

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman pada era teknologi, perpustakaan juga turut andil dalam perjalanan perubahan masa. Semula sebuah perpustakaan hanya menyediakan koleksi berupa buku tercetak, saat ini telah berkembang dengan berbagai koleksi elektroniknya. Peralihan jenis perpustakaan juga terjadi yang semula hanya perpustakaan konvensional saat ini menjadi perpustakaan digital yang sebagian besar koleksinya berbentuk digital. Menurut Yuadi (2014) perpustakaan digital adalah koleksi data multimedia dalam skala besar yang terorganisasi dengan perangkat manajemen informasi dan metode yang mampu menampilkan data sebagai informasi dan pengetahuan yang berguna bagi masyarakat dalam berbagai konteks organisasi dan sosial masyarakat.

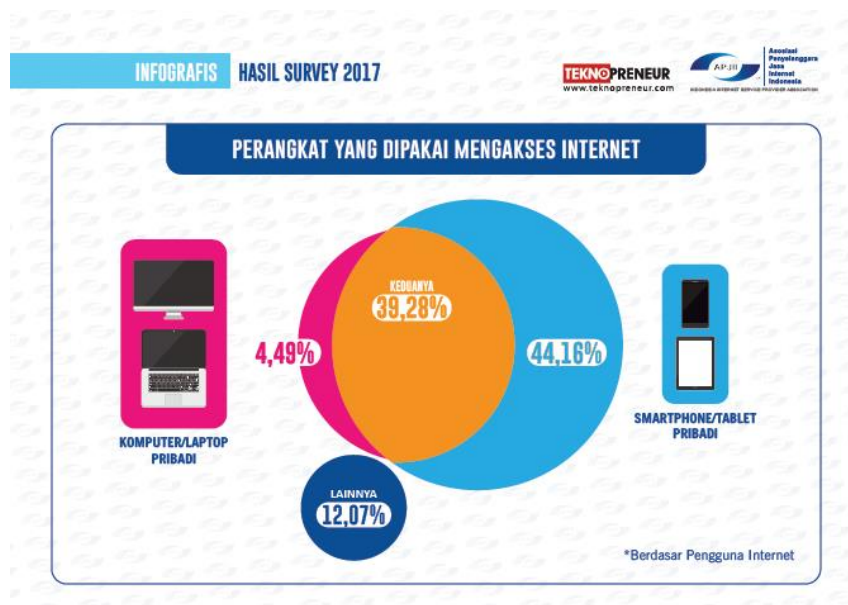
“Perpustakaan digital merupakan perpustakaan yang koleksi di dalamnya tidak lagi berbentuk buku tercetak namun sudah beralih media menjadi digital yang mempermudah pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dalam waktu cepat, dimana pun dan kapan pun” (Widayanti, 2015).

Artinya, dalam konsep perpustakaan digital seorang pengguna mampu mendapatkan, mengakses informasi dimana pun kapan pun dengan menggunakan gawai masing-masing.

Pada perpustakaan digital unsur yang paling dominan adalah koleksi digitalnya. Hal ini membuat koleksi tercetak kini mulai tergeser dengan adanya perkembangan koleksi *elektronik book (e-book)*. Proses pergeseran jenis koleksi ini membutuhkan wadah yang berbeda pula dari yang semula setiap orang yang menggunakan koleksi hanya perlu mendatangi perpustakaan dan secara langsung dapat menggunakan tanpa alat bantu apapun. Berbeda dengan *e-book* yang membutuhkan alat pembaca baik berupa komputer dan dapat pula diakses melalui gawai.

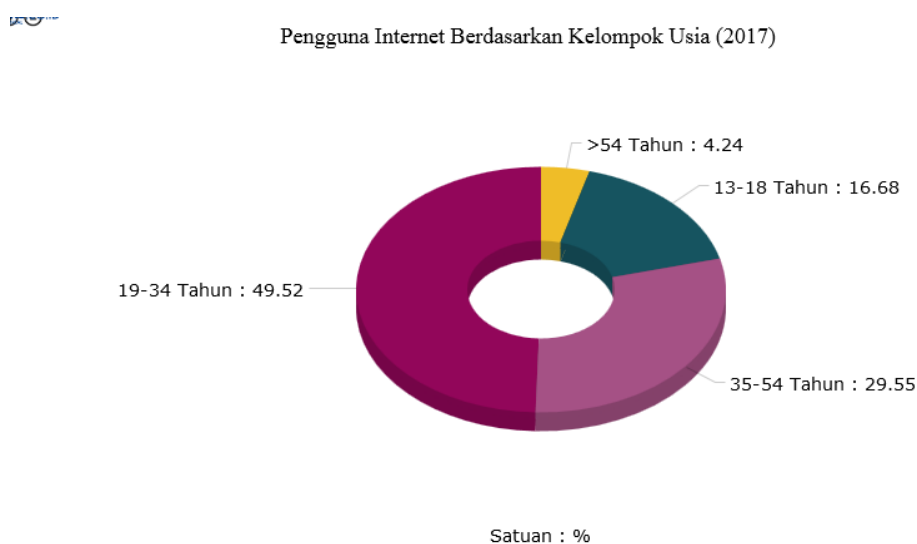
Menurut hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII (2017) sebanyak 95,75% pengguna smartphone dari 143,26 juta jiwa di Indonesia untuk mengakses internet. Menurut APJII (2017) sebanyak 44,16% mengatakan bahwa pengguna mengakses internet melalui smartphone atau tablet

pribadi, 4,49% menggunakan komputer, 39,28% keduanya dan 12,07% lainnya. APJII (2017) juga menampilkan data dalam penggunaan *smartphone* pengguna sebanyak 55,30% membaca artikel. Hal ini diperkuat dengan hasil statistik yang dipaparkan oleh Katadata mengenai pengguna internet dengan rentang usia berbeda-beda.



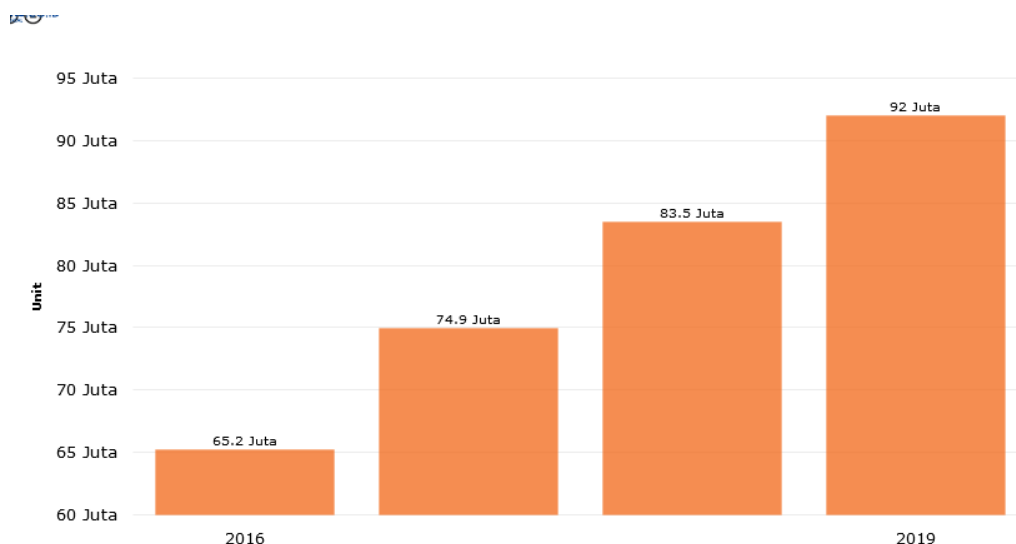
Gambar 1.1 Statistik Alat Akses Internet terbanyak tahun 2017 (APJII)

Sumber: APJII, 2019



Gambar 1.2 Pengguna Internet Berdasarkan Kelompok Usia (Katadata)

Sumber: Katadata, 2019



Gambar 1.3 Statistik Pengguna Smartphone (Katadata)

Sumber: Katadata, 2019

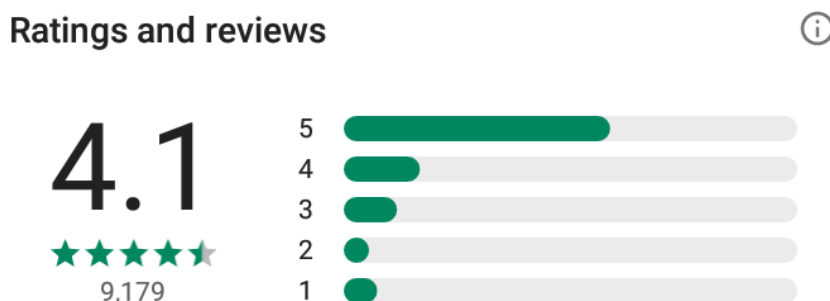
Jumlah pengguna *smartphone* yang terus meningkat ini akan mendorong inovasi layanan jasa perpustakaan berbasis *mobile* sehingga perpustakaan harus memiliki inovasi terhadap jasa layanannya. Fakta lainnya disebutkan oleh Loan (2011) yang mengatakan bahwa 63,25% mahasiswa sangat menyetujui bahwa internet dihabiskan untuk membaca dan 36,75% menyatakan sangat tidak setuju atau tidak setuju. Hal ini membuktikan bahwa meningkatnya penggunaan internet, *gadget* dan hal-hal yang berbau teknologi sangat pesat.

Tingginya angka pengguna *smartphone* membuat *programmer* aplikasi perpustakaan merancang sebuah aplikasi yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara tepat dan efisien. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas) meluncurkan sebuah aplikasi bernama iPusnas pada 2 tahun silam. Beberapa fitur yang dimiliki oleh iPusnas dirancang didasari oleh perkembangan teknologi 2.0 dimana setiap pengguna mampu berinteraksi dua arah.

“Sebuah aplikasi perpustakaan digital menjadi jalan keluar untuk mendapatkan informasi secara mudah tanpa harus mendatangi secara langsung perpustakaan” (Fatmawati, 2018).

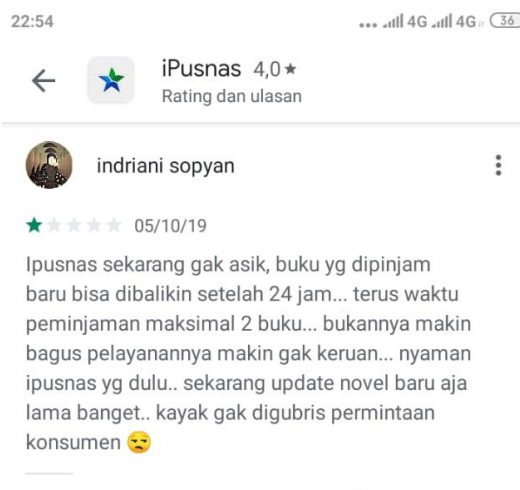
Melalui aplikasi iPusnas pengguna dapat memotivasi pemustaka lain untuk memanfaatkan aplikasi ini dengan cara menyebarkan dan membuat kutipan terhadap koleksi yang dimanfaatkan.

Informasi yang terdapat pada aplikasi iPusnas diharapkan mampu dimanfaatkan pengguna untuk proses pembelajaran seumur hidup. Namun, pemanfaatan aplikasi iPusnas sampai saat ini dirasa masih kurang mendapat apresiasi dari para pengguna. Hal ini dapat dilihat dari pemberian rating terhadap aplikasi yang diunduh melewati *playstore* maupun *appstore* dengan nilai 4,1 dari tujuh ribu pengguna. Sebanyak 4.364 pengguna memberikan rating 5, lalu 1.314 pengguna memberikan rating 4, selanjutnya 948 pengguna memberikan rating 3, 419 pengguna memberikan rating 2 dan 534 pengguna memberikan rating 1. Pada pemberian rating 5 terdapat beberapa hal yang tidak sinkron antara pemberian rating dengan komentar yang bersifat negatif dari aplikasi iPusnas. Hal ini membuat perlu adanya penelitian kepuasan pengguna aplikasi iPusnas.



Gambar 1.4 Penilaian Pada Play Store Android

Sumber: Play Store, Mei 2019



Gambar 1.5 Komentar dari penilaian pada Play Store Android

Sumber: Play Store, Mei 2019



Gambar 1.6 Penilaian pada App Store IOS

Sumber: App Store, September 2019



Gambar 1.7 Komentar dari penilaian pada App Store IOS

Sumber: App Store, September 2019

Pada penelitian sebelumnya mengenai evektifitas aplikasi iPusnas sebagai sarana temu balik informasi mendapati hasil efektif menurut Prastiwi dan Jumino (2018). Jika pada penelitian sebelumnya konsentrasi kepada evektifitas aplikasi iPusnas, pada penelitian kali ini lebih berkonsentrasi pada kepuasan pengguna aplikasi iPusnas. Berbeda dengan penelitian terdahulu lainnya yang dipaparkan oleh Fauzan dan Ati (2018) tujuan mengetahui pemanfaatan aplikasi iPusnas berbasis android hasilnya menyatakan bahwa iPusnas mampu membantu memudahkan pekerjaan dari para pengguna yang

berasal dari berbagai profesi namun juga memiliki kekurangan pada aplikasi yang seringkali error.

Kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sebuah aplikasi merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu aplikasi. Menurut Delone and Mclean (2003) terdapat hubungan dari “kualitas informasi” dengan “kepuasan pengguna” dan “dampak individu” antara "kualitas informasi" dengan "kepuasan pengguna" dan "dampak individu," dan antara "kepuasan pengguna" dan "dampak individu." Artinya, dalam sebuah aplikasi tentu diperlukan beberapa hal yang mampu menjadi tolak ukur kepuasan pengguna itu sendiri. Adapun variabel-variabel yang bisa dijadikan pengukuran kepuasan diantaranya: (1) Kualitas system; (2) Kualitas informasi; (3) Kualitas layanan; (4) Niat untuk penggunaan; (5) Kepuasan pengguna; (6) Hasil akhir yang didapat.

Dari pemaparan di atas membuktikan bahwa perlu adanya penelitian kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas lebih lanjut. Hasil penelitian diharapkan mampu memperbaiki ketidakpuasan pemanfaatan aplikasi iPusnas oleh pengguna. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk memberikan judul topik penelitian ini “Evaluasi iPusnas *Mobile* dengan Model *Information System Success* Bagi Mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan di Jabodetabek”. Kelompok pengguna iPusnas dikalangan Mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan diambil dengan asumsi pada perkuliahan didapatkan mata kuliah berupa perpustakaan digital yang diaplikasikan melalui iPusnas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi aplikasi iPusnas berdasarkan kepuasan pengguna yang berasal dari mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan di Jabodetabek dengan sistem operasi android/IOS.
2. Bagaimana menurut Islam mengenai kualitas iPusnas bagi mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan di Jabodetabek.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi aplikasi iPusnas dengan mengukur kepuasan pengguna menggunakan model *information system success* Delone & Mclean.

2. Untuk mengetahui bagaimana menurut Islam mengenai kualitas iPusnas menggunakan model *information system success* Delone & Mclean.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Menjadi masukan bagi pihak berwenang terhadap iPusnas untuk mengambil kebijakan.
2. Memberikan usulan kepada Perpustakaan dalam rangka pembenahan aplikasi iPusnas.
3. Manfaat secara akademis yaitu menambah khazanah pengetahuan tentang penilaian aplikasi berbasis *mobile* pada perpustakaan digital.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Untuk lebih terarah dalam penelitian ini maka diberikan pembatasan masalah yaitu penelitian ini hanya membahas mengenai pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital iPusnas berbasis *mobile* bagi mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Universitas YARSI, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah dan Universitas Indonesia.