metode kuantitatif. Diharapkan dari hasil ini tidak hanya 4 point yang diperbaiki namun akan mengadopsi keterhubungan antar variabel dalam mensukseskan implementasi *website repository*.



Gambar 1. 1 Tampilan Website Repository UPN "VETERAN" JATIM

Model DeLone Mclean ISSM dapat mengukur keberhasilan atau kesuksesan sebuah sistem informasi berdasarkan 6 faktor utama yaitu yaitu kualitas informasi, sistem, dan pelayanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Sharda & Voß, 2012) DeLone dan McLean menjelaskan dalam ISSM bahwa manfaat bersih adalah sebuah hasil akhir yang dicapai apabila sebuah sistem memiliki kualitas informasi, sistem, dan pelayanan yang baik, dimana ketiga aspek kualitas ini akan menjadi penentu tercapainya kepuasan dan niat penggunaan

pada para pengguna sistem informasi, yang berujung pada dirasakannya manfaat bersih atas penggunaan sistem.

Information System Success Model (ISSM) adalah salah satu model yang paling berpengaruh dalam memprediksi dan menjelaskan keberhasilan sistem. Sepuluh tahun setelah diperkenalkan pertama kali tahun 1992 kemudian DeLone & McLean menerbitkan model terbaru dengan memperbaharui komponen pada “Dimensi kualitas layanan dimasukkan sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi, Dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu variabel yaitu manfaat- manfaat bersih, Dimensi minat memakai sebagai alternatif tambahan dari dimensi penggunaan”. Berikut adalah Update DeLone & McLean *Information System Success Model* 2003. Proses ditunjukkan dengan anak panah tetapi tidak menunjukkan nilai positif dan negatif antar hubungan dengan makna sebab akibat. Proses terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu: (1) penciptaan sistem kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, (2) kegunaan sistem yakni penggunaan dan kepuasan pengguna, dan (3) konsekuensi dari penggunaan sistem tersebut yaitu manfaat bersih (Nugroho & Prasetyo, 2018).

Penelitian ini akan mengadopsi model DeLone McLean ISSM yang digunakan oleh penelitian dari AbdelKader & Sayed (2022), dengan menggunakan enam variabel pengukuran, yaitu Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan, niat untuk menggunakan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan analisis dengan mengukur kesuksesan website Repository UPN “Veteran” Jawa Timur menggunakan enam variabel pada model DeLone Mclean ISSM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang, didapatkan rumusan masalah yaitu bagaimana kesuksesan implementasi *Website Repository* UPN Veteran Jawa Timur berdasarkan Delone & Mclean ISSM?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel yang digunakan yaitu Delone & Mclean ISSM yang digunakan yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.
2. Responden dalam penelitian ini adalah staff perpustakaan dan mahasiswa aktif UPN “Veteran” Jawa Timur yang menggunakan *Website Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan di atas maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini untuk mengetahui kesuksesan implementasi *Website Repository* UPN Veteran Jawa Timur berdasarkan Delone & Mclean ISSM.

1.5 Manfaat Penelitian

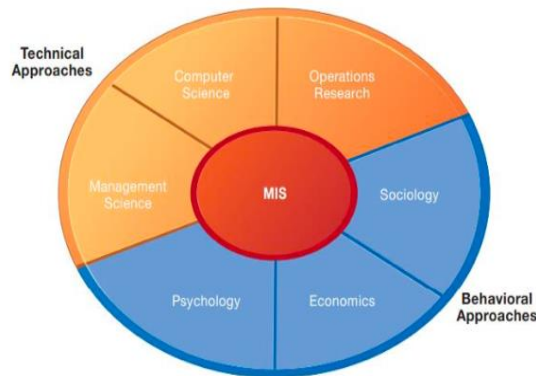
Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Sebagai bahan referensi dan rujukan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang serupa.
2. Sebagai bahan masukan kepada pihak pengembang, yaitu *Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur, agar website yang digunakan dapat memenuhi harapan pengguna.

1.6 Relevansi SI

Menurut Laudon & Laudon (2018), sistem informasi merupakan instrumen penting untuk menciptakan nilai bagi sebuah perusahaan. Sistem informasi secara teknis adalah serangkaian komponen yang saling terintegrasi guna mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan di sebuah organisasi.

Secara umum, sistem informasi terbagi atas dua pendekatan, yaitu *Technical Approaches* dan *Behavioral Approaches* seperti ditunjukkan pada Gambar 1.2. *Technical Approaches* adalah pendekatan teknis dalam sistem informasi yang menekankan secara matematis berbasis model untuk mempelajari sistem informasi serta teknologi fisik dan kemampuan dari sistem yang meliputi bidang ilmu komputer, ilmu manajemen, dan penelitian operasi. Sedangkan *Behavioral Approaches* adalah pendekatan yang berfokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen dan organisasi, serta perilaku pengguna terhadap penggunaan teknologi informasi. Sehubungan dengan hal itu, penelitian ini tergolong ke dalam *Behavioral Approaches* karena melakukan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada *website Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur berdasarkan model Delone Mclean ISSM.



Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018)

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini akan membantu mengarahkan penyusunan laporan supaya tidak menyimpang dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan penulisan laporan skripsi sesuai dengan apa yang diharapkan. Langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, relevansi SI, dan sistematika penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan dasar-dasar teori penunjang penelitian, diantaranya yaitu penjelasan mengenai sistem informasi, *Website Repository* UPN “Veteran” Jawa Timur, *Information System Success Model (ISSM)*, *SEM - Partial Least Square (PLS)* serta beberapa tinjauan pustaka lain yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan metodologi atau langkah-langkah pengerjaan penelitian, dimana menjelaskan alur penelitian yang meliputi identifikasi masalah, metode pengumpulan data (observasi, wawancara, studi literatur, kuesioner), penentuan sampling, penyusunan instrumen pertanyaan, uji reliabilitas serta pengolahan dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dari penelitian berupa analisis demografis responden, uji kualitas data, dan Analisis Data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian pada bab sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini berisi mengenai sumber-sumber literatur yang digunakan dalam penelitian ini.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lampiran berupa dokumen-dokumen yang digunakan sebagai penunjang penelitian.