

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran sentral dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian di institusi pendidikan tinggi. Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan akses ke berbagai sumber daya ilmiah seperti buku, jurnal, tesis, dan database elektronik. Keberadaan perpustakaan yang dikelola dengan baik sangat penting untuk menunjang proses belajar mengajar dan penelitian. Perpustakaan perguruan tinggi yang modern harus mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi untuk tetap relevan dan memenuhi kebutuhan penggunanya (Siregar & Nasution, 2019).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan untuk mengadopsi sistem informasi yang canggih. Sistem informasi perpustakaan membantu dalam pengelolaan koleksi, layanan sirkulasi, dan penyediaan akses online ke sumber daya elektronik. Sistem informasi yang baik mampu meningkatkan efisiensi operasional perpustakaan serta memudahkan akses informasi bagi pengguna. Penerapan teknologi informasi di perpustakaan perguruan tinggi dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna (Ramli, 2020).

Seiring dengan perubahan kebutuhan informasi di era digital, perpustakaan juga menghadapi tantangan untuk mengintegrasikan berbagai jenis sumber informasi dan platform teknologi. Pengguna perpustakaan saat ini mengharapkan akses yang cepat dan mudah ke informasi yang akurat dan relevan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu terus berinovasi dalam mengembangkan sistem informasi yang responsif dan *user-friendly*. Perpustakaan yang berhasil mengadopsi teknologi informasi secara efektif dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna secara signifikan (Susanto & Lestari, 2021).

Pentingnya sistem informasi dalam meningkatkan kinerja perpustakaan telah banyak dibahas dalam literatur. Sistem informasi yang berkualitas tinggi dapat

membantu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya dengan lebih baik. Aspek-aspek seperti keandalan, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam keberhasilan sistem informasi perpustakaan. Kualitas sistem informasi berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna perpustakaan (Harahap & Zainal, 2018).

Dalam konteks perguruan tinggi, perpustakaan berfungsi sebagai sarana utama dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian. Keberadaan sumber daya yang memadai dan akses yang mudah ke informasi ilmiah sangat penting bagi dosen dan mahasiswa. Pengelolaan perpustakaan yang efektif dengan dukungan sistem informasi yang handal akan berkontribusi pada peningkatan kualitas pendidikan dan penelitian di perguruan tinggi. Perpustakaan yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan kinerja akademik institusi pendidikan tinggi (Putri & Hidayat, 2019).

Oleh karena itu, pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi perpustakaan harus menjadi prioritas dalam upaya meningkatkan kinerja perpustakaan perguruan tinggi. Sistem informasi yang baik tidak hanya mempermudah akses ke informasi, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, perpustakaan dapat lebih efektif dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian di perguruan tinggi. Perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi secara optimal dapat menjadi aset strategis bagi institusi pendidikan tinggi (Wahyuni & Pratama, 2020).

Meskipun perpustakaan perguruan tinggi telah mengadopsi teknologi informasi dalam operasional sehari-hari, berbagai permasalahan masih sering muncul. Salah satu permasalahan utama adalah ketidaksesuaian antara harapan pengguna dan realitas layanan yang diberikan (Ramadhani & Santoso, 2021). Banyak pengguna yang mengeluhkan sulitnya mengakses informasi secara cepat dan efisien.

Selain itu, tingkat pemanfaatan sistem informasi perpustakaan masih belum optimal. Beberapa perpustakaan melaporkan bahwa meskipun mereka memiliki koleksi digital yang memadai, jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan ini masih rendah. Hal ini sering kali disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan

pelatihan mengenai penggunaan sistem informasi yang tersedia (Mulyadi & Prasetyo, 2020).

Kendala teknis juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja perpustakaan. Masalah seperti sistem yang sering mengalami downtime, interface yang tidak user-friendly, dan lambatnya respon dari server dapat menghambat akses informasi bagi pengguna. Masalah teknis ini sering kali disebabkan oleh kurangnya dukungan infrastruktur teknologi yang memadai di perpustakaan perguruan tinggi (Widodo & Handayani, 2019).

Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai kinerja perpustakaan, namun banyak perpustakaan perguruan tinggi masih menghadapi kesulitan dalam mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Faktor-faktor seperti kualitas layanan, ketersediaan informasi, dan kemudahan akses sering kali menjadi keluhan utama pengguna (Setiawan & Lestari, 2018).

Gap antara kebutuhan informasi pengguna dengan layanan yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi juga merupakan permasalahan yang signifikan. Banyak pengguna yang menginginkan akses ke sumber daya terbaru dan paling relevan, namun perpustakaan sering kali tidak mampu memenuhi kebutuhan ini karena keterbatasan anggaran dan prioritas pengelolaan koleksi (Hartono & Putri, 2022).

Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan mengembangkan sistem informasi perpustakaan secara berkelanjutan guna menutup gap yang ada. Hal ini meliputi peningkatan kualitas layanan, pemanfaatan teknologi terbaru, serta peningkatan keterlibatan dan kepuasan pengguna. Pengembangan berkelanjutan dalam sistem informasi perpustakaan dapat membantu mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi, serta meningkatkan kinerja dan reputasi perpustakaan perguruan tinggi (Sari & Kusuma, 2023).

Delone and McLean's Information System Success Model menawarkan kerangka kerja teoretis yang sangat relevan dalam mengkritisi permasalahan yang dihadapi perpustakaan perguruan tinggi. Model ini terdiri dari enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Masing-masing dimensi ini saling berkaitan dan

memberikan panduan untuk mengevaluasi serta meningkatkan kinerja sistem informasi. Kesuksesan sistem informasi dapat dicapai dengan memastikan kualitas yang tinggi pada setiap dimensi tersebut (Delone & McLean, 2016).

Dimensi kualitas sistem dalam model Delone dan McLean mencakup aspek-aspek seperti keandalan, responsivitas, dan kemudahan penggunaan sistem informasi. Kualitas sistem yang tinggi diharapkan dapat mengurangi permasalahan teknis seperti downtime dan lambatnya respon sistem yang banyak dikeluhkan oleh pengguna perpustakaan. Peningkatan kualitas sistem secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan dan penggunaan sistem informasi perpustakaan (Wijaya & Utomo, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan infrastruktur teknologi dan pengembangan interface yang user-friendly sangat penting dalam meningkatkan kinerja perpustakaan.

Kualitas informasi merupakan dimensi penting lainnya dalam model Delone dan McLean. Informasi yang disediakan oleh perpustakaan harus akurat, relevan, dan up-to-date agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Kurangnya ketersediaan informasi terbaru dan relevan, menunjukkan perlunya evaluasi dan pembaruan koleksi secara berkala. Dengan menyediakan informasi yang berkualitas tinggi, perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada (Hartono & Putri, 2022).

Penggunaan sistem informasi menjadi indikator penting lainnya dalam model Delone dan McLean. Tingkat pemanfaatan sistem informasi perpustakaan yang rendah, menunjukkan bahwa masih banyak yang perlu dilakukan untuk meningkatkan sosialisasi dan pelatihan pengguna (Mulyadi & Prasetyo, 2020). Peningkatan penggunaan sistem informasi tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional perpustakaan, tetapi juga akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Program pelatihan yang efektif dapat meningkatkan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi perpustakaan (Sari & Kusuma, 2023).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tujuan utama dalam model Delone dan McLean. Kepuasan pengguna dapat dicapai dengan memastikan bahwa sistem informasi memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan

pengguna perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia masih perlu ditingkatkan (Setiawan & Lestari, 2018). Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, perpustakaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pengguna.

Dimensi dampak individu dan dampak organisasi dalam model Delone dan McLean menekankan pentingnya evaluasi dampak sistem informasi terhadap individu dan organisasi secara keseluruhan. Dampak individu mengacu pada bagaimana sistem informasi mempengaruhi kinerja dan produktivitas pengguna, sementara dampak organisasi mengukur kontribusi sistem informasi terhadap tujuan dan efektivitas organisasi. Perpustakaan yang berhasil mengoptimalkan sistem informasinya dapat meningkatkan produktivitas akademik dan reputasi institusi pendidikan tinggi (Wahyuni & Pratama, 2020).

Penelitian mengenai model pengembangan kinerja perpustakaan perguruan tinggi berbasis Delone and McLean's Information System Framework sangat penting dalam konteks modernisasi dan efisiensi layanan perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi berperan krusial dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan teknologi informasi yang terus berkembang, perpustakaan perlu beradaptasi untuk tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pengguna. Inovasi teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan serta memberikan akses yang lebih luas dan cepat terhadap informasi (Yulia & Nugroho, 2019).

Selain itu, penerapan Delone and McLean's Information System Framework dapat memberikan panduan yang sistematis dan komprehensif untuk mengevaluasi dan mengembangkan kinerja perpustakaan. Model ini membantu dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem informasi yang digunakan, sehingga dapat dirumuskan strategi pengembangan yang lebih efektif. Perpustakaan yang mengadopsi model evaluasi sistem informasi yang holistik mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi operasional (Setiawan & Lestari, 2018).

Berdasarkan data dari Perpustakaan Nasional, di daerah administrasi Provinsi DKI Jakarta, terdapat 230 perpustakaan perguruan tinggi baik itu

Akademi, Sekolah Tinggi, Politeknik, Universitas, Akademi Komunitas, dan Institut yang ditunjukkan oleh Gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Daftar Perpustakaan Perguruan Tinggi Provinsi DKI Jakarta
Sumber: Perpustakaan Nasional (2022)

Dari 230 perpustakaan perguruan tinggi di daerah administrasi Provinsi DKI Jakarta hanya 64 perpustakaan yang terdaftar sudah menggunakan sistem informasi atau sekitar 27.82% seperti ditunjukkan pada gambar 1.2, sisanya sebanyak 166 perpustakaan atau 72.18% masih menggunakan cara konvensional/manual.



Gambar 1. 2 Daftar Perpustakaan Perguruan Tinggi Provinsi DKI Jakarta Yang Menggunakan Sistem
Sumber: Perpustakaan Nasional (2022)

Perpustakaan telah mengalami kemajuan yang signifikan dengan pesat. Beberapa perpustakaan telah menggunakan sistem otomatis yang mencakup beberapa tugas seperti pengadaan, pendaftaran, pencarian bahan pustaka, peminjaman dan pengembalian buku, dan prosedur pengeluaran bahan pustaka. Agar dapat berfungsi secara optimal, semua sistem membutuhkan sumber daya manusia yang dapat diandalkan yang secara konsisten terlibat dalam pembelajaran, eksplorasi pengetahuan, dan pengamatan kemajuan ilmiah di era informasi ini.

Penelitian mengenai model pengembangan kinerja perpustakaan perguruan tinggi berbasis Delone and McLean's Information System Framework memiliki beberapa keunikan yang membedakannya dari penelitian lain yang sudah ada. Penelitian ini memodifikasi variabel kualitas informasi dan kualitas sistem menjadi kualitas sistem informasi, variabel kualitas layanan menjadi kualitas layanan teknologi, variabel *intention to use* menjadi penggunaan teknologi informasi, serta variabel *net benefit* menjadi dampak kinerja perpustakaan.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada beberapa isu utama yang dihadapi oleh perpustakaan perguruan tinggi. Salah satu isu yang sering kali dihadapi adalah kurangnya efektivitas layanan perpustakaan. Layanan yang disediakan seringkali tidak memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, yang menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana kualitas layanan dapat ditingkatkan. Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan masih di bawah ekspektasi, yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan kualitas layanan (Lestari & Nugroho, 2021).

Salah satu tantangan utama dalam adopsi teknologi adalah kurangnya pelatihan dan dukungan bagi staf perpustakaan (Ali et al., 2016). Hal ini mengakibatkan staf tidak sepenuhnya memahami atau memanfaatkan teknologi baru secara efektif, yang pada gilirannya mengurangi efektivitas layanan perpustakaan. Integrasi teknologi yang tidak memadai dapat menghambat penerapan teknologi baru di lingkungan akademik, yang memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur dan sistematis untuk mengatasi masalah ini (Amornkitpinyo & Wannapiroon, 2015).

Penelitian mengenai kualitas informasi di perpustakaan perguruan tinggi berfokus pada beberapa isu penting seperti akurasi, keandalan, dan relevansi informasi. Peningkatan kualitas informasi ini sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks dan beragam. Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi utama, termasuk kualitas informasi (Alam & Mezbah-ul-Islam, 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan yang signifikan untuk meningkatkan layanan informasi agar lebih akurat dan relevan bagi pengguna. Kepuasan pengguna perpustakaan sering kali rendah karena berbagai alasan, termasuk keterbatasan dalam aksesibilitas sumber daya dan kualitas informasi yang tidak memenuhi harapan. Kepuasan pengguna dapat ditingkatkan dengan memastikan bahwa informasi yang disediakan oleh perpustakaan tidak hanya akurat tetapi juga relevan dengan kebutuhan akademik mereka. Mereka menekankan bahwa evaluasi dan umpan balik dari pengguna sangat penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah kualitas informasi (Ahmad & Yaseen, 2020).

Pengguna sering menghadapi kendala dalam menggunakan sistem perpustakaan, yang memerlukan perhatian untuk memfasilitasi penggunaan yang lebih lancar. Masalah teknis dan kurangnya dukungan pengguna sering kali menjadi penghalang utama (Hussain, 2020). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sering kali tidak konsisten, yang mengakibatkan rendahnya tingkat kepuasan pengguna (Nash, 2020).

Terakhir, tantangan dalam meningkatkan dampak kinerja perpustakaan terhadap pencapaian tujuan pendidikan dan riset di perguruan tinggi memerlukan perhatian khusus. Mengukur dan membuktikan kontribusi positif perpustakaan adalah langkah penting untuk menunjukkan peran vital mereka dalam mendukung pendidikan dan penelitian.

Penelitian ini akan dibatasi pada beberapa aspek penting. Fokus utama akan diarahkan pada perpustakaan yang ada di perguruan tinggi di Provinsi DKI Jakarta, Indonesia. Untuk analisis, penelitian ini akan menggunakan kerangka kerja Delone & McLean sebagai dasar. Fokus utama penelitian akan ditempatkan pada dimensi-

dimensi kinerja yang teridentifikasi dalam kerangka kerja tersebut, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas penggunaan, kualitas pengguna, dan dampak kinerja. Selain itu, penelitian ini akan mengembangkan suatu model yang bertujuan membantu merumuskan strategi dan langkah-langkah konkret guna meningkatkan kinerja perpustakaan perguruan tinggi, berdasarkan dimensi-dimensi yang telah diidentifikasi dalam kerangka kerja Delone & McLean.

1.3 Rumusan Masalah

Masalah penelitian dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, dan batasan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan model kinerja perpustakaan perguruan tinggi yang berlandaskan kerangka kerja Delone & McLean's Framework?
2. Bagaimana dimensi-dimensi kinerja perpustakaan, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas penggunaan, kualitas pengguna, dan dampak kinerja, saling berinteraksi dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi?
3. Bagaimana model pengembangan kinerja perpustakaan berbasis Delone & McLean's Framework dapat membantu perpustakaan perguruan tinggi dalam merumuskan strategi dan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan?
4. Bagaimana dampak kinerja perpustakaan, yang diukur melalui model yang dikembangkan, dapat diartikan dalam konteks pencapaian tujuan akademik, literasi informasi, dan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan di perguruan tinggi?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan model pengembangan kinerja perpustakaan perguruan tinggi yang didasarkan pada kerangka kerja Delone & McLean's Framework.
2. Mendalami dimensi-dimensi kinerja perpustakaan, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas penggunaan, kualitas pengguna, dan dampak kinerja, dengan mempertimbangkan peran teknologi informasi.

3. Mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan perguruan tinggi dalam mengadopsi teknologi informasi, serta menganalisis pengaruhnya terhadap efektivitas layanan dan kinerja keseluruhan perpustakaan.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Pengembangan teori sistem informasi dengan memodifikasi dan memperbarui model Delone & Mclean
2. Pemahaman lebih mendalam tentang faktor kinerja perpustakaan
3. Validasi model konseptual dengan menguji model baru yang dimodifikasi dari model Delone & Mclean.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Peningkatan kinerja perpustakaan perguruan tinggi
2. Panduan implementasi teknologi informasi
3. Meningkatkan kepuasan pengguna
4. Efektivitas pelatihan dan pengembangan staf
5. Pengoptimalan sumber daya

1.5.3 Kebijakan

1. Memberikan dasar bagi pembuat kebijakan di institusi pendidikan tinggi untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja perpustakaan berbasis teknologi informasi.
2. Mendukung pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam pemanfaatan sistem informasi di perpustakaan.

1.6 Urgensi Penelitian

1. Perubahan Teknologi: Perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kinerjanya.

2. **Kebutuhan Pengguna:** Pengguna perpustakaan, khususnya mahasiswa dan dosen, semakin mengandalkan sistem informasi digital untuk akses informasi dan sumber belajar.
3. **Kompetisi Global:** Dalam era globalisasi, perpustakaan perguruan tinggi harus mampu bersaing secara global, sehingga peningkatan kinerja berbasis teknologi informasi menjadi kebutuhan yang mendesak.

1.7 Sistematika Penulisan Disertasi

Sistematika penulisan disertasi ini berisikan rincian mengenai runtutan penulisan pada setiap bab dan sub bab dalam disertasi secara umum yang dimulai dari bab I sampai dengan bab V.

1. Bab I Pendahuluan

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang penelitian yang di dalamnya terkandung batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta urgensi penelitian.

2. Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Penelitian, dan Hipotesis

Bab ini berisikan tentang teori-teori dan hasil-hasil penelitian terdahulu, yang selanjutnya digunakan untuk mengembangkan kerangka pemikiran penelitian, model penelitian, serta proposisi-proposisi yang digunakan sebagai dasar dalam pengajuan hipotesis penelitian.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menyajikan tentang metodologi penelitian yang digunakan. Metodologi yang dijelaskan secara lengkap dalam penelitian ini mencakup penjelasan tentang jenis penelitian yang dilakukan, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, teknik pengukuran variabel, metoda pengumpulan data, teknik pengolahan data beserta alat statistik yang digunakan, serta menyajikan analisis data secara komprehensif.

4. Bab IV Hasil Penelitian, Analisis, dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang profil, objek responden penelitian, gambaran indikator variabel, dan hasil pengujian hipotesis, setelah itu dalam pembahasan

diungkapkan, dijelaskan, dianalisis, dan dibahas karakteristik tersebut berdasarkan teori yang dijadikan rujukan, dan membahas hasil pengujian hipotesis guna mengungkapkan temuan sesuai dengan tujuan penelitian.

5. Bab V Kesimpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Bab ini merupakan penutup disertasi, yang menyajikan simpulan yang merupakan jawaban atas masalah penelitian, sedangkan pada bagian rekomendasi diturunkan solusi alternatif terhadap permasalahan atau kendala yang dihadapi di tempat penelitian.