

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir, dan mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan manusia seperti teknologi informasi, teknologi komunikasi, teknologi energi, teknologi transportasi, teknologi medis, dan lain-lain. Perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan manusia untuk mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat, berkomunikasi dengan orang-orang di seluruh dunia, serta membuat pekerjaan sehari-hari menjadi lebih efisien. Salah satu perkembangan teknologi yang sangat berpengaruh adalah Teknologi Informasi. Menurut Sutabri, teknologi informasi merupakan suatu teknologi yang bermanfaat dalam pengelolaan data, melibatkan kegiatan seperti manipulasi, penyimpanan, pengaturan, akuisisi, serta pengolahan data dengan beragam metode. Hal ini dilakukan dengan tujuan menghasilkan informasi berkualitas. (dalleh dkk, 2020). Salah satu manfaat dari teknologi informasi adalah mempermudah penyajian data yang dapat diakses oleh semua pengguna internet. Hal ini pun membuat berbagai organisasi baik bisnis, pendidikan, kesehatan dan lainnya memiliki ketergantungan terhadap teknologi informasi.

Tingginya ketergantungan organisasi dalam mencapai tujuan strategis serta memenuhi kebutuhan dasar merupakan faktor utama yang mendorong pentingnya teknologi informasi. Ketergantungan ini menghasilkan kebutuhan yang semakin meningkat terhadap layanan teknologi informasi yang berkualitas tinggi, sesuai

dengan perkembangan organisasi dan kebutuhan pengguna. Keberhasilan pemanfaatan inovasi data dalam suatu organisasi dapat diperkirakan dengan tes pemenuhan kepuasan kebutuhan pengguna. Zeithaml dan Bitner memaparkan bahwa kepuasan adalah suatu respon atau tanggapan pelanggan mengenai pemenuhan kebutuhan (Sugiharto & Wijaya, 2020). Model kausal menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas kerangka kerja, semakin tinggi pemenuhan dan penggunaan klien, yang jelas mempengaruhi kegunaan individu, dan kemudian secara mandiri mempengaruhi kualitas kerangka kerja dan sifat data pemenuhan klien. Penggunaan dan pemenuhan klien akan mempengaruhi kecukupan individu, dan kemudian mempengaruhi kelangsungan hidup hirarkis. Tujuan klien terhadap framework adalah mentalitas dan respon klien setelah menggunakan framework. Mentalitas klien terhadap kerangka data adalah proporsi emosional dari jumlah yang mereka sukai dari kerangka kerja yang mereka gunakan. Kepuasan pengguna dapat dicapai dengan kualitas produk dan kecukupan persepsi pengguna terhadap sistem informasi (Machmud, 2018).

Kepuasan pengguna adalah sensasi klien kerangka pada efek lanjutan dari korelasi antara asumsi klien untuk suatu item dan hasil nyata yang diperoleh oleh klien yang menggunakan item tersebut. Jika kinerja produk memenuhi harapan, kepuasan pengguna tinggi, dan ketika kinerja produk buruk, kepuasan pengguna rendah. Jika kinerja produk memenuhi harapan, pengguna akan merasa senang. Kepuasan pengguna merupakan suatu indikator terpenting bagi keberhasilan setiap pergantian peristiwa dan pelaksanaan kerangka kerja data dalam suatu organisasi atau asosiasi (Fitriansyah & Harris, 2018).

Perpustakaan merupakan tempat, bangunan, ruangan atau bagian ruangan yang digunakan untuk penyimpanan dan penggunaan koleksi buku dan publikasi lainnya, umumnya menyimpang dari pengaturan tertentu untuk penggunaan pembaca, ada kalanya informasi menjadi suatu kebutuhan masyarakat tertentu, informasi sangat berguna untuk pemenuhan hidup. Informasi apapun bisa didapatkan melalui perpustakaan, terutama yang telah direkam pada media perekaman. Untuk mendapatkan segala jenis informasi pada perpustakaan tidak mudah bagi semua orang mengingat berbagai sumber informasi. Oleh karena itu, perpustakaan akan selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan juga memperbaharui sistem pelacakan buku yang ada (Supriadi & Yusuf, 2021). Perpustakaan dipandang sebagai lembaga yang memberikan informasi kepada pengguna dan juga berkomitmen untuk memberikan layanan kepuasan pengunjung sebaik mungkin. Kepuasan pengunjung merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perpustakaan. Sebagai dasar dan pedoman pengembangan perpustakaan, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dengan diberlakukannya Standar Nasional Perpustakaan (Hartono, 2019).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar telah mengadopsi teknologi informasi dalam pelayanannya, salah satunya melalui layanan INLISLite. INLISLite merupakan aplikasi otomasi perpustakaan yang pertama kali dirancang dan dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI) pada tahun 2011. Awalnya, istilah "INLIS" berasal dari "Integrated Library System," mengacu pada perangkat lunak manajemen informasi

perpustakaan terintegrasi yang awalnya diciptakan pada tahun 2003 untuk mengelola informasi perpustakaan di internal Perpusnas.

INLISLite telah diimplementasikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar sejak tahun 2017 dan masih aktif digunakan hingga saat ini. Layanan ini berfungsi sebagai pengganti sistem sebelumnya yang telah digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar. Dengan adopsi INLISLite, pelayanan perpustakaan dapat lebih terstruktur dan efisien melalui penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi dalam manajemen informasi perpustakaan.

Layanan INLISLite pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar bisa diakses melalui link <https://perpustakaan.denpasarkota.go.id/>. Layanan INLISLite kota Denpasar memiliki jumlah anggota yang tercatat sebanyak 12.060 seperti yang tertera pada lampiran 2. Jumlah Pengguna Sistem INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar. Serta jumlah pengunjung perpustakaan per bulanya rata-rata 95 pengunjung terhitung dari Juli tahun 2023 seperti yang tertera pada lampiran 3. Jumlah Pengunjung Perpustakaan. Layanan INLISLite sendiri memiliki beberapa fitur yang dapat membantu pengguna atau pemustaka seperti terdapat fitur OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang berfungsi untuk membantu pencarian data koleksi bahan bacaan di perpustakaan. Kemudian ada fitur keanggotaan online yang dapat menampilkan riwayat peminjaman buku, perpanjangan peminjaman buku, riwayat kunjungan ke perpustakaan. Adapun fitur lainnya yaitu *Login back office*, baca di tempat, buku tamu, layanan koleksi digital, artikel, pendaftaran anggota, statistik pengunjung, *survey*, pengembalian mandiri, dan peminjaman mandiri.

Pemanfaatan sistem ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan juga efektivitas pengunjung. Dimana Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar menggunakan sistem ini untuk mendukung visi dan misi perpustakaan yang ingin memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun dalam penerapan sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan terhadap petugas perpustakaan yang dapat dilihat pada lampiran 5. Hasil Wawancara, terdapat beberapa kendala yang ditemukan diantaranya yaitu; 1). Pengguna atau pemustaka mengeluhkan kurang memadainya tentang tutorial menggunakan sistem yang ada sehingga pengguna atau pemustaka tidak mengetahui fitur-fitur dari sistem. Hal ini mendasari, kinerja pengguna baru dalam memakai INLISLite terhambat dikarenakan baru pertama kali memakainya sehingga tidak menguasai fitur-fitur yang tersedia pada INLISLite sehingga berpengaruh terhadap penguasaan pengguna dalam mengakses INLISLite. 2). Ketika pengunjung ingin mencari buku di INLISLite, status buku pada sistem yang dicari tampil tersedia. Tetapi, ketika pengunjung menelusuri rak koleksi untuk mencari buku tersebut, bukunya tidak ditemukan. Tidak jarang juga nomor rak buku yang tertera di sistem tidak sesuai dengan yang tertera di rak buku. 3). Layanan INLISLite pernah tidak bisa diakses ketika sistem down dan saat diimplementasikannya sebuah fitur baru oleh pihak perpustakaan sehingga semua data tentang sistem yang sudah ada hilang. Kemudian dari sisi pengguna terdapat beberapa permasalahan atau kendala yang dialami didasari pada lampiran 3. Survei awal dari pengguna Sistem INLISLite perpustakaan Kota Denpasar yaitu sebagai berikut; 1). Tampilan sistem kurang

menarik. 2). Data yang ditampilkan pada sistem tidak akurat. 3).Fitur yang tidak berfungsi. 4). Indeks pencarian buku tidak sesuai dengan yang ada di rak buku. 5).Sistem tidak dapat diakses. Dari permasalahan-permasalahan yang telah dijabarkan maka perlu dilakukannya evaluasi kepuasan pengguna sistem INLISLite perpustakaan kota Denpasar.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar sendiri sudah pernah melakukan evaluasi terkait kualitas pelayanan di dinas mereka. Evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi indeks kepuasan masyarakat yang bertujuan untuk mencari tahu sampai mana kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar. Evaluasi ini belum sampai mengevaluasi sistem INLISLite karena pertanyaan pertanyaan yang disebar melalui kuesioner belum ada yang sampai membahas sistem INLISLite. Disamping itu, masalah-masalah yang telah diidentifikasi dapat menjadi landasan untuk mengevaluasi kesuksesan berdasarkan pandangan *user*. Hal ini mengindikasikan bahwa mencapai kebutuhan pengguna merupakan tujuan utama yang ingin diraih dari sistem INLISLite, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan pengguna. Adapun bukti evaluasi yang telah dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar dapat ditemukan pada lampiran 1, yaitu Bukti Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar.

Dalam rangka penelitian ini, peneliti akan mengadopsi metode atau model End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk menilai seberapa puas pengguna terhadap sistem INLISLite. Model EUCS merupakan suatu pendekatan pengukuran yang membandingkan ekspektasi dan realita pengguna terhadap aplikasi sistem, dengan fokus pada penilaian keseluruhan dari pengguna

berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS ini pertama kali dirancang oleh Doll & Torkzadeh (1988), dengan penekanan utama pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi.

Evaluasi dengan model EUCS menyoroti kepuasan akhir pengguna terhadap beberapa aspek, seperti konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem. Dengan mempertimbangkan berbagai dimensi ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang sejauh mana pengguna puas dan memahami sistem INLISLite. Model EUCS membantu untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang memerlukan peningkatan ataupun perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas penggunaan sistem informasi tersebut (Indah & Nurfadillah, 2022).

Jika dibandingkan dengan model evaluasi lainnya *End User Computing Satisfaction* (EUCS) menonjolkan pengukuran kepuasan pengguna melalui pengalaman nyata dalam penggunaan sistem atau aplikasi. Fokusnya meliputi aspek kinerja, kecocokan fitur, dan fungsi sistem dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna. (Indah & Nurfadillah, 2022). *Technology Acceptance Model* (TAM) tidak dapat secara menyeluruh untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem karena metode TAM sendiri lebih berfokus pada adopsi dan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan (D. Setiawan et al., 2019). Evaluasi *E-Servqual* berfokus pada evaluasi kualitas layanan elektronik, khususnya dalam konteks bisnis online. Ini melibatkan penilaian terhadap dimensi-dimensi tertentu, seperti keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, empati, dan aspek-aspek lain yang berkaitan dengan interaksi pelanggan dengan penyedia layanan melalui platform elektronik

(Rianto et al., 2019). Webqual berusaha menilai kepuasan pengguna pada kualitas layanan sistem yang mana lebih spesifik pada kualitas situs web dan aspek-aspek tertentu yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam navigasi dan interaksi di situs web (Pamungkas, 2019), sedangkan DeLone and McLean memfokuskan pada pengukuran kualitas, dampak, serta kepuasan pengguna secara mendalam terhadap sistem (Muhammad & Arief, 2020). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) berorientasi terhadap faktor-faktor penerimaan dan adopsi teknologi oleh pengguna (Arde et al., 2021), sementara PIECES Framework berupaya mengidentifikasi elemen kunci dalam penerapan teknologi (Kinanti et al., 2021). Pemilihan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) pada penelitian ini dianggap tepat, terutama model ini lebih menitikberatkan pada kepuasan akhir pengguna secara keseluruhan terhadap sistem informasi berdasar pada pengalaman pengguna. Model EUCS ini memfokuskan penilaian kepuasan pengguna pada beberapa aspek teknologi kunci, termasuk isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan sistem, ketepatan waktu menciptakan pendekatan yang komprehensif dan terinci terhadap evaluasi sistem (Indah & Nurfadillah, 2022). Terlebih lagi, pendekatan ini telah menjadi subjek uji coba yang luas oleh peneliti lain guna menguji reliabilitasnya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan ketidakberbedaan yang signifikan, memberikan keyakinan tambahan terhadap keandalan dan konsistensi metode tersebut (Damayanti et al., 2018).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga judul yang diambil oleh peneliti adalah **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna INLISLite Pada Dinas**

**Perpustakaan dan Kearsipan Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)***". Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan informasi dan saran bagi para pengembang sistem informasi perpustakaan ini dalam menentukan pilihan keputusan dalam mengatur perbaikan sistem guna meningkatkan kepuasan pengguna untuk membuat tingkat kemajuan dari sistem tersebut dan juga sebagai pelengkap hasil evaluasi secara menyeluruh yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya kendala yang dialami pengguna dalam mengoperasikan sistem INLISLite perpustakaan Kota Denpasar dilampirkan pada lampiran 3. Hasil Survei Awal Pengguna Sistem INLISLite Perpustakaan Kota Denpasar.
2. Tingkat kepuasan akhir pengguna dalam penggunaan aplikasi INLISLite yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar masih belum diketahui saat ini dalam pengimplementasian sistem tersebut.
3. Pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar yang mengelola sistem INLISLite dalam memberikan pelayanan sistem otomatisasi perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar, belum pernah melaksanakan evaluasi kepuasan pengguna akhir secara khusus terhadap sistem pasca implementasi.

Dengan dirumuskannya permasalahan diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengguna sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar menggunakan aspek yang ada dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar?
3. Bagaimanakah rekomendasi perbaikan sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar dari hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diuraikan diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mendapatkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar dari aspek yang ada dalam metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mendapatkan hasil pengukuran pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, serta *ease of use* terhadap kepuasan pengguna akhir sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar.
3. Untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan terhadap sistem INLISLite Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar.

#### 1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Agar peneliti fokus pada permasalahan yang telah diuraikan, maka diperlukan ruang lingkup serta batasan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada sistem INLISLite perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar. Penentuan responden dalam penelitian ini merupakan anggota perpustakaan yang pernah menggunakan sistem INLISLite perpustakaan Kota Denpasar.
2. Penelitian ini mengadopsi 5 variabel yang ada pada model *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan (Doll & Torkzadeh, 1988) yaitu *accuracy, content, ease of use, format, dan timeliness*.
3. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dan kemudian untuk analisis pengaruh pada penelitian ini akan menggunakan software SmartPLS 3.0.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan maksud untuk memberikan manfaat signifikan bagi pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Denpasar dengan memberikan pemahaman mendalam tentang sebab-sebab yang mempengaruhi kepuasan pengguna selama penerapan sistem informasi. Dengan demikian, hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan yang berharga untuk perencanaan dan pengembangan sistem informasi di masa depan.