

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah pola dan cara beraktivitas pada organisasi, institusi, industri, maupun pemerintahan. Fakta semakin meningkatnya ketergantungan organisasi kepada TIK untuk mencapai tujuan strategi dan kebutuhan organisasi menjadi pendorong utama pentingnya TIK. Ketergantungan tersebut menyebabkan tumbuhnya kebutuhan akan layanan TIK berkualitas tinggi yang mengikuti kebutuhan organisasi dan *user* yang sesuai dengan perkembangannya. Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi, digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas.

Salah satu organisasi yang membutuhkan adalah perguruan tinggi, yaitu Perpustakaan UIN Suska Riau. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska) sampai saat ini sudah menggunakan sistem informasi baik untuk mendukung kinerja pustakawan perpustakaan maupun untuk layanan kepada para pemustaka (*end-user*). Perpustakaan UIN Suska Riau mempunyai tugas menyeleksi, menghimpun, mengolah dan menyebarkan informasi melalui berbagai jenis layanan pengguna khususnya kepada civitas akademika UIN Suska Riau dan Masyarakat pada umumnya.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan, hingga saat ini perpustakaan UIN suska memiliki empat sistem, yaitu tiga sistem di lantai satu yang terdiri dari sistem absensi, sistem loker, OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang berisi buku, skripsi, dan artikel, sedangkan di lantai dua terdapat *software* OpenBiblio yang memiliki menu sirkulasi untuk melakukan peminjaman dan pengembalian. Perpustakaan UIN Suska Riau sudah menerapkan sistem informasi secara terpadu, disamping itu perpustakaan UIN Suska Riau selalu berupaya untuk meng-*upgrade* (memperbaiki/memperbaharui) sistem informasi yang ada khususnya OPAC.

Permasalahan yang ditemui pada *Online Public Access Catalog* (OPAC) UIN Suska Riau yaitu pada menu tampilan untuk melihat jumlah buku yang dipinjam oleh pemustaka tidak berfungsi, selain itu pada keakuratan pemustaka sering kali terjadi ketidak samaan pada sistem pencari *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan bukti yang ada pada rak buku. Maka dari itu tingkat keakuratan data di *Online Public Access Catalog* (OPAC) perlu selalu di *up-date*, sedangkan pada tampilan *Online Public Access Catalog* (OPAC) perlu dilakukan *upgrade* (perbaikan) agar data yang muncul di *Online Public Access Catalog* (OPAC) sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

Menurut Corbin (1985,255) mengatakan online public catalog merupakan katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya, dan dibuat secara online kepada pengguna. OPAC adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum dan dapat dipakai pengguna untuk menelusuri data katalog (untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam. Menurut Horgan (1994,1) menyatakan OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi, dengan satu sisi masukan (*input*) yang menggabungkan pembuatan file yang tercantum dan indeks. Pengguna dapat menggunakan OPAC untuk menjawab permintaan atau pertanyaan tertentu dan menjadi salah satu sarana atau alat bantu untuk menelusuri informasi di perpustakaan yang menggunakan sistem komputer yang terpasang jaringan LAN (*Local Area Network*). (Sumber : [www.pemustaka.com](http://www.pemustaka.com))

Penerapan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam pencarian buku sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*user* maupun *end-users*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna. Seperti apakah pengguna bisa menggunakan

teknologi? Bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan? Puaskah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut?

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll,1988 dan Torkzadeh, 1991). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian untuk tugas akhir mengenai “**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus : Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)”**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang diuraikan di atas maka masalah yang dapat dirumuskan yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)”

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Variabel EUCS yang digunakan terdiri dari lima faktor yaitu :
  - a. Konten,
  - b. Ketepatan,
  - c. Format,

- d. Kemudahan penggunaan,
  - e. Ketepatan waktu,
2. Analisis data dilakukan dengan pendekatan analisis deskriptif dengan menggunakan perangkat lunak SPSS 16.
  3. Objek penelitian adalah Pemustaka pada perpustakaan UIN Suska Riau.

#### **1.4 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Mengetahui penerapan *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang digunakan oleh Perpustakaan UIN Suska Riau.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada Perpustakaan UIN Suska Riau.

#### **1.5 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Bagi Pimpinan / Staff UIN Suska Riau  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi proses evaluasi terhadap pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan yang ada, khususnya *Online Public Access Catalog* (OPAC).
2. Bagi Peneliti  
Untuk menambah wawasan tentang tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian tugas akhir, maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah atau ruang lingkup kajian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II            LANDASAN TEORI**

Menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik dan teori-teori yang mendukung dalam analisa tingkat kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan yang akan ditemui selama penelitian tugas akhir.

**BAB III            METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan mengenai metode yang digunakan serta tahapan dalam penelitian tugas akhir.

**BAB IV            ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang analisis kondisi eksisting objek penelitian dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta mengolah data yang diperoleh untuk mendapatkan hasil analisis penelitian.

**BAB V            PENUTUP**

Berisi kesimpulan dan saran mengenai mekanisme sistem informasi perpustakaan yang menutup penelitian tugas akhir ini.