

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi dan komunikasi, atau TIK, berkembang pesat dalam skala dunia dan saat ini mempengaruhi setiap aspek kehidupan modern. Tujuan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) adalah untuk memudahkan aktivitas kehidupan manusia. Hasilnya, TIK, atau teknologi informasi dan komunikasi, diterapkan di berbagai bidang, seperti bisnis, politik, ekonomi, dan pendidikan. Internet yang memfasilitasi komunikasi antar manusia, institusi, dan organisasi diduga telah mempercepat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Penyebaran teknologi informasi dan komunikasi (TIK) merupakan suatu penemuan yang memberikan kepraktisan dan kemudahan penggunaan untuk melakukan tugas dan operasional organisasi yang sebelumnya diselesaikan dengan tangan (Sayekti dan Mardianto, 2019).

Karena sifatnya yang luas dan selalu berubah, maka adopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dianggap sebagai salah satu masalah utama dalam komunitas bisnis global. Perkembangan layanan berbasis elektronik masih tergolong rendah, bahkan dengan munculnya teknologi baru yang mendorong pertumbuhan pasar elektronik (Taherdoost, 2018).

Pentingnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam bidang pendidikan kini tidak bisa dipungkiri lagi. Kemajuan TIK mempengaruhi sekolah di hampir semua tingkatan. Teknologi hadir untuk mewujudkan apa yang tidak mungkin dilakukan dengan metode pembelajaran tradisional, seiring dengan maraknya cara-cara inovatif di bidang pendidikan dan proses pembelajaran. Dalam konteks pendidikan secara keseluruhan, perpustakaan berfungsi sebagai pusat sumber belajar, dengan tujuan utamanya adalah menyediakan informasi dan materi ilmiah kepada siswa untuk membantu pendidikan mereka. Dengan mempertimbangkan bagaimana generasi sekarang dan mahasiswa mengubah cara mereka memperoleh informasi dan pemahaman, serta bagaimana implementasi dan model pendidikan berubah dari metode tradisional menjadi berbasis teknologi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang sangat pesat telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan dan profesi; akibatnya, lembaga-lembaga tersebut harus mengubah prosedur dan sistem operasi mereka. TIK, atau teknologi informasi dan komunikasi, banyak digunakan dalam manajemen kerja karena kemampuannya untuk mempercepat kinerja dan meningkatkan profitabilitas baik pada tingkat finansial maupun jaringan. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digunakan dalam kehidupan sehari-hari untuk memfasilitasi pertukaran informasi, yang mempercepat penyebaran pengetahuan. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mengubah data menjadi informasi dengan cepat dan otomatis merupakan kemajuan yang paling nyata.

Perpustakaan harus terkena dampak penggunaan teknologi ini dalam operasionalnya karena merupakan lembaga publik yang mengutamakan kebahagiaan pengguna dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat umum. Premis di balik hal ini adalah bahwa perpustakaan adalah lembaga informasi dan ilmiah yang tumbuh dan berubah seiring dengan pengunjungnya. Perkembangan ini mempengaruhi perpustakaan yang berupaya memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan lebih murah untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Perpustakaan sebagai pusat informasi harus semakin menciptakan konsep-konsep digital sesuai dengan alasan penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (Sayekti dan Mardianto, 2019).

Cara data dan dokumen dikumpulkan dan dilestarikan dapat digunakan untuk memahami bagaimana perpustakaan telah berevolusi. Perpustakaan semi modern yang memanfaatkan katalog menggantikan perpustakaan tradisional yang hanya menyimpan koleksi tanpa buku katalog. Munculnya perpustakaan digital yang berkonsentrasi pada data digital dan media jaringan komputer (internet) merupakan perkembangan terkini dan menawarkan akses yang lebih cepat. Selain itu, saat ini perlu dilakukan otomatisasi proses bisnis di perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, karena rumitnya koleksi perpustakaan dari sudut pandang manajemen (pendekatan pengolahan). Sistem yang akhirnya dibuat ini dinamakan sistem otomatisasi perpustakaan (Supriyanto dan Muhsin, 2008).

TIK digunakan dalam otomasi perpustakaan, yaitu proses pengelolaan perpustakaan (Ajie, 2018). Perangkat lunak yang berjalan pada database untuk mengotomatisasi operasi perpustakaan disebut sistem otomasi perpustakaan, atau LMS. Dapat mempercepat dan meningkatkan efisiensi beberapa tugas manual. Selain itu, proses pengumpulan dan analisis data menjadi lebih cepat dan tepat sehingga memungkinkan dilakukan penelusuran lebih lanjut (Lasa, 2014).

Hal ini disebabkan karena data ditemukan dengan melakukan penelusuran melalui katalog bahan perpustakaan. Sementara itu, informasi dapat diperoleh dengan cepat jika dilakukan otomatisasi karena OPAC, yang merupakan database perpustakaan, dapat dicari (Supriyanto dan Muhsin, 2008). Sebagai sisi keluaran dari sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC), yang memberikan pengguna akses ke file yang dimiliki perpustakaan, ini menghasilkan database yang dapat dicari. Pengguna berinteraksi dengan *Online Public Access Catalog* (OPAC) untuk melihat isi file yang sudah ada.

Menurut sudut pandang yang berbeda *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yaitu sistem katalog terpasang yang dapat digunakan pengunjung untuk mencari karya tertentu di koleksi perpustakaan, mencari database katalog, mencari tahu di mana koleksi disimpan, dan menentukan apakah sistem katalog terhubung. Dengan menggunakan sistem sirkulasi, pemustaka dapat mengetahui apakah bahan perpustakaan yang dicarinya tersedia di perpustakaan atau dipinjamkan. Pendapat ini menunjukkan kegunaannya sebagai alat pencarian informasi untuk menambah sistem sirkulasi. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) bukan hanya mesin pencari, itu juga dapat digunakan untuk memverifikasi ketersediaan karya perpustakaan. Pengguna juga dapat mengetahui di mana bahan perpustakaan disimpan atau ditempatkan dengan menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) (Wahyudi and Ardi, 2016).

Saat ini, banyak pengelola perpustakaan yang memahami betapa pentingnya teknologi informasi. Banyaknya perpustakaan yang operasionalnya terkomputerisasi menjadi buktinya. Karena berfungsi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan informasi organisasi, teknologi informasi dihargai karena kemampuannya membantu mencapai tujuan organisasi. Informasi diproduksi,

diproses, didistribusikan, dan disimpan menggunakan teknologi informasi. Salah satunya adalah katalog online yang dikenal dengan *OPAC Online Public Access Catalogue* (OPAC), yang berbasis pada teknologi informasi katalog. Saat ini pengolahan bahan pustaka semakin sederhana, tidak memakan banyak tempat, praktis dan efisien, serta dapat mengambil data dengan cepat dan akurat serta hanya menggunakan sedikit tenaga. Pengguna bisa lihat berbagai macam buku yang dimiliki perpustakaan dengan menggunakan katalog *online*, yang menyediakan informasi yang diperlukan di layar komputer (Muslih Faturrahman, 2021).

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang tidak dapat dilepaskan dari kesulitan yang diakibatkan oleh perubahan ini termasuk perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI). Perpustakaan telah berupaya memberikan layanan terbaik kepada pengunjungnya sejak didirikan. Perpustakaan terus berupaya untuk memastikan bahwa kebutuhan pengunjungnya terpenuhi. Selain menekankan penggunaan koleksi, perpustakaan juga memperbarui ruang fisiknya agar lebih dapat memenuhi kebutuhan pengunjung. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah sumber daya nyata yang ditawarkan perpustakaan sebagai respons terhadap perubahan dalam patronase mereka. Seluruh koleksi perpustakaan diwakili melalui *Online Public Access Catalogue* (OPAC), yang merupakan kumpulan catatan bibliografi terorganisir yang dapat dibaca mesin (Saffady W, 1999).

*Online Public Access Catalogue* (OPAC) merupakan bibliografi yang disimpan sistem komputer yang dapat dibaca oleh mesin. *Glosarium ALA Ilmu Perpustakaan dan Informasi* menyatakan bahwa pengguna dapat terus mengakses informasi dengan menggunakan teknik penulis, judul, subjek, ISBN, atau kombinasi dari komponen-komponen tersebut. Untuk memuaskan pengguna, penting untuk memungkinkan mereka menemukan konten yang relevan di perpustakaan dan mempercepat pencarian informasi dengan menggunakan pertanyaan yang mereka ajukan. Ini juga berfungsi sebagai alat untuk mempelajari lokasi dan status bahan perpustakaan.

Namun pada kenyataannya, banyak mahasiswa Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) yang belum menggunakan atau memanfaatkan *Online Public*

*Access Catalogue* (OPAC) untuk mencari koleksi di Perpustakaan ITSI, demikian temuan peneliti. pengamatan. Faktanya, hal ini berbanding terbalik dengan cara kerja *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Pembaca lebih suka menggunakan pendekatan tradisional dalam hal ini, khususnya membaca koleksi dengan langsung ke rak buku. Terlepas dari kenyataan bahwa Anda harus menghabiskan waktu ekstra untuk melakukan hal ini karena Anda harus mencari di mana-mana di rak. Secara umum, perpustakaan diharapkan dapat memenuhi harapan pengunjungnya dengan menyediakan informasi yang mereka butuhkan.

Demikian pula pengguna akan mengalami kekecewaan atau ketidakpuasan jika informasi yang dicarinya tidak sesuai dengan harapannya. Pengguna dapat lebih mudah mencari koleksi dengan memakaikan *Online Public Access Catalogue* (OPAC), sebuah katalog *online* yang penting untuk mencari koleksi di perpustakaan. Jika suatu sistem informasi ramah pengguna dan memenuhi kebutuhan pengguna, maka sistem tersebut dianggap berhasil (Munthe, 2019).

Penelitian sebelumnya yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *Online Public Access Catalogue* (OPAC) telah dilakukan dengan berbagai tingkat keberhasilan dan dengan metodologi yang berbeda. Menurut penelitian Muthia Angraini (Angraini, 2021) (Studi Kasus Perpustakaan Soeman HS) yang mengacu pada hasil analisis demografi terhadap 93 responden, sebanyak 92% merasa puas dalam menggunakan sistem. Hal ini dikarenakan pengguna merasa didukung dengan banyaknya pengguna yang merupakan pelajar yang melek teknologi dan terbantu dengan hadirnya sistem dalam membantu mereka menyelesaikan pekerjaannya. Hasilnya, pengguna pasti akan merasakan manfaat dari sistem, dan Saat ini, kepuasan pengguna berada pada tingkat yang cukup baik.

Salah satu penelitian yang menunjukkan kekurangan dalam pemeriksaan kepuasan pengguna terhadap *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dilakukan oleh Angraini dan Novi Hermaini (Angraini and Hermaini, 2018) di perpustakaan Universitas Riau. menyatakan bahwa skor TESQ sebesar -0,773 ditentukan dengan menghitung perbedaan antara nilai yang dirasakan dan yang diharapkan. Oleh karena itu, berdasarkan persepsi nilai, layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Universitas Riau dapat dikatakan berkualitas rendah. Hal ini

menunjukkan bahwa pelajar memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dibandingkan saat ini terhadap layanan yang ditawarkan. serta antisipasi pengguna.

Selanjutnya, aplikasi *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Universitas Lancang Kuning menjadi subjek penelitian Febrizal Alfarasy Syam dkk. (Alfarasy et al. 2022). Temuan penelitian menunjukkan bahwa hanya variabel format dari analisis uji hipotesis t yang diterima, sedangkan pengguna tidak puas terhadap variabel analisis uji hipotesis t yang ditolak (isi, akurasi, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu). referensi di atas sebagai bahan perbandingan. Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) menjadi lokasi penelitian ini. Hal ini membuat peneliti meyakini bahwa studi berdasarkan analisis *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap lima variabel isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI). Penelitian ini menggunakan paradigma analisis *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menguji seberapa puas pengguna terhadap *Online Public Access Catalog* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

Berdasarkan hasil wawancara pustakawan dengan peneliti. Peneliti belajar dari pustakawan bahwa kemampuan *Online Public Access Catalog* (OPAC) telah disediakan oleh perpustakaan Institut Teknologi Kelapa Sawit Indonesia (ITSI). Kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) belum pernah menjadi bahan penelitian Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebelumnya. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung memungkinkan perpustakaan mengumpulkan data untuk penilaian layanan yang mereka berikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk menggali lebih dalam tentang sejauh mana “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Sistem layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Institut Kelapa Sawit Indonesia (ITSI) terkendala sejumlah permasalahan, terlihat dari latar belakang permasalahan tersebut. Dengan demikian, permasalahan berikut dapat diidentifikasi :

1. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) belum digunakan secara maksimal oleh pemustaka.
2. Pemustaka sering menghadapi ketidak sesuaian informasi yang disajikan oleh *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan keadaan yang sesungguhnya.
3. Pemustaka merasa informasi yang ada di dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) belum memadai.

## **C. Ruang Lingkup Penelitian**

Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan Institut Kelapa Sawit Indonesia (ITSI) menjadi subjek survei kepuasan penelitian ini. Aspek kegunaan dan kenyamanan sistem dari sudut pandang pengguna digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan. Kebenaran dan isi berdampak pada kemanfaatan. Sementara itu, ketepatan waktu dan desain tampilan (format) digunakan untuk mengukur kenyamanan.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, dimana tingkat kepuasan pengguna akan diukur dengan menggunakan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan (*ease of use*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Maka, rumusan masalah penelitian ini yakni;

1. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)?

2. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan (*accuracy*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)?
3. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan (*ease of use*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)?
4. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan (*format*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)?
5. Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan;

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).
2. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kekakuratan (*accuracy*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).
3. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan (*ease of use*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).
4. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap tampilan (*format*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).
5. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) pada *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

## **F. Manfaat Penelitian**

### **a) Secara Ilmiah**

1. Oleh karena ini merupakan karya ilmiah, maka temuan yang diperoleh diharapkan dapat memajukan ilmu pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai permasalahan kepuasan pengguna terhadap *Online Public Access Catalog* (OPAC) dan cara kerjanya.
2. Berpotensi memperluas pemahaman keilmuan khususnya di bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Temuan penelitian ini dapat menjadi panduan atau referensi untuk upaya penelitian di masa depan, serta sebagai sumber informasi potensial bagi para peneliti dengan minat yang sebanding.

### **b) Secara Praktis**

1. Secara umum, pengguna dan staf manajemen perpustakaan mungkin merasa terbantu dengan mempertimbangkan informasi konstruktif yang diberikan. Namun, para pengguna dan staf pengelola Katalog Akses Publik Online (OPAC) khususnya di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) mungkin akan merasakan manfaatnya.
2. Latar belakang penulis melakukan penelitian, khususnya terkait pengukuran kepuasan pengguna terhadap Online Public Access Catalog (OPAC) untuk melayani kebutuhan pengguna dengan lebih baik, dikumpulkan di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

## **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini akan disusun menurut format berikut untuk mempermudah pembahasan.

1. **Bab I**, pendahuluan berisi uraian tentang latar belakang masalah yang diteliti, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.
2. **Bab II**, memuat uraian tentang tinjauan teoritis terkait variable penelitian yang meliputi pembahasan tentang tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan (*ease of use*), tampilan (*format*),

ketepatan waktu (*timeliness*) kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dan dilanjutkan pembahasan dengan beberapa kajian atau penelitian terdahulu oleh para peneliti lain terkait dengan penelitian di bidang tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) pada umumnya maupun pada khususnya. Kemudian diuraikan definisi operasional, hipotesis, dan kerangka berpikir.

3. **Bab III**, menguraikan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, metode penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan validitas dan reliabilitas data.
4. **Bab IV**, berisi pembahasan yang akan mengulas hasil temuan dari kacamata teori-teori yang terkait dengan tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dimana penulis melakukan penelitian yang berlokasi di perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).
5. **Bab V**, berisi bagian penutup dari laporan hasil penelitian ini yang memuat tentang kesimpulan secara umum hasil penelitian dan saran-saran terkait temuan-temuan tentang tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).