

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, perkembangan iteknologi membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan menjadi lebih mudah. Salah satu layanan yang dimaksud adalah layanan di bidang perpustakaan. Layanan di bidang perpustakaan saat ini melibatkan teknologi informasi dalam pencariannya, termasuk dalam sistem layanan informasi perpustakaan. Pengguna dapat dengan mudah memanfaatkan sistem untuk membantu pekerjaan dan pengguna merasakan hasil pekerjaan dalam mencari informasi koleksi di perpustakaan hanya dengan satu sentuhan klik, pengguna sudah dapat mengetahui informasi yang mereka cari.

Perpustakaan digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi rendahnya literasi. Menurut data UNESCO, Indonesia menempati urutan kedua hingga terakhir di dunia dalam hal angka melek huruf. Minat baca orang Indonesia sangat memprihatinkan, hanya 0,001%, artinya hanya 1 dari 1000 orang Indonesia yang rajin membaca. Karena kurangnya bahan bacaan fisik, perpustakaan digital dapat mengatasi rendahnya tingkat literasi. Apalagi di era teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan era epidemi, masyarakat terbiasa dengan berbagai aktivitas online, seperti bekerja dan sekolah, di perkotaan dan pedesaan. Perpustakaan digital memiliki banyak keunggulan, antara lain dapat diakses dimana saja, tanpa mengenal waktu, tempat, bahasa dan budaya.

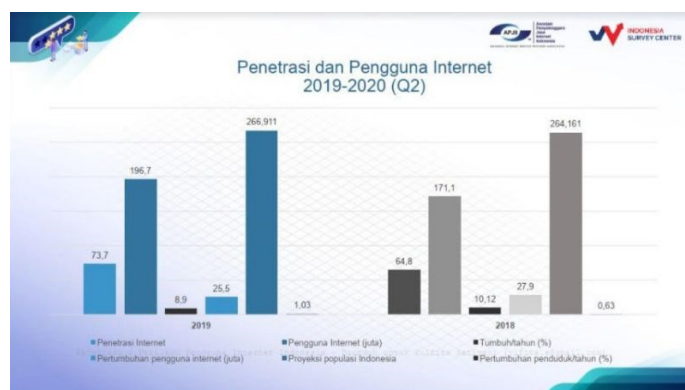
Salah satu perpustakaan digital adalah IPusnas. Aplikasi ini merupakan produk Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, perpustakaan terbesar di Indonesia. Ada banyak sekali koleksi eBook atau eBook yang bisa dipinjam, tentunya gratis. Jika buku yang kita inginkan masih ada stoknya, kita bisa meminjamnya dengan mendownloadnya. Buku dapat dipinjam dalam jangka waktu 7 hari, setelah itu IPusnas akan mengambil kembali e-book tersebut. Ipusnas merupakan sistem perpustakaan digital yang memiliki berbagai layanan dan objek informasi melalui perangkat digital. iPusnas hadir sebagai alat aplikasi perpustakaan digital yang dapat diakses tanpa batas.

Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) 2019-2020(QA), menunjukkan jumlah pengguna Internet di Indonesia jumlahnya mencaai

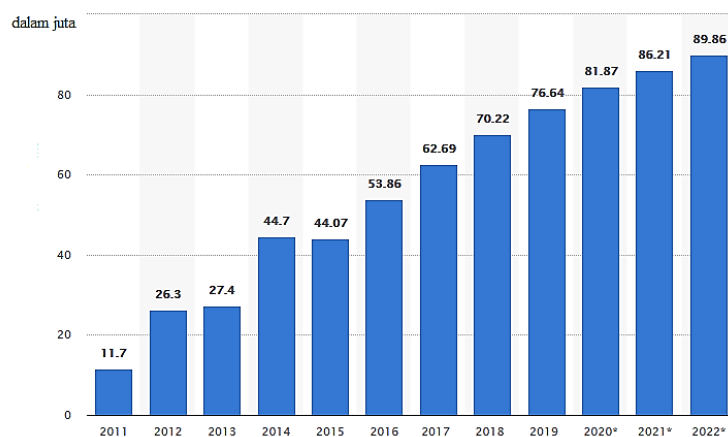
196,71 juta jiwa atau merupakan 73,7% dari total penduduk Indonesia yang berjumlah 266,91 juta jiwa. jumlah penggunaan Internet meningkat dari jumlah pengguna internet pada tahun 2018 menjadi 171,17 juta atau 64,8% dari total penduduk Indonesia sebanyak 264,16 juta. Berdasarkan data yang ada dari Provinsi DKI Jakarta. Persentase penggunaan internetnya sendiri adalah 85%, meningkat dari 80,4% di tahun 2018. Menurut hasil survei yang dilakukan oleh APJII, 95,4% responden menggunakan smartphone mereka untuk terhubung ke Internet setiap hari (APJII, 2022). Temuan survei ini juga didukung oleh hasil statistik yang dijelaskan dalam data yang relevan. Penggunaan smartphone akan meningkat pada tahun 2021 dan diperkirakan akan terus meningkat.



Gambar 1. Survei Data Pengguna Internet



Gambar 2. Survei Data Pengguna Internet



Gambar 3. Survei Data Pengguna Internet

Kualitas Informasi menurut Jogiyanto dalam artikel (Fendini, 2018) bahwa “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi” Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Jogiyanto dalam (Fendini, 2018) menjelaskan bahwa kualitas informasi terdiri tiga hal, yaitu: Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya. Tepat pada waktunya, informasi yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan. Relevan, informasi yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

Program layanan informasi di perpustakaan saat ini menunjukkan eksistensinya. Hal ini terlihat dari banyaknya perpustakaan yang menggunakan aplikasi sistem informasi perpustakaan yang saat ini sedang mengudara, seperti website dengan domain iPusnas. Dunia Teknologi Informasi berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi internet. Layanan iPusnas pada dasarnya adalah aplikasi digital, tetapi berfungsi terutama sebagai perpustakaan. Menurut (Mardiyanto, 2018) “iPusnas adalah aplikasi keluaran Perpustakaan Nasional yang mengakomodir pengguna pada layanan penyediaan informasi berupa koleksi buku” Oleh karena itu, dalam konteks momentum dan permasalahan tersebut,

mungkin perlu memperhatikan satu hal penting: menilai layanan iPusnas dari sudut pandang perpustakaan. Jika melihat masa kini, era digital native atau era digital, sudah saatnya perpustakaan menjadi perpustakaan digital atau hybrid library.

Perpustakaan digital mengutamakan titik temu dengan bantuan teknologi informasi, dalam hal ini pengelola dengan memanfaatkan aplikasi perpustakaan dan pengguna menikmati layanan informasi tersebut dengan fitur pencarian informasi yang ada. Keberadaan teknologi dianggap sebagai acuan pembelajaran diluar pengetahuan seseorang karena dapat mendapatkan berbagai ilmu dengan adanya teknologi (Hendra, 2020). Sejalan dengan penjelasan tersebut di dalam Al-Quran telah digambarkan tentang teknologi. Allah ﷻ telah gambarkan untuk dijadikan pembelajaran dalam menguasai berbagai cabang ilmu. Firman Allah ﷻ yang berkaitan dengan teknologi yang berbunyi:

وَعَلَّمْنَاهُ صَنْعَةَ لَبُوسٍ لَّكُمْ لْتَحْصِنَکُمْ مِّنْ أَسَکُمُ فَهَلْ أَنْتُمْ شَاکِرُونَ وَلسَلِّمِنَ

الرَّیْحِ عَاصِفَةً تَجْرِي بِأَمْرِهِ إِلَى الْأَرْضِ الَّتِي بَرَكْنَا فِيهَا وَكُنَّا بِكُلِّ شَيْءٍ عَالِمِينَ

Artinya:

“Kami mengajarkan pula kepada Daud cara membuat baju besi untukmu guna melindungimu dari serangan musuhmu (dalam peperangan). Maka, apakah kamu bersyukur (kepada Allah)?” (80) “(Kami menundukkan) pula untuk Sulaiman angin yang sangat kencang tiupannya yang berembus dengan perintahnya ke negeri yang Kami beri berkah padanya. Kami Maha Mengetahui segala sesuatu.” (81). (QS. Al-Anbiya : 80-81)

Dalam ayat tersebut menjelaskan Allah ﷻ memberitahu Nabi Daud tentang pembuatan baju pelindung yang akan digunakan dalam perang. Itu merupakan pengembangan dari teknologi yang telah Allah ﷻ ajarkan kepada Nabi nya.

Aplikasi layanan informasi di perpustakaan yang ada saat ini untuk mendukung pembelajaran jarak jauh. Metode pembelajaran online saat ini sedang banyak diminati, dimana pengguna pembelajaran online membutuhkan informasi tanpa perlu ke perpustakaan. Maka pembelajaran online merupakan solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut. Aplikasi iPusnas ini dapat digunakan oleh pengguna sebagai sarana layanan informasi sehingga pengguna tidak

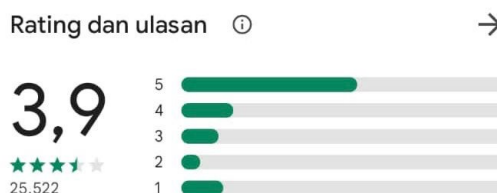
perlu repot dalam memperoleh informasi dan koleksi di perpustakaan. Cukup dengan membuka aplikasi dan memasukkan kata kunci kapan saja dan di mana saja, pengguna bisa mendapatkan koleksi yang mereka butuhkan karena pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia adalah seluruh masyarakat Indonesia, sehingga perpustakaan memanfaatkan kesempatan ini.

iPusnas adalah aplikasi perpustakaan digital (ePustaka) milik Badan Perpustakaan Nasional (Perpusnas) bekerja sama dengan Aksaramaya sebagai pengembang aplikasi. iPusnas sendiri diluncurkan pada 16 Agustus 2016. iPusnas memiliki (ePustaka) yang dilengkapi dengan eReader untuk membaca eBook dan fitur social media, dimiliki oleh Badan Perpustakaan Nasional (Perpusnas) kerjasama dengan PT. Woolu Akasara Maya (Aksaramaya) sebagai pengembang aplikasi. iPusnas adalah sebuah platform media sosial untuk mengakses eBookstore & e-Pustaka, membangun jaringan/komunitas sesama pembaca, dan juga tentunya sebagai e-Reader untuk membaca eBook. iPusnas dapat diakses di berbagai medium perangkat mulai dari desktop dan PC berbasis situs (web-based), netbook dan tab based hybrid (tab-base application), dan mobile (smartphone-based application). Meski menyandang nama perpustakaan digital, iPusnas lebih dari sekadar aplikasi pembaca buku digital biasa. Aplikasi iPusnas berjalan di sistem operasi Windows komputer iPusnas juga dapat download di IOS Dan Android. Sistem operasional pada IOS dan Android pengunjalayanan dapat menggunakan smartphone sebagai media pembaca dan juga dapat menggunakan media komputer untuk membaca. Sebagai aplikasi perpustakaan, iPusnas dilengkapi dengan fitur-fitur yaitu Book Detail, ePustaka, e-reader, sehingga kita dapat membaca e-book tanpa harus menginstal aplikasi e-reader lain di perangkat kita. Selain itu, iPusnas juga dilengkapi dengan fitur media sosial. Di dalamnya, kita bisa berteman dengan pengguna/pembaca buku lain. Fitur pertemanan ini juga dilengkapi dengan fungsi inbox untuk mengirim pesan. Tidak hanya kita bisa mengirim pesan ke pengguna lain, kita juga bisa mengirim pesan ke penulis buku yang sudah dibaca.

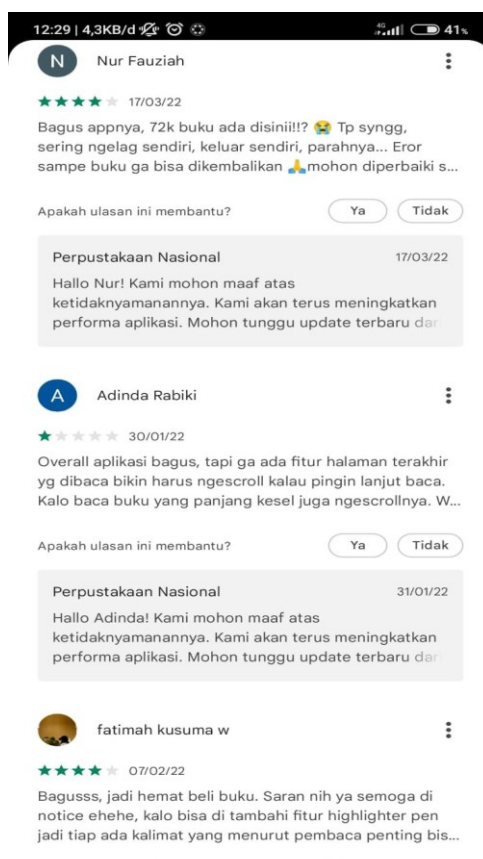
Aplikasi iPusnas memiliki kelebihan dan kekurangan bagi pengguna, kelebihan dalam aplikasi iPusnas adalah aplikasi dapat diunduh oleh siapapun secara gratis, aplikasi berjalan pada sistem Windows, IOS, Android dan penggunaan aplikasi sangat mudah, ada keterangan terjadwal buku kapan dikembalikan. Sedangkan kekurangan pada aplikasi iPusnas tersendiri yaitu kurangnya variasi buku atau kurang lengkapnya

buku, sering terjadi eror. Aplikasi Ipusnas dapat digunakan untuk semua jenis kalangan usia. Akses ke dalam aplikasi iPusnas cukup mudah hanya membutuhkan alamat email untuk masuk ke dalam aplikasi iPusnas.

Pemberian rating yang rendah di play store memberikan bukti bahwa masih kurangnya apresiasi dari pengguna. Rating terhadap aplikasi yang diunduh melalui playstore bernilai 3.9 dua puluh lima ribu limaratus dua puluh dua pengguna. Kemudian dari rating terhadap aplikasi melalui IOS bernilai 3,6 dari enam ratus dua puluh pengguna. Beberapa komentar yang diberikan pengguna masih kesulitan dalam registrasi dan log in ke aplikasi.



Gambar 4. Pemberian Rating Pengguna Aplikasi iPusnas Versi Android



Gambar 5. Komentar tentang Pengguna Aplikasi iPusnas Versi Android



Gambar 6. Pemberian Rating Pengguna Aplikasi iPusnas Versi IOS



Gambar 7. Komentar tentang Pengguna Aplikasi iPusnas Versi IOS

Dalam konteks ilmu perpustakaan, ada beberapa jenis analisis perpustakaan. Berkaitan dengan masalah penelitian ini, peneliti menggunakan metode analitis untuk mengukur kepuasan pengguna. Metode ini memiliki beberapa keunggulan bila digunakan untuk evaluasi. Salah satu yang paling praktis adalah kemampuan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan layanan yang diberikan.

Bedasarkan Latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian menganalisis pengaruh kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna iPusnas karena Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna terhadap sistem kualitas informasi di iPusnas dan mengetahui dan menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan iPusnas terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperbaiki kinerja aplikasi iPusnas yang akan dinilai oleh pengguna. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk membrikan judul topik penelitian ini “**Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna iPusnas**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penulis merumuskani permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas informasi dan kualitas layanan iPusnas?
2. Bagaimanan tingkat kepuasana pengguna iPusnas?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna iPusnas?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang penulis harapkan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna iPusnas.
2. Untuk mengukur pengaruh kualitasi informasi terhadap kepuasan pengguna iPusnas.
3. Untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna iPusnas.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari dilakukannya penelitian ini antara lain :

1. Menambah kontribusi dalam rangka menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap pengguna iPusnas..
2. Dapat memberikan informasi pentingi bagi stakeholder tentang pengaruh kualitas pelayanani Pusnas.
3. Penelitian iini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam rangka mengadakan penelitian lebih lanjut.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan menggunakan aplikasi/website iPusnas Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
2. Pengambilan data melalui kuisisioner. Kuisisioner dibagikan kepada seluruh pengguna iPusnas, kuisisioner dijelaskan dengan tahap yaitu kuisisioner tertutup (angket).