BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan merupakan ruang atau struktur yang secara khusus dialokasikan untuk menyimpan buku, publikasi, dan memiliki peran penting untuk bisa memberikan informasi dan pengetahuan kepada penggunanya (Amin et al., 2024). Dalam konteks pendidikan tinggi, perpustakaan bukan hanya sekedar bangunan yang menampung buku-buku; itu harus mematuhi standar yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional. Standar Nasional Perpustakaan telah diartikulasikan. Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 24 ayat (1), mengamanatkan bahwa setiap perguruan tinggi yang menyelenggarakan perpustakaan harus memenuhi standar perpustakaan nasional sebagaimana ditetapkan oleh Standar Nasional (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2015).

Pedoman yang ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional berlaku untuk semua perguruan tinggi, baik yang meliputi perguruan tinggi negeri maupun swasta. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan pengaruh besar pada berbagai sektor, terutama di bidang pendidikan. Wujud nyata perkembangan teknologi di dunia pendidikan adalah digitalisasi layanan perpustakaan. Melalui digitalisasi layanan perpustakaan, pengguna diberikan kemampuan untuk mengakses informasi dengan kecepatan dan kenyamanan pelayanan yang lebih baik (Vol & Librarian, n.d.). Transformasi ini menghasilkan efisiensi yang lebih besar dalam pengambilan informasi sekaligus meningkatkan aksesibilitas sumber daya perpustakaan (Kumar Bhat, n.d.).

Senayan Library Management System (SLiMS) merupakan salah satu sistem informasi perpustakaan open source yang paling banyak digunakan di Indonesia. Sistem ini meningkatkan administrasi perpustakaan digital dengan merampingkan proses katalog, sirkulasi, dan manajemen inventaris, sehingga mempercepat operasi dan meningkatkan produktivitas (Septiani & Nur Effendi, n.d.)(Profesor Saifuddin Zuhri Purwokerto & Java Indonesia, n.d.). Sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan ini, Universitas Sangga Buana YPKP telah mengimplementasikan *Senayan Library Management System (SLiMS)* untuk menambah efisiensi layanan perpustakaan. Namun, berdasarkan data tingkat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan masih tergolong rendah yakni hanya sekitar 30-50 orang per hari dari total 5.205 mahasiswa aktif di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa rendahnya minat mahasiswa untuk datang ke perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain:

1. Standart pelayanan dan koleksi buku yang kurang relevan (Primurdany & Rusi, 2022). Perpustakaan yang tidak memiliki koleksi terbaru atau tidak sesuai dengan kebutuhan akademik mahasiswa biasanya jarang dikunjungi
2. Pengaruh perkembangan teknologi yang membuat mahasiswa lebih nyaman mencari informasi secara digital(Batubara, 2023)(Pitoyo, 2020). Kemudahan akses informasi melalui internet, e-book, dan jurnal digital seringkali menjadi pilihan utama bagi mahasiswa daripada harus datang ke perpustakaan secara langsung.
3. Minat baca yang rendah akibat budaya membaca yang lemah(Fajriatur Rahma et al., 2022). Kurangnya kebiasaan membaca dikalangan mahasiswa, baik disebabkan oleh faktor personal maupun lingkungan, berdampak langsung pada frekuensi kunjungan ke perpustakaan.
4. Fasilitas dan lingkungan perpustakaan yang kurang nyaman(Nurasmi et al., 2022). Perpustakaan yang tidak menyediakan fasilitas memadai seperti lingkungan belajar yang menarik dan nyaman, koneksi internet stabil, serta kebersihan yang bersih dan teratur, dapat mengurangi daya tarik mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan.

5. Kurangnya analisis kebutuhan pengguna oleh pustakawan (kristamitra.sch.id, 2022). Kurangnya pemahaman akan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh penggunanya, memungkinkan perpustakaan akan menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan atau koleksi yang relevan, yang berakibat pada penurunan kunjungan pustakawan
6. Tidak adanya penghargaan atau apresiasi kepada pengunjung setia perpustakaan (kristamitra.sch.id, 2022).

Berdasarkan data kunjungan dan faktor-faktor tersebut, penting untuk menilai sejauh mana sistem informasi teknologi seperti SLiMS dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong minat mahasiswa untuk kembali memanfaatkan perpustakaan secara aktif. Untuk menilai atau mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem tertentu, beberapa peneliti sebelumnya telah menggunakan metodologi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Pangestu & Setyawan, 2024) (Wati Khotimah & Marlina, 2023) (Hamzah et al., 2022).

Menurut Wati Khotimah & Marlina (2023), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) merupakan penilaian menyeluruh terhadap individu yang menggunakan sistem informasi, didasarkan pada keterlibatan pengalaman mereka dengan sistem itu. Dalam penilaian tingkat kepuasan pengguna yang berkaitan dengan suatu sistem ada lima bagian yang menjadi fokus penelitian menggunakan metodologi EUCS, yaitu :

1. *Content*, berkaitan dengan kualitas informasi atau isi dari sistem yang sudah ada. Konten yang lengkap dan relevan memiliki potensi untuk secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna, berdasarkan interaksi mereka dengan sistem informasi yang mereka gunakan (Damaya & Pratiwi, 2025).
2. *Accuracy*, menilai keakuratan data yang dihasilkan oleh sistem informasi (Access, 2022). Bagaimana suatu sistem mengolah data yang diinput dan menghasilkan output data informasi yang akurat.
3. *Format*, Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna pada aspek format dapat dilihat dari kepuasan pengguna terhadap tampilan program aplikasi atau sistem itu sendiri. Estetika dari desain antarmuka, bersama dengan pemahamannya

yang komprehensif, dapat meningkatkan kepuasan pengguna.(Damaya & Pratiwi, 2025)

4. *Ease Of Use* atau kemudahan pengguna, berfungsi sebagai metrik untuk menilai kepuasan pengguna terhadap sistem dan ketersediaan petunjuk penggunaan sistem yang jelas(Yudhana et al., 2022).
5. *Timeliness* atau Ketepatan waktu, menekankan pada kecepatan sistem memberikan informasi dan data penting yang dibutuhkan oleh pengguna. Pemberian Informasi secara tepat waktu berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna(Damaya & Pratiwi, 2025).

Dimensi ini secara menyeluruh mengevaluasi kualitas informasi dan kenyamanan keterlibatan pengguna dengan sistem. Hasil lima dimensi EUCS akan menandakan tingkat kepuasan pengguna, yang akan mempengaruhi keuntungan Net Benefit atau manfaat konkret yang diperoleh.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan penerapan sistem informasi perpustakaan SliMS di Universitas Sangga Buana dengan memanfaatkan EUCS, dan untuk meneliti pengaruhnya terhadap manfaat bersih yang dirasakan. Melalui upaya penelitian ini, diantisipasi bahwa identifikasi elemen dalam sistem yang memerlukan peningkatan akan tercapai, sehingga memungkinkan SliMS untuk beroperasi lebih mahir dalam menangani akademik dan mendorong peningkatan interaksi siswa dengan layanan perpustakaan.

1.2 Identifikasi Masalah

Di era digital saat ini, perpustakaan tidak lagi menjadi satu-satunya sumber informasi akademik. Transformasi teknologi yang cepat telah menghasilkan sejumlah besar sumber daya online dan format digital, sehingga mahasiswa dan peneliti dapat mengakses informasi kapan saja dan dari mana saja(Davis, 2006). salah satu layanan informasi digital yang disediakan untuk mendukung kegiatan kepastakaan di Universitas Sangga Buana yaitu penggunaan SLIMS. SLiMS di perpustakaan Universitas Sangga Buana telah menyediakan dua fitur utama yaitu daftar pengunjung harian dan OPAC (*Online Public Acces Catalog*). Namun, Meskipun sudah ada akses *digital* yang mempermudah pencarian informasi dan peminjaman bahan pustaka, belum diketahui secara jelas apakah sistem tersebut

memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya, yaitu mahasiswa. Selain itu jika dilihat dari tingkat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan masih tergolong rendah, hanya berkisar 30-50 orang perhari dari total sekitar 5.204 mahasiswa aktif. Beberapa indikasi yang menimbulkan pertanyaan dan perlu diidentifikasi antara lain:

- a) Belum adanya evaluasi menyeluruh mengenai kepuasan pengguna terhadap SLiMS serta dimensi-dimensi yang mempengaruhinya.

Sejauh ini, belum banyak penelitian internal yang secara khusus menilai tingkat kepuasan pengguna yang berkaitan dengan sistem SLiMS di Perpustakaan Universitas Sangga Buana. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman tentang kualitas sistem SLiMS dari sudut pandang pengguna, termasuk sejauh mana lima dimensi EUCS (*Content*, *accuracy*, *format*, *Ease Of Use*, *timeliness*), *User Satisfaction*, dan net benefit saling berpengaruh dalam keberhasilan sistem.

- b) Kepuasan pengguna yang rendah berpotensi menurunkan keberlangsungan penggunaan sistem.

Ketidakpuasan terhadap kualitas sistem dapat mengakibatkan pengguna enggan menggunakan SLiMS dan kembali pada metode tradisional. Apabila dibiarkan, hal ini dapat mengurangi efektivitas implementasi SLiMS dalam jangka panjang dan berdampak pada rendahnya manfaat bersih (net benefit) yang diperoleh pengguna maupun institusi.

- c) Diperlukannya model evaluasi yang komprehensif menggunakan metode dan analisis yang tepat.

Untuk menilai kepuasan pengguna secara objektif dan mengidentifikasi kontribusi tujuh variabel penelitian (lima variabel EUCS, *User Satisfaction*, dan net benefit), dibutuhkan metode analisis yang sesuai. PLS-SEM dengan alat bantu SmartPLS dipilih karena mampu menguji model dengan data sampel terbatas serta cocok digunakan pada model indikator reflektif seperti EUCS.

Berdasarkan identifikasi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perlu dilakukan penelitian untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna SLiMS berdasarkan dimensi-dimensi EUCS menggunakan pendekatan PLS-SEM,

agar dapat memberikan informasi yang relevan dan bermanfaat bagi pengembangan layanan perpustakaan ke depan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari isu-isu di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem SLiMS di perpustakaan Universitas Sangga Buana, yang diukur melalui lima dimensi metodologi *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Sejauh mana pengaruh lima dimensi EUCS terhadap *User Satisfaction*, serta bagaimana pengaruh *User Satisfaction* terhadap net benefit penggunaan SLiMS?
3. Bagaimana hasil pengujian model struktural yang melibatkan tujuh variabel penelitian menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), didukung oleh penggunaan aplikasi perangkat lunak SmartPLS?

1.4 Batasan Masalah

Dalam upaya penelitian ini, permasalahan yang sedang diteliti akan dibatasi pada ruang lingkup berikut:

1. Objek penelitian terbatas pada SLiMS (*Senayan Library Management System*) yang digunakan dalam Perpustakaan Universitas Sangga Buana YPKP sebagai sistem informasi.
2. Fitur SLiMS yang dianalisis terbatas pada dua fitur utama yang digunakan mahasiswa, yaitu daftar pengunjung harian dan OPAC (*Online Public Access Catalog*).
3. Responden pada penelitian ini adalah Mahasiswa/i aktif S1 Universitas Sangga Buana YPKP Bandung angkatan 2021-2024 yang pernah menggunakan layanan SLiMS. Mahasiswa dipilih sebagai responden karena merupakan pengguna dominan sistem di perpustakaan.
4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

5. Penelitian tidak mencakup aspek implementasi teknis atau pengembangan sistem itu sendiri, melainkan lebih kepada persepsi dan kepuasan pengguna.
6. Pendekatan yang digunakan untuk analisis data adalah *Partial Least Squares, Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, difasilitasi oleh pemanfaatan perangkat lunak SmartPLS.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan akan dicapai dalam upaya penelitian ini, yaitu :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai SLiMS di Perpustakaan Universitas Sangga Buana didasarkan pada lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*.
2. Menganalisis pengaruh masing-masing dimensi EUCS terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) serta pengaruh *User Satisfaction* terhadap net benefit penggunaan SLiMS.
3. Menguji model struktural antar tujuh variabel penelitian menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, yang difasilitasi oleh aplikasi perangkat lunak SmartPLS.

1.6 Manfaat Penelitian

Upaya penelitian ini diharapkan dapat mendorong perkembangan yang berarti dari perspektif teoritis, metodologi, maupun praktis.

1. Manfaat Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini secara signifikan berkontribusi pada agregasi literatur akademik dalam domain sistem informasi, terutama mengenai sistem informasi perpustakaan digital. Dengan mengintegrasikan lima dimensi *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *User Satisfaction*, dan *net benefit*, secara keseluruhan penelitian ini, dapat berfungsi sebagai referensi dasar bagi peneliti masa depan dalam mengevaluasi variabel yang mempengaruhi implementasi efektif sistem informasi perpustakaan.

2. Manfaat secara metodologis

Penelitian ini memberikan referensi metodologis untuk pelaksanaan analisis *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui SmartPLS, yang bertujuan untuk menilai keterkaitan struktural di antara tujuh variabel yang diteliti. Metodologi ini berfungsi sebagai referensi dasar bagi sesama sarjana yang tertarik untuk menggunakan teknik kuantitatif dengan model yang dicirikan oleh indikator reflektif dan kompleksitas variabel yang sebanding dengan variabel mereka.

3. Manfaat Secara praktis

Hasil penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan wawasan substansial dan data empiris yang dapat membantu perpustakaan Universitas Sangga Buana dalam meningkatkan kualitas layanan dan pemanfaatannya, didasarkan pada dimensi yang memberikan pengaruh besar pada kepuasan pengguna dan manfaat yang dirasakan. Informasi ini diharapkan dapat berfungsi sebagai dasar untuk penyempurnaan kebijakan, kemajuan layanan, dan perumusan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam mengenal pentingnya penggunaan perpustakaan digital secara optimal dalam mendukung aktivitas akademik.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang kerangka penelitian. Komponen sistematis pada penelitian digambarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini bertujuan untuk melakukan analisis awal dari permasalahan yang sedang diteliti. Analisis ini mencakup latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup konstruksi teoritis yang berkaitan dengan penelitian, yang menggabungkan konsep perpustakaan, sistem informasi perpustakaan, kerangka

kerja SLIMS, metodologi untuk menilai Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS), serta kerangka teoritis dan keterkaitan antar variabel.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data penelitian, sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis dimensi EUCS, proses pengumpulan data, tahapan pemrosesan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan menyeluruh tentang temuan yang diperoleh dari pemrosesan dan analisis data, yang mencakup hasil analisis deskriptif untuk setiap indikator, penilaian validitas dan reliabilitas model, hasil yang diperoleh dari hubungan antar variabel melalui analisis struktural, serta pembahasan yang menempatkan temuan penelitian dengan teori dan kondisi aktual terkait dengan sistem SLIMS.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari temuan penelitian yang menjawab rumusan masalah, serta mengusulkan saran yang dapat berfungsi sebagai rekomendasi untuk pengembangan berkelanjutan oleh pihak perpustakaan atau peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka mencakup daftar terperinci dari semua sumber yang dirujuk dalam penelitian ini.