

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi memiliki peran signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan berbagai jenis informasi yang penting dan dibutuhkan oleh masyarakat dapat dengan mudah diakses dan dimanfaatkan, sehingga memperlancar proses dan aktivitas yang dijalankan demi mencapai tujuan peningkatan kesejahteraan hidup. Perkembangan teknologi informasi dan penerapan teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir semua bidang tak terkecuali dipergustakaan.

Saat ini kita sering mendengar istilah virtual library (perpustakaan maya), digital library (perpustakaan digital), baik dalam pembicaraan sehari-hari maupun dalam literatur. Istilah-istilah itu sebelumnya hanya merupakan istilah asing dan mungkin tidak mempunyai efek apa-apa bagi pustakawan, khususnya pustakawan di Indonesia. Namun istilah tersebut saat ini sudah mulai akrab dengan sebagian pustakawan kita. Hal ini disebabkan karena beberapa tahun belakangan ini teknologi informasi dan telekomunikasi (TIK) atau yang dikenal dengan ICT (*Information and communication Technology*) dan lebih spesifik lagi jaringan internet makin merambah ke seluruh aspek kegiatan, termasuk bidang perpustakaan.[1]

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi yang berupaya memberikan pelayanan yang efisien dan efektif, hal ini dilakukan untuk membangun citra perpustakaan agar kedepannya semakin berkembang. Layanan perpustakaan sangat mempengaruhi pada baik dan buruknya image suatu perpustakaan, yang tentunya juga mempengaruhi pada pengembangan perpustakaan. Apalagi pada saat ini segala informasi dapat diperoleh dari manapun dan kapanpun. Sehingga Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi membentuk perpustakaan berbasis digital agar dapat memberikan layanan dan informasi lebih cepat.

iPustaka Jambi ialah aplikasi perpustakaan digital dengan dasar media sosial yang merupakan persembahan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. iPustaka Jambi dilengkapi dengan e-Reader agar bisa membaca e-book melalui online ataupun offline. Selain itu melalui aplikasi ini yang didukung dengan fitur-fitur media sosial, maka antara satu pengguna dengan pengguna lainnya dapat saling terhubung dan berinteraksi, bisa menyarankan buku yang sedang dibaca, memberikan penjelasan dan teman baru.

Namun perjalanan iPustaka Jambi pun tidak berjalan mulus, ada beberapa masalah yang membuat pembaca enggan untuk mengakses aplikasi, seperti kondisi aplikasi iPustaka Jambi saat ini sering mendapatkan argumen kritis di aplikasi play store, seperti kesulitan dalam memahami fitur yang ada pada aplikasi, kesulitan dalam meminjam buku dan proses yang sangat lama, sehingga pelanggan mengeluh kualitas yang di sediakan, dan penilaian pelanggan terhadap kualitas aplikasi iPustaka Jambi masih tidak sesuai terhadap tujuan adanya

aplikasi iPustaka Jambi ini. Hal tersebut sangat mempengaruhi keinginan pelanggan untuk menggunakan aplikasi iPustaka Jambi. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan atau pembaharuan pada aplikasi iPustaka Jambi agar menjadi perpustakaan digital yang banyak diminati masyarakat khususnya Provinsi Jambi. ISSM (*Information System Success Model*) dapat digunakan untuk menyelidiki faktor-faktor tersebut.

Delone and McLean menjelaskan dalam ISSM bahwa manfaat bersih (*net benefit*) adalah sebuah hasil akhir yang dicapai apabila sebuah sistem memiliki kualitas informasi, sistem, dan pelayanan yang baik, dimana ketiga aspek kualitas ini akan menjadi penentu tercapainya kepuasan dan niat pengguna pada para pengguna sistem informasi, yang berujung pada dirasakannya manfaat bersih atas pengguna sistem. Keragaman objek penelitian menghasilkan tambahan wawasan yang memperkaya literatur yang mencoba membuktikan teori Delone and McLean dalam konsep ISSM.[2]

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang di tuangkan dalam Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI IPUSTAKA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DENGAN MENGGUNAKAN METODE ISSM (*INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL*)”**

1.1 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana menganalisis kualitas layanan pada aplikasi *iPustaka Jambi*?

1.2 BATASAN MASLAH

Untuk menghindari pembahasan yang meluas, maka penulis hanya membatasi pembahasan permasalahannya pada:

- 1) Penelitian ini hanya membahas tentang *iPustaka Jambi* yang digunakan oleh masyarakat khusus Kota Jambi
- 2) Pengumpulan data menggunakan Kuisisioner.
- 3) Populasi yang diambil adalah masyarakat Kota Jambi dan sample responden hanya akan diambil pada masyarakat di Kota Jambi dengan batasan 100 orang.
- 4) Pengolahan data menggunakan *software SmartPLS4*
- 5) Metode yang digunakan untuk pengolahan data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*

1.2.1 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.2.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas aplikasi terhadap kemudahan pengguna aplikasi *iPustaka Jambi*.

- 2) Untuk memberikan saran kepada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi yang ada di provinsi Jambi agar memperhatikan faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna aplikasi *iPustaka Jambi* sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam inovasi pengembangan *iPustaka Jambi* kearah yang lebih baik.

1.2.3 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

- 1) Hasil Penelitian ini dapat dijadikan masukan terhadap inovasi pengembangan *iPustaka Jambi* di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.
- 2) Bagi pihak peneliti mendapatkan pengetahuan dalam melakukan analisis menggunakan metode *ISSM (Information System Success Model)*.
- 3) Bagi pihak pembaca dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

1.3 SISTEM PENULISAN

Adapun sistematika penulisan laporan ini, penulis menguraikan dalam beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab landasan teori ini berisi tentang konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman

terhadap penelitian, serta kutipan-kutipan yang diambil dari buku, jurnal, dan sebagainya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab metodologi penelitian ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode penelitian yang digunakan, dan teknik pengumpulan data penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam bab ini menggambarkan gambaran umum tentang iPutaka Jambi dan menjelaskan instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis data dan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang akan disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil perhitungan yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan yang menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah dan tujuan penelitian dan saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam pengembangan penelitian.

