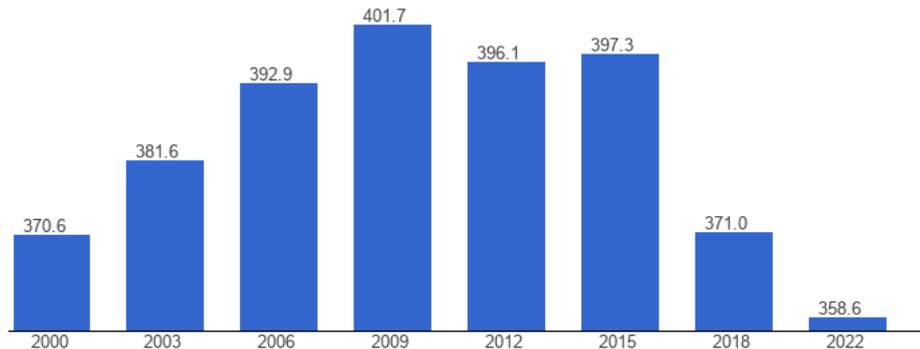


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejarah membuktikan terkait kemajuan suatu peradaban yang tidak semata-mata bergantung pada kekayaan sumber daya alam saja, melainkan juga pada kemampuan membentuk sumber daya manusia yang memiliki literasi tinggi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi [1]. Salah satu cara untuk menciptakan manusia yang literat adalah dengan meningkatkan kesadaran literasi dan menumbuhkan ketertarikan terhadap bacaan di lingkungan masyarakat Indonesia. Literasi menjadi fondasi utama dalam pembangunan suatu bangsa, karena pencapaian pengetahuan dan teknologi hanya mungkin terjadi apabila didukung oleh kebiasaan membaca yang kuat [2]. Tidak dapat dipungkiri pula bahwa ide-ide dan pemikiran kritis hadir dan lahir dari kebiasaan membaca. Namun, kebiasaan membaca di Indonesia belum diimplementasikan secara optimal karena minat baca masyarakat yang masih tergolong rendah.

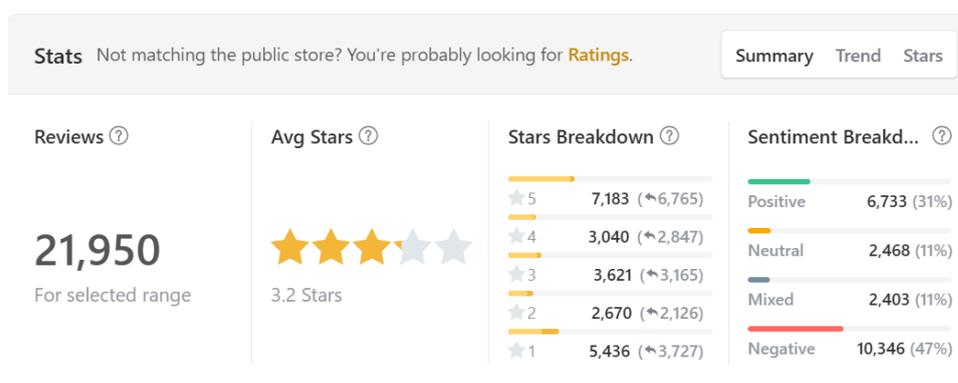


Gambar 1.1 Skor PISA: Minat Baca Indonesia

Berdasarkan data PISA (*Program for International Student Assessment*) tahun 2022, negara Indonesia menaiki peringkat nomor 70 dari 80 negara dengan skor literasi membacanya hanya sebesar 359 [3]. Angka tersebut mengalami penurunan dibanding tahun 2018 dengan total skor 371. Disisi lain UNESCO mencatat indeks membaca Indonesia hanya sebesar 0.001 persen [4]. Hal tersebut berarti hanya ada 1 dari 1000 masyarakat Indonesia yang benar-benar gemar membaca. Selain faktor sumber daya manusia, minimnya minat membaca di Indonesia juga disebabkan oleh keterbatasan fasilitas dan sarana pendukung seperti jumlah buku bacaan dan kategori bacaan yang kurang sesuai dengan

kebutuhan dan minat baca masyarakat Indonesia. Deni Kurniadi selaku Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan Nasional RI menyebutkan bahwa rasio koleksi buku di perpustakaan daerah dengan jumlah penduduk Indonesia sangat kecil, yaitu 1:90 [5]. Hal tersebut berarti setiap satu buku harus memenuhi kebutuhan hingga 90 orang yang ingin membacanya. Dari permasalahan tersebut, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) menciptakan solusi dengan mengembangkan aplikasi iPusnas.

iPusnas merupakan sebuah aplikasi milik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk memudahkan pengguna khususnya masyarakat Indonesia dalam mengakses koleksi buku secara digital dimanapun dan kapanpun [6]. Aplikasi iPusnas resmi diluncurkan pada tanggal 16 Agustus 2016, Dimana sampai saat ini aplikasi iPusnas telah didownload hingga 1 juta kali pada Google Play Store [7]. Dengan pembaruan terakhir yang dilakukan pada tanggal 15 Desember 2024, versi terbaru aplikasi iPusnas adalah versi 2.0.3. Berdasarkan data per 1 November 2024, iPusnas memiliki koleksi buku digital sebanyak 126.497 judul buku dengan 1.575.547 salinan. Jumlah pemustaka terdaftar mencapai 2.434.383 orang, sementara pengguna aktif tercatat sebanyak 1.944.700 orang [8]. Aplikasi tersebut menyediakan fitur-fitur seperti pencarian koleksi buku, peminjaman buku, penandaan favorite/*Bookmark*, dan integrasi dengan *elibrary* lain. Meskipun memiliki jumlah pengguna yang cukup besar, aplikasi iPusnas menghadapi tantangan dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 1.2 Analisis Sentiment Aplikasi iPusnas

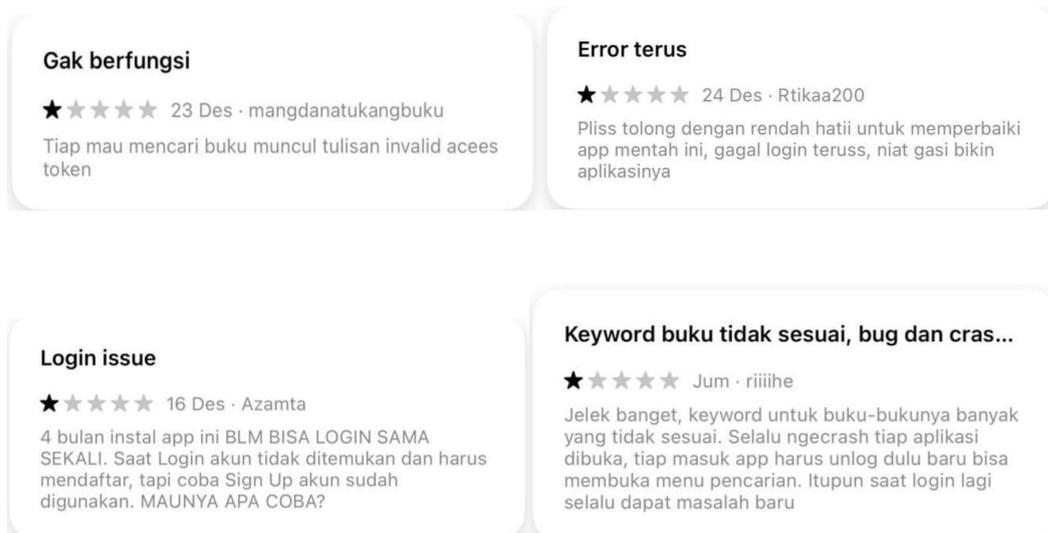
Berdasarkan analisis pada appbot.co yang ditunjukkan pada gambar 1.2, aplikasi iPusnas mendapatkan 10.346 komentar negatif atau setara dengan 47% dari total 21.950 komentar yang tersedia. Selain itu, survei pada *Google Play*

Store yang ditunjukkan pada gambar 1.3, mengindikasikan bahwa banyak pengguna mengeluhkan berbagai permasalahan terkait penggunaan aplikasi iPusnas.



Gambar 1.3 Ulasan pengguna iPusnas pada Playstore

Berdasarkan ulasan pengguna iPusnas di *Playstore*, banyak pengguna yang merasa tidak puas dengan kecepatan akses aplikasi. Beberapa pengguna juga mengeluhkan masalah terkait sistem peminjaman buku, di mana pengguna harus menghapus riwayat data terlebih dahulu agar dapat meminjam buku. Selain itu, fitur unduhan buku untuk membaca secara *offline* yang tidak berfungsi dengan baik dan masalah pada sistem login. Kemudian, terdapat fitur yang tidak sesuai seperti hilangnya fitur penanda/*bookmark* saat aplikasi ditutup, buku peminjaman yang tiba-tiba hilang dari koleksi, dan mode malam yang belum berfungsi secara optimal. Ulasan tersebut membuktikan bahwa aplikasi iPusnas belum memiliki kepuasan pengguna yang baik. Sedangkan pada aplikasi App Store, pengguna juga mengeluhkan kendala serupa sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4 Ulasan pengguna iPusnas pada Appstore

Berdasarkan ulasan pengguna iPusnas di *App Store*, beberapa pengguna mengeluhkan masalah terkait *invalid token* yang muncul saat mencari buku. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sistem *login*, di mana beberapa pengguna tidak dapat mengakses aplikasi iPusnas. Fitur pencarian (*search bar*) juga dinilai belum berfungsi secara optimal dengan keyword buku yang tidak relevan. Pengguna juga mengeluhkan bahwa harus selalu melakukan login setiap kali membuka aplikasi iPusnas.

Berdasarkan keluhan-keluhan yang berasal dari ulasan di *Google Play Store* dan *App Store*, dapat disimpulkan bahwa aplikasi iPusnas masih kurang optimal. Aplikasi tersebut mendapatkan rating 2.0 di *Google Playstore* dan 2.3 di *App Store* yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang rendah. Hal tersebut menjadi bukti tambahan bahwa aplikasi iPusnas belum berhasil memenuhi ekspektasi pengguna dan memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas dari layanan aplikasi dan kepuasan pengguna aplikasi iPusnas. Menurut Kotler, kepuasan merupakan Perasaan seseorang yang muncul sebagai respons atas evaluasi terhadap suatu produk atau layanan—baik berupa rasa senang maupun kecewa—terjadi ketika individu membandingkan persepsinya terhadap kinerja aktual produk atau layanan tersebut dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya. Kepuasan akan muncul ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan terjadi apabila kinerja berada di bawah ekspektasi [9]. Sedangkan, kepuasan pengguna merupakan perasaan puas atau

positif yang dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan suatu layanan atau produk dari suatu perusahaan atau organisasi [10]. Kepuasan tersebut tercipta ketika harapan pengguna sesuai dengan pengalaman yang diperoleh setelah memanfaatkan suatu produk atau layanan. Bagi sebuah aplikasi, kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan keberlanjutan dan kesuksesan aplikasi tersebut. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pengguna, reputasi aplikasi, dan potensi untuk menarik lebih banyak pengguna baru [11]. Oleh karena itu, diperlukan sebuah model evaluasi yang komprehensif dan relevan guna mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas. Salah satu model yang dapat digunakan yaitu model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang memiliki lima variabel yaitu konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Melalui kelima variabel tersebut, EUCS menawarkan dimensi pengukuran yang sederhana namun komprehensif dan mempermudah pengumpulan data yang relevan [12]. Seiring berjalannya waktu, model EUCS telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan sistem informasi modern.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Aeni Hidayah memodifikasi model EUCS dengan penambahan dua variabel yaitu variabel *system speed* dan *system reliability* [13]. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dari ke tujuh hipotesis yang telah dilakukan pengujian, terdapat lima hipotesis yang diterima meliputi konten (*content*), akurasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kecepatan sistem (*system speed*), dan keandalan sistem (*system reliability*) memiliki pengaruh kearah positif dan terbukti signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir. Sedangkan, bentuk (*format*) dan kemudahan (*ease to use*) penggunaan tidak menunjukkan dampak yang signifikan. Penelitian tersebut menyarankan agar pengembang sistem fokus pada peningkatan faktor-faktor yang diidentifikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna yang terdapat pada kelima faktor signifikan tersebut. Penelitian lain yang dilakukan oleh Khansa Renata juga memodifikasi model EUCS dengan penambahan 2 variabel yaitu *system speed* dan *system reliability* [14]. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, terdapat tiga variabel yang terbukti signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Katalog Online yaitu akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), dan

kemudahan penggunaan (*ease of use*) merupakan. Sedangkan variabel konten (*content*), ketepatan waktu (*timeliness*), *system speed* (*system speed*), dan *system reliability* (*system reliability*) ditolak karena tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna Katalog Online.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah memodifikasi dan menguji model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam konteks aplikasi digital, terbukti bahwa model EUCS efektif dalam mengevaluasi kepuasan pengguna. Penambahan variabel *system speed* dan *system reliability* semakin memperkuat relevansi model EUCS terhadap sistem informasi modern, termasuk aplikasi layanan publik seperti iPusnas. Oleh karena itu, model EUCS dinilai tepat untuk digunakan dalam penelitian ini guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap kepuasan pengguna.

Mengacu pada pembahasan permasalahan sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap Aplikasi iPusnas. Evaluasi tersebut akan menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari tujuh variabel utama, yaitu konten (*content*), akurasi (*accuracy*), format tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*), kecepatan sistem (*system speed*), serta keandalan sistem (*system reliability*). Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan pada aplikasi iPusnas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang konstruktif bagi pengembang dalam meningkatkan mutu layanan serta menciptakan pengalaman pengguna yang lebih memuaskan, sehingga aplikasi iPusnas dapat lebih optimal dalam memenuhi kebutuhan literasi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan dijawab dalam skripsi ini adalah bagaimana hasil evaluasi kepuasan pengguna aplikasi iPusnas menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian pada skripsi ini memiliki ruang lingkup yang dibatasi oleh kriteria-kriteria berikut:

1. Versi aplikasi iPusnas yang digunakan adalah versi terbaru 2.0.3
2. Objek penelitian terbatas pada pengguna aktif aplikasi iPusnas dan telah menggunakan aplikasi iPusnas minimal 3 kali penggunaan
3. Terdapat tujuh variabel penelitian yang diukur meliputi variabel konten (*content*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), akurasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kecepatan sistem (*system speed*), dan keandalan sistem (*system reliability*)

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi iPusnas dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dilakukannya skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk Peneliti

1. Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur, khususnya melalui evaluasi kepuasan pengguna aplikasi iPusnas dengan pendekatan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Memberikan kontribusi terhadap literatur di bidang kepuasan pengguna, serta dapat dijadikan acuan oleh peneliti lain yang tertarik mengkaji model EUCS atau topik serupa.

b. Untuk iPusnas

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi bagi pihak Perpustakaan dalam mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, guna mengembangkan aplikasi iPusnas agar lebih optimal dalam memenuhi kepuasan penggunanya.
2. Membantu Perpustakaan dalam merancang strategi pemasaran dan sosialisasi yang lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan jumlah pengguna dan meningkatkan minat baca negara Indonesia.

1.6 Relevansi SI

Sebagai sistem terstruktur, sistem informasi berperan dalam mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan data untuk mendukung fungsi manajerial seperti pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi [15]. Dalam diagram yang ditunjukkan pada gambar 1.3, sistem informasi memiliki enam dimensi yang dibagi kedalam dua pendekatan yaitu pendekatan teknikal (*technical approach*) dan pendekatan perilaku (*behavioural approach*). Pendekatan teknikal lebih fokus pada penggunaan model berbasis matematika dan metodologi kuantitatif untuk memahami serta mempelajari sistem informasi, dengan menitikberatkan pada aspek teknologi dan efisiensi operasional. Sebaliknya, pendekatan perilaku berfokus pada aspek manusiawi dalam sistem informasi, seperti perubahan sikap, manajemen, kebijakan organisasi, response, dan interaksi pengguna terhadap sistem.

Penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap aplikasi seperti iPusnas termasuk dalam pendekatan perilaku. Hal tersebut dikarenakan penelitian mengeksplorasi bagaimana perilaku, persepsi, dan reaksi pengguna mempengaruhi adopsi dan pemanfaatan sistem informasi atau aplikasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian skripsi mengenai evaluasi kepuasan pengguna aplikasi iPusnas tergolong ke dalam *Behavioral Approaches*.



**Gambar 1.5 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi
(Laudon & Laudon, 2014)**

Penelitian dalam bidang Sistem Informasi (SI) menyoroti bagaimana suatu aplikasi atau sistem diterima, digunakan, serta dirasakan manfaatnya oleh pengguna [16]. Untuk memperoleh data yang objektif dan terukur mengenai manfaat yang dirasakan pengguna, metode kuantitatif seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS) relevan. Hal tersebut dikarenakan model EUCS dirancang untuk mengukur kepuasan pengguna yang dapat menghasilkan kesimpulan mengenai penerimaan pengguna terhadap sebuah aplikasi.

Aplikasi iPusnas dapat dikategorikan dalam ranah penelitian Sistem Informasi (SI) karena penelitian berfokus pada analisis interaksi antara teknologi dan pengguna [17]. Sehingga penggunaan model EUCS untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi iPusnas sudah sejalan atau relevan dengan tujuan utama penelitian sistem informasi yaitu untuk memastikan bahwa aplikasi atau sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

Halaman ini sengaja dikosongkan