

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah mempengaruhi berbagai kegiatan dan profesi. Teknologi informasi telah banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena efektifitas dan efisiensinya dinilai mampu mempercepat kinerja sehingga dapat bermanfaat dan memperoleh berbagai keuntungan. Teknologi yang berkembang sangat pesat membuat instansi atau lembaga memanfaatkan teknologi informasi guna membantu segala kegiatan yang biasa dilakukan secara manual. Sebagai contoh keberadaan teknologi informasi pada suatu instansi atau lembaga sejauh ini sangat berperan untuk memudahkan segala kegiatan, mempercepat dalam mengelola dan memperoleh informasi sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Pemanfaatan teknologi tentu saja menjadi sebuah keharusan bagi setiap lembaga yang serius untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi yang peredarannya sangat cepat.

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Perkembangan teknologi informasi menuntut perpustakaan agar beradaptasi dengan perkembangan yang ada bukan tanpa alasan, perkembangan tersebut telah merubah perilaku masyarakat sekarang yang memiliki kebutuhan informasi yang sangat tinggi. Perpustakaan tentunya harus mampu beradaptasi dengan perkembangan tersebut guna mengimbangi kebutuhan informasi pemustaka. Peran perpustakaan sangat berhubungan dengan kebutuhan informasi masyarakat, karena perpustakaan merupakan lembaga atau institusi pengelola informasi yang melayani beragam sumber informasi untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan dan rekreasi.

Teknologi informasi di perpustakaan tentunya berperan sebagai kekuatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka. Era informasi saat ini mendorong setiap organisasi untuk mengimplementasikan teknologi untuk berbagai kemudahan. Sedangkan menurut Prakoso, G., dkk. (2017) penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan bagi suatu perpustakaan dan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Selain itu,

perpustakaan akan mudah dalam melakukan semua kegiatan mulai dari pengadaan koleksi, kegiatan ketatausahaan di perpustakaan, kegiatan peminjaman, pengembalian hingga penelusuran informasi oleh pemustaka dengan mudah, cepat dan tepat. Hal ini juga tercantum dalam Undang- Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 19 ayat 2 yang berisi pengembangan perpustakaan dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Perpustakaan sebagai salah satu institusi profesional mengembangkan sistem otomasi/informasi sebagai salah satu penerapan teknologi tersebut.

Dalam perkembangan teknologi informasi di perpustakaan kini telah melahirkan suatu sistem dalam mengelola administrasi dan pada layanan di perpustakaan yaitu sistem informasi. Menurut Laudon (dalam Suzanto & Siharta, 2015) Sistem Informasi adalah komponen- komponen yang saling berhubungan dan bekerjasama untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran aktivitas di dalam perusahaan. Serupa dengan pernyataan tersebut Hutahaean (2015: hlm.13) mengemukakan bahwa sistem informasi suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan- laporan yang dibutuhkan. Secara umum sistem informasi merupakan suatu sistem yang dibangun dari komponen- komponen pendukung guna membantu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pada suatu organisasi.

Suatu sistem informasi tentunya dapat digunakan di organisasi atau institusi mana saja, termasuk di Perpustakaan. Menurut Siregar (dalam Kuswidiardi, 2015: hlm.14) Sistem informasi perpustakaan adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi pelayanan public yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjaman, pembuatan laporan harian bulanan, ataupun tahunan guna mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan. Sistem informasi perpustakaan juga menyediakan bantuan untuk pemustaka dalam menelusur informasi koleksi lebih mudah dan cepat. Sistem informasi di perpustakaan yang selanjutnya

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

disebut sistem informasi perpustakaan ini merupakan rangkaran komponen sistem baik mesin atau manusia yang disusun dirancang untuk memproses data agar tersaji dalam mendukung fungsi operasional perpustakaan dalam setiap kegiatan di perpustakaan.

Pemanfaatan sistem informasi ini yaitu dengan menggunakan perangkat lunak atau *software*. Berkembangnya sistem informasi membuat banyaknya pilihan untuk menggunakan *software* sistem informasi perpustakaan tersebut, terlebih *software* sistem informasi perpustakaan berbasis *open source* atau tidak berbayar dan ada juga yang berbayar. Adapun contoh *software* sistem informasi perpustakaan, diantaranya Ganesa Digital Library (GDL), *Senayan Library Management System* (SLiMS), Koha, *OpenBiblio*, *Integrated Library Information System* (INLISLite) dan masih banyak lagi sistem informasi perpustakaan yang berkembang.

Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan tentu saja sangat membantu bagi perpustakaan yang menggunakannya. Saraswati (2016) mengungkapkan manfaat yang didapat setelah menggunakan sistem informasi perpustakaan yakni produktivitas kerja pustakawan meningkat, serta adanya pengurangan waktu pencarian informasi. Penerapan sistem informasi perpustakaan tentunya berdampak dalam penerapannya terhadap pengguna (*user*) sistem tersebut. Adapun pengguna (*user*) sistem informasi tersebut diantaranya tenaga perpustakaan atau pustakawan dan pustakawan. Pustakawan dalam hal penggunaannya tidak sebagai operator melainkan orang yang sering berhubungan dengan sistem informasi untuk penelusuran koleksi perpustakaan.

Dalam suatu sistem informasi perpustakaan tentunya terdapat beberapa fitur atau yang disediakan untuk menunjang kegiatan yang mulanya dilakukan secara konvensional. Pendit, Putu L. (2009) mengemukakan bahwa bentuk komputerisasi pertama yang dialami perpustakaan adalah komputerisasi katalog; mengubah bentuk dan fungsi katalog kartu yang terbuat dari kertas menjadi layar kaca yang berisi menu dan aneka tampilan informasi. Adapun yang dimaksud dari komputerisasi katalog yaitu *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Dalam "*Dictionary of Library and Information Management*" menyebutkan bahwa OPAC adalah sistem katalog perpustakaan berbasis elektronik yang bisa digunakan melalui terminal komputer untuk mencari informasi atau koleksi. Sedangkan ALA *Glossary of Library and Information Science* (dalam Nugroho,

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

dkk., 2017) menjelaskan bahwa OPAC adalah cantuman bibliografi dalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin dan disimpulkan dalam sistem komputer, pemakai dapat mengakses informasi secara terus menerus dengan pendekatan pengarang, judul, subjek, ISBN atau gabungan dari komponen-komponen yang disebutkan. OPAC merupakan salah satu yang ditawarkan dari sistem informasi perpustakaan untuk penelusuran informasi atau koleksi yang dimiliki perpustakaan dengan menampilkan informasi yang mendukung.

Penting untuk diperhatikan apakah sistem yang diterapkan telah memenuhi kebutuhan penggunanya. Begitupun keberhasilan penerapan sistem informasi perpustakaan dapat dilihat dari kepuasan pengguna sistem tersebut. Kepuasan dari pengguna merupakan salah satu yang memperlihatkan keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan. Keberlanjutan sistem informasi yang telah diterapkan dapat digunakan apabila sistem tersebut dirasa berhasil dalam memenuhi kepuasan pengguna. Telah banyak penelitian yang dilakukan kepada perilaku individu terhadap suatu sistem yang menghasilkan beberapa model seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), *Task Technology Fit* (TTF), *DeLone and McLean* (Model Kesuksesan Sistem informasi) serta model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dikembangkan oleh DOLL & Torkzadeh (1998). Dikutip oleh Sutanto, dkk. (2014) *End User Computing Satisfaction* adalah model untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Analisis pada model ini menekankan kepuasan pengguna akhir (*end user computing satisfaction*) terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Pada dimensi isi (*content*) mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dimensi keakuratan (*accuracy*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi untuk pengguna. Dimensi bentuk (*format*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka, bentuk dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sisi *user friendly* dalam menggunakan sistem tersebut. Dimensi ketepatan waktu

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

(*timeliness*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Beberapa peneliti telah menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk menganalisis serta menguji kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi ataupun OPAC. Beberapa penelitian yang menggunakan model EUCS untuk menganalisis suatu sistem informasi, seperti penelitian oleh Rosalina (2017) terhadap Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dan juga penelitian oleh Suzanto dan Sidharta (2015) untuk menganalisis sistem informasi di STIE Pasundan Bandung. Sedangkan yang menggunakan model EUCS untuk menganalisis OPAC, diantaranya oleh Itmamudin (2016) pada OPAC SIPRUS di perpustakaan STAIN Salatiga, penelitian oleh Ismiati, C. (2014), dan terakhir penelitian oleh Yanrosi, P. (2016) untuk menganalisis OPAC perpustakaan UIN Syarif kasim Riau.

Penggunaan sistem informasi perpustakaan merupakan suatu upaya setiap perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang cepat dan akurat. Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Jawa Barat merupakan perpustakaan umum yang turut memperhatikan kebutuhan pemustaka dengan menggunakan *Library Management System* (LMS) dalam memberikan layanan OPAC untuk menelusuri koleksi. Setelah diterapkannya Sistem informasi tersebut, pemustaka seringkali tidak menemukan koleksi pada rak yang telah dicari melalui OPAC. Sejak perpustakaan memberikan fasilitas penelusuran koleksi menggunakan OPAC, pihak perpustakaan belum pernah melakukan pengukuran atau analisis tingkat kepuasan pemustaka dari segi isi informasi, dari segi keakuratan informasi yang dihasilkan OPAC, dari segi kemudahan penggunaan OPAC, kemudian dari segi waktu perolehan informasi pada OPAC yang digunakan. Sejauh ini, Pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat tidak pernah mengetahui langsung tanggapan pemustaka terhadap keberhasilan OPAC dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Untuk itu penulis menawarkan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, hal tersebut mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian pada OPAC dari sudut pandang pengguna akhir (*end user*) untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC pada sistem informasi LMS. Maka penulis akan menganalisis

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

tingkat kepuasan pemustaka pada OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi atau bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan penelusuran informasi koleksi dari hasil pengukuran tingkat kepuasan pemustaka dari berbagai aspek seperti isi, keakuratan, format atau bentuk, dan kemudahan penggunaan, serta waktu memperoleh informasi. Kemudian diharapkan dapat menjadi rekomendasi dalam pengembangan lebih lanjut untuk sistem informasi yang digunakan atau OPAC pada suatu sistem informasi. Sehingga pihak pengelola LMS di Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Jawa Barat dapat mempertahankan sistem, informasi, dan layanan yang telah baik serta meningkatkan yang kurang baik.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk mengkaji dan membahas hal ini pada sebuah penelitian dengan judul “Analisis *Online Public Access Catalogue* berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction*: studi pada *Library Management System* di Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Jawa Barat”.

1.2. Rumusan Masalah

Penulis menarik beberapa rumusan masalah yang kedepannya akan menjadi fokus utama dalam penelitian ini, diantaranya:

1.2.1. Rumusan Masalah Umum

Bagaimana Analisis *Online Public Access Catalogue* berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

1.2.2. Rumusan Masalah Khusus

1. Bagaimana analisis dimensi *Content* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
2. Bagaimana analisis dimensi *Accuracy* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
3. Bagaimana analisis dimensi *Format* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

4. Bagaimana analisis dimensi *Ease of Use* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
5. Bagaimana analisis dimensi *Timeliness* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Sedangkan, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk:

Menganalisis *Online Public Access Catalogue* berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* di Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Jawa Barat.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menganalisis dimensi *Content* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
2. Menganalisis dimensi *Accuracy* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
3. Menganalisis dimensi *Format* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
4. Menganalisis dimensi *Ease of Use* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.
5. Menganalisis dimensi *Timeliness* dalam *Open Public Access Catalogue* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan manfaat bagi banyak pihak dan ilmu pengetahuan. Adapun manfaat penelitian ini, meliputi:

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN
MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION**

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

1.4.1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya bagi peneliti, dan berbagai pihak yang terkait. Selanjutnya diharapkan bermanfaat dalam memperkaya pemahaman dan memberikan gambaran kepada pustakawan mengenai analisis OPAC pada sistem informasi, serta dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, memperkaya pemahaman mengenai sistem informasi perpustakaan meningkatkan pemahaman analisis sistem informasi dalam penelitian.
2. Bagi Pustakawan, dapat dijadikan sebagai evaluasi kepuasan pemustaka dan rujukan bagi pengembangan layanan penelusuran informasi koleksi pada sistem informasi perpustakaan.
3. Bagi Peneliti selanjutnya, dapat menjadi rujukan penelitian tentang analisis sistem informasi, pengukuran tingkat kepuasan terhadap sistem informasi sehingga dapat melahirkan pengetahuan baru di bidang perpustakaan.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Dalam penulisan penelitian ini diurutkan secara sistematis berdasarkan struktur organisasi yang terdiri dari lima BAB dan masing-masing memiliki pembahasan yang berbeda, adapun pembahasan-pembahasan tersebut, diantaranya:

BAB I Pendahuluan, Berisi tentang deskripsi umum dari penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

Selanjutnya BAB II membahas mengenai landasan teori atau kajian pustaka yang berhubungan dengan pembahasan penelitian. Teori yang diangkat yaitu mengenai teori tentang Sistem Informasi Perpustakaan, Sistem Informasi *Integrated Library Management System* (ILMS), *Online Public Access Catalogue*, *Model End User Computing Satisfaction* serta penelitian yang mendukung.

Kemudian BAB III Metode Penelitian, bab ini memaparkan proses pelaksanaan penelitian mencakup penjelasan tentang desain penelitian, responden, populasi & sampel, lokasi, instrument penelitian dan analisis data.

Setelah itu BAB IV Temuan dan Pembahasan, bab ini berisikan penjelasan mengenai temuan penelitian dan bahasan yang dilakukan dengan penekanan pembuktian (deskriptif kuantitatif), jawaban atas permasalahan dan penjelasan hasil secara komprehensif.

Terakhir BAB V Penutup, Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dibuat dan menjelaskan rekomendasi penulis kepada pembaca, agar hasil Analisis OPAC berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* di Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Jawa Barat dapat dikembangkan lagi menjadi lebih baik.