

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat, membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Hampir seluruh sektor aktivitas manusia, mulai dari pekerjaan, pendidikan, komunikasi, hiburan, hingga gaya hidup, kini tidak terlepas dari pengaruh teknologi informasi. Teknologi ini mengacu pada penerapan teknik dan alat untuk pengolahan data, yang mencakup pemrosesan, akuisisi, pengorganisasian, penyimpanan, serta manipulasi data melalui berbagai metode guna menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi berkualitas tersebut harus memenuhi kriteria relevansi, akurasi, dan ketepatan waktu sehingga dapat diandalkan untuk keperluan individu, bisnis, pemerintahan, serta berbagai lembaga dan instansi lainnya (Cholik, 2021).

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia sangat bergantung pada kekuatan informasi dan dengan kemajuannya yang pesat, teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk mengelola data, mengotomatisasi proses, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam koneksi dan komunikasi. Hal ini pada akhirnya akan mempercepat proses pengambilan keputusan dan mengurangi beban kerja. Dengan terus berkembangnya teknologi informasi, masyarakat dituntut untuk beradaptasi dan menyesuaikan diri dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Setiap instansi, lembaga, atau organisasi harus mampu mengintegrasikan teknologi informasi untuk mendukung berbagai aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penggunaan teknologi informasi yang tepat dan efisien dapat meningkatkan produktivitas instansi, lembaga, atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penggunaan teknologi saat ini menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi, lembaga, atau organisasi agar dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan efektif. Perpustakaan sebagai lembaga informasi, dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustakanya. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, perpustakaan harus mampu beradaptasi agar tetap bertahan di era digital dan relevan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini semakin penting mengingat berbagai jenis media dan sumber informasi di perpustakaan semakin beragam dan melimpah (Fahrizandi, 2020).

Kehadiran teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola kerja di berbagai sektor, termasuk di perpustakaan, yang sebelumnya mengandalkan metode konvensional dan sederhana, kini beralih ke sistem otomatisasi yang lebih canggih. Dengan teknologi informasi, perpustakaan mampu menyediakan layanan *online* yang memungkinkan pemustaka untuk mengakses katalog, repositori, *online database*, dan sumber informasi lainnya dari mana pun dan kapan saja (Winata dkk., 2021). Layanan *online* ini sangat memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya dengan lebih cepat dan efisien, tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara langsung. Selain itu, perpustakaan dapat terus berinovasi dan mengembangkan layanan *online* untuk menjaga loyalitas pemustaka dan meningkatkan kualitas layanannya secara keseluruhan.

Praktek pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan telah dikembangkan berbagai sistem untuk mengelola administrasi dan layanan yang ada agar terotomatisasi, yang dikenal sebagai sistem informasi. Sistem informasi terdiri dari sejumlah elemen yang terdiri dari berbagai komponen yang berinteraksi dan saling terhubung, masing-masing dengan fungsi yang berbeda namun bertujuan sama (Yasir, 2020). Sejalan dengan hal ini, Firman dkk. (2016) mengemukakan bahwa sistem informasi adalah kombinasi terstruktur dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang berfungsi untuk

mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan informasi dalam suatu organisasi. Nugraha (2014) juga menambahkan bahwa sistem informasi dapat diartikan sebagai sistem dalam organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengolahan data transaksi harian, mendukung operasi, fungsi manajerial, dan strategi organisasi, serta menyediakan laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal. Dengan demikian, sistem informasi dapat disederhanakan sebagai kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya manusia dan komputer untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*output*) guna mencapai tujuan organisasi.

Sistem informasi saat ini banyak diadopsi oleh berbagai instansi, lembaga, dan organisasi, termasuk perpustakaan. Sebagai lembaga yang berfokus pada layanan informasi, perpustakaan menggunakan sistem informasi untuk memberikan layanan publik yang mengintegrasikan kebutuhan pengolahan transaksi, seperti peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan masa pinjam bahan pustaka, serta penyusunan laporan harian, bulanan, atau tahunan. Sistem ini mendukung operasi manajerial dan kegiatan organisasi secara keseluruhan serta menyediakan laporan yang dibutuhkan oleh pihak eksternal tertentu (Purwandani & Syamsiah, 2021). Selain itu, sistem informasi di perpustakaan memfasilitasi pemustaka dalam menelusuri informasi koleksi secara lebih efisien dan cepat. Sistem informasi perpustakaan terdiri rangkaian komponen, baik perangkat keras maupun manusia, yang dirancang untuk memproses data guna mendukung fungsi operasional perpustakaan dalam memberikan layanan dan menjalankan berbagai kegiatan didalamnya.

Penggunaan sistem informasi di perpustakaan sering kali melibatkan perangkat lunak atau *software* khusus. Seiring dengan berkembangnya sistem informasi, perpustakaan memiliki banyak pilihan dalam memilih *software* untuk mendukung operasionalnya. Banyak dari *software* sistem informasi perpustakaan ini bersifat *open source* atau tidak berbayar, meskipun ada juga yang berbayar. Contoh *software* yang digunakan dalam

sistem informasi perpustakaan antara lain *Ganesa Digital Library* (GDL), *Senayan Library Management System* (SLiMS), *Koha*, *OpenBiblio*, *Integrated Library Information System* (INLISLite), dan berbagai sistem lainnya yang terus berkembang.

Implementasi sistem informasi di perpustakaan tentunya memberikan berbagai manfaat, sebagaimana dinyatakan oleh Saraswati (2016) penggunaan sistem informasi di perpustakaan juga bermanfaat bagi penggunanya. Pengguna sistem ini meliputi tenaga perpustakaan atau pustakawan dan pemustaka. Pemustaka berperan sebagai individu yang secara rutin berinteraksi dengan sistem untuk menelusuri koleksi perpustakaan, sementara pustakawan bertugas sebagai operator yang mengelola dan menjalankan sistem tersebut dalam operasional sehari-hari. Manfaat dari implementasi sistem informasi di perpustakaan bagi pemustaka adalah, menghemat waktu dalam melakukan penelusuran informasi dan koleksi yang tersedia di perpustakaan dan meningkatkan produktivitas pemustaka dalam menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan manfaat yang didapatkan oleh pustakawan antara lain adalah, mempermudah dalam pengembangan perpustakaan agar lebih terorganisir dan memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan (Ilham, 2019).

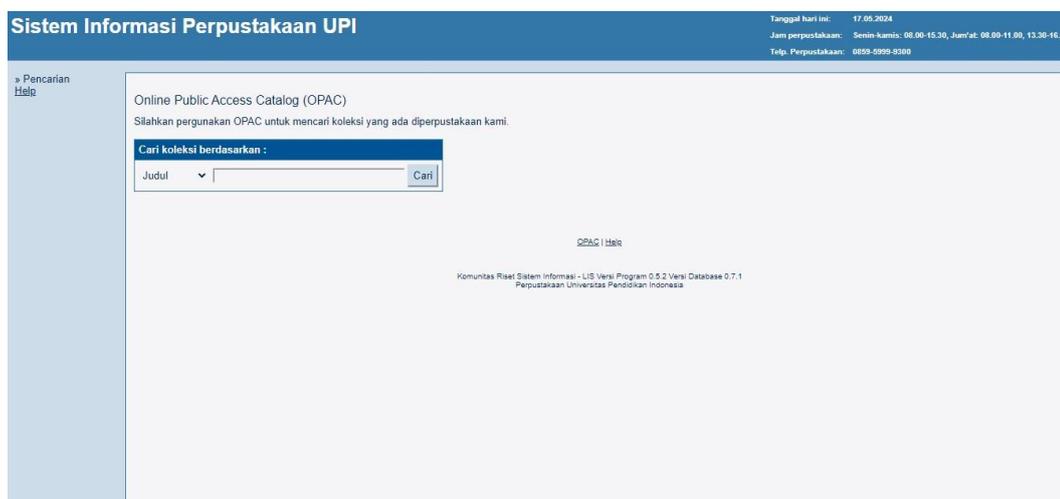
Sistem informasi perpustakaan menyediakan berbagai fitur yang mendukung aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara konvensional atau manual. Pendit, Putu L (2009) menyatakan bahwa bentuk awal komputerisasi di perpustakaan adalah komputerisasi katalog, di mana katalog kartu berbasis kertas diubah menjadi tampilan dalam komputer yang menawarkan menu dan berbagai informasi untuk memudahkan pemustaka dalam menelusuri koleksi perpustakaan. Komputerisasi katalog ini dikenal sebagai *Online Public Access Catalogue* (OPAC). OPAC merupakan salah satu layanan utama yang ditawarkan oleh sistem informasi perpustakaan untuk memfasilitasi pemustaka dalam menelusuri informasi atau koleksi

perpustakaan dengan menyajikan hasil pencarian yang relevan. Sejak pertama kali diperkenalkan, OPAC telah menjadi salah satu layanan daring yang paling sering diakses oleh pemustaka. Menurut Nupura dkk. (2015), OPAC adalah fasilitas temu balik informasi yang dapat diakses secara umum, memungkinkan pemustaka untuk menelusuri *database* katalog perpustakaan, memeriksa status dan ketersediaan bahan pustaka, mengetahui lokasi penyimpanan koleksi secara mandiri, serta menyediakan akses *online* ke perpustakaan melalui terminal komputer. Lestari (2017) juga menyatakan bahwa OPAC berperan penting dalam memudahkan pemustaka untuk mengakses informasi, serta memastikan keakuratan data yang disajikan, yang dapat diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan.

OPAC adalah salah satu elemen penting dalam sistem perpustakaan modern yang berfungsi sebagai antarmuka antara pemustaka dan koleksi perpustakaan. Evaluasi terhadap OPAC Perpustakaan UPI dilakukan untuk mendapatkan data empiris dari pemustaka yang dapat memberikan bukti konkret mengenai seberapa baik sistem OPAC dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Hasil evaluasi yang didapatkan dari pemustaka dapat diolah menjadi gambaran yang jelas tentang kekuatan dan kelemahan OPAC Perpustakaan UPI.

Gambar 1.1

Tampilan OPAC Perpustakaan UPI



Ananda Sitti Nur Fauziyyah, 2024

EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(Sumber: perpustakaan.upi.edu/opac/)

Untuk mengoptimalkan OPAC sebagai media pemenuhan kebutuhan informasi, maka perlu dilakukan evaluasi untuk memastikan bahwa sistem tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan penggunanya. Evaluasi sendiri adalah proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi informasi untuk menentukan sejauh mana pencapaian suatu program (Muryadi, 2017). Tujuan dari evaluasi ini meliputi menjawab pertanyaan terkait kelanjutan program di masa depan, memberikan informasi yang dapat berguna untuk pengambilan keputusan, memberikan pembenaran atau justifikasi terhadap program, mendukung pengembangan program, memahami dampak atau konsekuensi yang tidak sesuai dengan rencana, melakukan perbaikan pada program yang sedang berjalan, serta memberikan masukan baik untuk program yang sedang berlangsung maupun untuk program baru (Munthe, 2015).

Keberhasilan penerapan sistem informasi perpustakaan dapat diukur melalui tingkat kepuasan dan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut. Pengalaman dan kepuasan pengguna menjadi indikator utama yang mencerminkan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi, karena kepuasan itu sendiri diperoleh dari pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. Konsep pengalaman pengguna dikembangkan sebagai respon terhadap kepuasan mereka terhadap sumber daya elektronik seperti *website* (Blessinger & Comeaux, 2020). Sementara itu, kepuasan pengguna diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul dari perbandingan antara hasil yang diterima dengan harapan dalam pemenuhan kebutuhan. Pengguna akan merasa puas jika produk dan layanan yang diterima melampaui harapannya. Sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi, pengguna akan mencari alternatif lain. Kepuasan pengguna tercapai ketika produk yang diterima sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka (Nugraha dkk., 2020). Keberlanjutan penggunaan sistem informasi juga bergantung pada sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan penggunanya. Berbagai penelitian telah dilakukan

Ananda Sitti Nuur Fauziyyah, 2024

EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap interaksi mereka dengan suatu sistem, menghasilkan berbagai model pengukuran seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Task-Technology Fit* (TTF), *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Delone and McLean Model* (Model Kesuksesan Sistem Informasi), DigiQual, LibQual, dan WebQual.

WebQual merupakan model evaluasi kualitas *website* yang didasarkan pada persepsi pengguna akhir. Model ini merupakan adaptasi dari model ServQual, yang telah lama diterapkan dalam pengukuran kualitas layanan. Seiring perkembangan, model ini dikembangkan secara bertahap, dengan versi terbarunya WebQual 4.0, yang mencakup tiga dimensi penilaian utama, yaitu kualitas kemudahan penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi (Baiti, 2017). Selain itu, Andry dkk. (2019) menjelaskan bahwa WebQual berakar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD), yang mengedepankan *voice of customer*, sehingga WebQual dirancang berdasarkan persepsi pengguna akhir terhadap sebuah *website*.

Dasar penelitian ini merujuk pada penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Hafiz, (2017) dengan judul “Mengukur Kualitas *Website* dengan Pendekatan WebQual 4.0 Modifikasi”. Penelitian tersebut mengukur kualitas *website* AMIK DCC Bandar Lampung menggunakan *WebQual Index* (WQI) dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Hasilnya menunjukkan bahwa dimensi ketersediaan dan kualitas layanan informasi yang disediakan oleh *website* tersebut perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas keseluruhan di masa depan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe & Ismiati (2016) berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)” mengkaji tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode EUCS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka Perpustakaan UIN SUSKA Riau merasa puas dengan layanan OPAC, dengan tingkat kepuasan mencapai 74,10%.

Penelitian lainnya oleh Gunadinnusa & Hamdani (2020) berjudul “*Quality Analysis of the jakartanotebook.com Website Using WebQual 4.0*” menemukan bahwa kualitas keseluruhan *website* Jakarta Notebook mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini digunakan sebagai dasar untuk evaluasi dan pengembangan lebih lanjut dari *website* tersebut. Selain itu, penelitian oleh Bello & Bakrin (2020) dengan judul “*An Evaluation of the Online Public Access Catalogue (OPAC) Utilization at Fountain University, Osogbo, Nigeria*” mengungkapkan bahwa meskipun mahasiswa di universitas tersebut umumnya sadar akan keberadaan layanan OPAC, mereka kurang memahami cara menggunakannya. Oleh karena itu, perlu diadakan kelas orientasi untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa dalam mengoperasikan OPAC di perpustakaan universitas tersebut.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu mengenai evaluasi OPAC dan penggunaan WebQual untuk mengevaluasi kualitas *website*, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang serupa pada OPAC Perpustakaan UPI, yang saat ini belum pernah diukur kualitasnya. Ketertarikan ini mendorong penulis untuk meneliti kualitas OPAC Perpustakaan UPI dari perspektif pengalaman pengguna guna mengetahui tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan sistem ini. Oleh karena itu, penulis akan melakukan evaluasi OPAC Perpustakaan UPI dengan menggunakan model WebQual 4.0.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan evaluasi atau pertimbangan dalam meningkatkan layanan penelusuran informasi koleksi, berdasarkan hasil tingkat kepuasan pemustaka melalui berbagai dimensi WebQual 4.0. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut sistem informasi yang digunakan, sehingga pengelola OPAC di Perpustakaan UPI dapat mempertahankan aspek yang sudah baik dan memperbaiki yang masih kurang.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan membahas topic ini dalam sebuah penelitian dengan judul “Evaluasi Ananda Sitti Nuur Fauziyyah, 2024
EVALUASI PENGALAMAN PEMUSTAKA TERHADAP OPAC PERPUSTAKAAN UPI: STUDI DESKRIPTIF MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0

Pengalaman Pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI: Studi Deskriptif menggunakan WebQual 4.0”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, penulis merumuskan beberapa rumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Umum

Bagaimana evaluasi pengalaman pemustaka dalam menggunakan OPAC Perpustakaan UPI berdasarkan dimensi-dimensi WebQual 4.0?

1.2.2 Rumusan Masalah Khusus

1. Bagaimana evaluasi dimensi *usability quality* (kualitas kemudahan penggunaan) pada OPAC Perpustakaan UPI?
2. Bagaimana evaluasi dimensi *information quality* (kualitas informasi) pada OPAC Perpustakaan UPI?
3. Bagaimana evaluasi dimensi *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) pada OPAC Perpustakaan UPI?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Penelitian Umum

Untuk mengetahui evaluasi pengalaman pemustaka dalam menggunakan OPAC Perpustakaan UPI berdasarkan dimensi-dimensi WebQual 4.0.

1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus

1. Mengetahui evaluasi dimensi *usability quality* (kualitas kemudahan penggunaan) pada OPAC Perpustakaan UPI.
2. Mengetahui evaluasi dimensi *information quality* (kualitas informasi) pada OPAC Perpustakaan UPI.
3. Mengetahui evaluasi dimensi *service interaction quality* (kualitas layanan interaksi) pada OPAC Perpustakaan UPI.

1.4 Manfaat Penelitian

Dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat. Adapun dua manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, yakni manfaat teoritis serta manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini berpotensi memperkaya studi terkait evaluasi kualitas *website* perpustakaan, khususnya yang menggunakan model WebQual 4.0. Dengan meneliti pengalaman pemustaka terhadap OPAC Perpustakaan UPI, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman lebih mendalam mengenai bagaimana elemen-elemen seperti *usability quality*, *information quality*, dan *service interaction quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan dari penelitian ini juga bisa menjadi acuan untuk pengembangan model evaluasi yang lebih komprehensif di masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Kepala Perpustakaan UPI

Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas layanan OPAC berdasarkan pengalaman pengguna, sehingga Kepala Perpustakaan UPI dapat menggunakan penelitian ini untuk merencanakan kebijakan atau

langkah-langkah perbaikan yang diperlukan agar layanan OPAC lebih sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan meningkatkan efektivitas operasional perpustakaan.

b. Bagi Koordinator ICT Perpustakaan UPI

Temuan penelitian ini dapat memberikan masukan berharga untuk meningkatkan kualitas layanan OPAC, berdasarkan *feedback* langsung dari pengguna. Dengan demikian, koordinator ICT dapat membuat keputusan yang lebih tepat dalam perencanaan dan pengembangan sistem perpustakaan digital, guna meningkatkan kepuasan dan pengalaman pemustaka.

c. Bagi Pustakawan Perpustakaan UPI

Temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk pelatihan atau pembekalan pustakawan dalam hal penggunaan teknologi perpustakaan, termasuk pemanfaatan OPAC secara lebih optimal, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik dan mendukung pemustaka dalam memanfaatkan OPAC dengan lebih efektif.

d. Bagi Pemustaka Perpustakaan UPI

Hasil penelitian ini dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pemustaka. Dengan adanya perbaikan yang didasarkan pada *feedback* yang diperoleh dari penelitian, pemustaka akan merasakan peningkatan dalam kualitas penggunaan OPAC. OPAC yang lebih baik juga dapat mendukung kegiatan pembelajaran dan penelitian yang dilakukan oleh sivitas akademika UPI.

e. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian serupa di masa depan, baik dalam konteks yang sama (evaluasi OPAC) atau dengan aplikasi model WebQual 4.0 di lingkungan lain. Peneliti selanjutnya juga bisa menggunakan

temuan ini untuk membandingkan dan mengembangkan model evaluasi yang lebih efektif.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi dalam penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang saling terkait. Setiap bab berkontribusi pada keseluruhan penelitian dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menyajikan pengantar yang mencakup konteks penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta penjelasan mengenai struktur organisasi dari penelitian ini.

BAB II: Kajian Pustaka

Bab ini memuat tinjauan teori yang relevan, hasil kajian pustaka, serta temuan dari penelitian terdahulu. Selain itu, bab ini juga mencakup kerangka berpikir yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan desain penelitian secara menyeluruh, termasuk pendekatan yang digunakan, metode penelitian, teknik pengumpulan data, objek penelitian, instrumen penelitian, serta analisis data yang diterapkan.

BAB IV: Temuan dan Pembahasan

Bab ini berisi temuan penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, yang dihubungkan kembali dengan rumusan masalah yang disampaikan pada BAB I. Pembahasan dalam bab ini mengaitkan temuan dengan teori-teori yang telah diuraikan pada BAB II.

BAB V: Simpulan dan Saran

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh. Bab ini juga mengintegrasikan teori dari BAB II, metode dari BAB III, serta hasil dari BAB IV untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang penelitian yang dilakukan.