

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1. Profil Open Library Telkom University

*Open library* adalah sebuah platform *knowledge management* yang berada dibawah Universitas Telkom, dimana Open Library ini memiliki prinsip untuk berperan aktif dalam mengakuisisi pengetahuan, mengelola pengetahuan, dan berbagi pengetahuan. Kata *Open* pada “*Open Library*” memiliki filosofi yang berarti keterbukaan untuk menerima semua jenis *knowledge*, terbuka untuk berbagi *knowledge dengan knowledge management* lain dan terbuka untuk siapapun yang ingin belajar. Sebagai pusat keilmuan yang berada di bawah Universitas Telkom, *Open Library* memiliki Visi dan Misi yang kongkrit yang menjadi tujuan organisasi dengan langkah yang strategis dalam meraih Visi dan Misi yang sudah ditetapkan tersebut, (*Telkom University*, 2015).

#### 1.1.2. Visi, Misi, dan Tujuan

*Open Library* memiliki visi, misi dan tujuan, sebagai berikut;

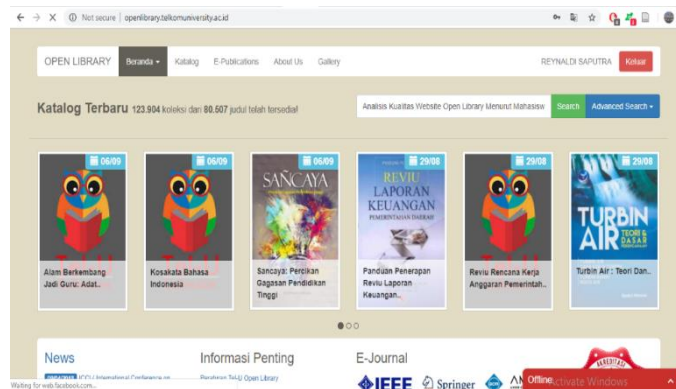
- a. Visi  
Menjadi *leader* dari pusat keilmuan dengan tata kelola berkelas dunia
- b. Misi
  1. Berperan aktif dalam melakukan akuisisi pengetahuan, mengelola pengetahuan, dan berbagai pengetahuan
  2. Berperan aktif dalam meningkatkan minat baca dan tulis di masyarakat
  3. Bekerja sama dengan semua institusi yang memiliki visi yang sama
- c. Tujuan
  1. *Open* untuk menerima semua jenis *knowledge*
  2. *Open* untuk berbagi *knowledge* dengan *knowledge management* yang lain
  3. *Open* untuk semua siapa pun yang ingin belajar

4. Menyediakan media untuk berbagi karya tulis dengan adanya fitur *knowledge management*
5. Menyediakan media untuk men-*download SoftFile* yang telah tersedia

*Open Library* Universitas Telkom memiliki Struktur organisasi yang dibuat perusahaan disesuaikan dengan kebutuhan organisasi itu sendiri, dengan demikian lalu lintas kegiatan dalam organisasi tersebut sesuai dengan kegiatannya.

Tel-U *Open library member survival guide* (2015) menerangkan berbagai fitur-fitur yang tersedia dalam perpustakaan *digital* Telkom *Open Library* yang memiliki banyak manfaat, yaitu:

1. Fitur pencarian katalog untuk mencari buku yang diinginkan.
2. Fitur pengunduhan *e-book* atau *softcopy file* untuk mengunduh *file-file* yang telah diberikan izin untuk membuatnya seperti jurnal atau skripsi.
3. Fitur Perpanjangan masa peminjaman *online* untuk memperpanjang masa peminjaman secara *online* apabila batas waktu peminjaman sudah mendekati waktu jatuh tempo pengembalian.
4. Fitur usulan katalog untuk memberikan usulan atau permintaan katalog baru kepada perpustakaan Universitas Telkom.
5. Fitur notifikasi untuk memberikan notifikasi email dan sms kepada user apabila waktu denda sudah mendekati waktu jatuh tempo pengembalian, saat buku yang dicari oleh user sudah tersedia, dan lain-lain.
6. Fitur *Knowledge management* untuk menampung seluruh submitasi karya tulis ilmiah dari mahasiswa, dosen, dan juga pegawai dengan melalui prosedur pemeriksaan dan *reviewer team expert KBK* (Kelompok Bidang Keahlian) sesuai kategori karya tulis ilmiah tersebut.



**Gambar 1.1**

**Tampilan Website *Open Library***

Sumber: *Open Library*

Gambar 1.1 yang tersaji dibawah merupakan contoh tampilan *interface* pada saat menggunakan layanan perpustakaan *digital* Telkom *Open Library*.Dapat terlihat pada *home-page* layanan terdapat situs seperti pencarian katalog, informasi, ulasan terbaru, dan lain-lain.

**1.2. Latar Belakang Penelitian**

Dalam abad 21 ini, abad dimana setiap saat muncul informasi baru, sehingga setiap orang perlu melek terhadap informasi. Meskipun fasilitas yang digunakan tidak canggih, masyarakat tetap dapat memiliki kemampuan untuk dapat memanfaatkan dan menikmati inormasi. Kebutuhan akan sistem informasi berbasis komputer semakin penting, karena sejalan dengan arus globalisasi dan perdagangan bebas yang terjadi di seluruh dunia. Keberhasilan sistem informasi berbasis komputer sangat didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai (Dwi Nur Puspitasari, 2016).

Perkembangan Sistem Informasi (SI) sekarang adalah faktor yang penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk dapat bertahan hidup dan bersaing dalam dunia pendidikan (Dea Green Ayunda, 2016). Sistem Perpustakaan Telkom University telah mengembangkan sebuah sistem informasi perpustakaan berbasis *web* yaitu *Open Library Telkom University*. Sistem ini di kembangkan untuk menjawab kebutuhan internal akan adanya sistem informasi perpustakaan yang baik dan sesuai kebutuhan.

Sistem ini dibuat secara *online* dan bisa diakses dengan komputer melalui jaringan komputer secara cepat dan mudah dari jarak dekat maupun jarak jauh. *Open Library* atau perpustakaan terbuka adalah sebuah proyek *online* yang dimaksudkan untuk menciptakan "satu halaman *web* untuk setiap buku yang pernah diterbitkan". *Open Library* yaitu sebuah proyek, perangkat lunak terbuka, data terbuka, dokumentasi terbuka, dan mereka menerima kontribusi dari siapapun. Apakah anda memperbaiki kesalahan ketik, tambahkan buku dan lain-lain.

Definisi perpustakaan *digital* menurut (Komalasari, Rita, 2010) mendefinisikan perpustakaan secara luas sebagai koleksi informasi yang dapat diproses melalui komputer atau repository untuk informasi-informasi semacam itu. Perkembangan perpustakaan perguruan tinggi saat ini telah sampai pada pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan informasi berbasis *web*. Pengaruh yang besar dari teknologi informasi memungkinkan perpustakaan perguruan tinggi meningkatkan kinerja bagi upaya pemenuhan kebutuhan informasi pemustakanya. Hal ini terutama dari segi layanan khususnya layanan pustaka koleksi elektronik (*e-collections*) salah satunya adalah jurnal elektronik (*e-journal*).

Saat ini banyak situs *web* yang terdapat di internet, di antaranya adalah situs *web* Perguruan Tinggi dan situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi. Dengan adanya situs *web* perpustakaan, diharapkan pengguna civitas akademika dapat memperoleh informasi yang efektif dan efisien (Dea Green Ayunda, 2016). Di era teknologi *digital* saat ini banyak koleksi perpustakaan dalam bentuk elektronik yang kemudian dihimpun dalam situs *web* perpustakaan. Sekian banyaknya koleksi perpustakaan atau informasi yang di sediakan tidak selalu dapat dimanfaatkan oleh pengguna, dikarenakan sering adanya informasi tidak dapat diakses oleh pengguna.

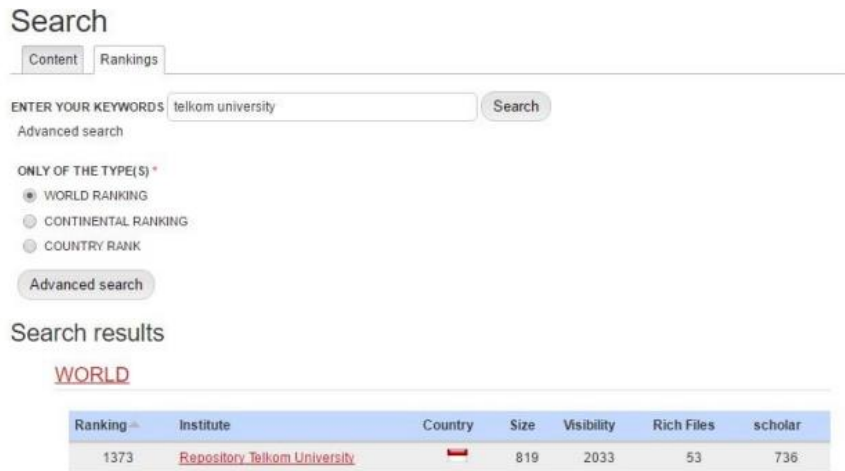
Kemudahan mengakses sebenarnya sudah menjadi bagian yang tak terlepaskan dari keterpakaian atau kegunaan. Namun terkadang kemudahan akses tidak selalu diperoleh pada situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi, sehingga pengguna kesulitan dalam menggunakan informasi yang tersedia pada *web* perpustakaan Perguruan Tinggi tersebut.

Evaluasi terhadap situs *web* perpustakaan dapat memberi Gambaran serta memberi masukan dalam mencapai kualitas *website* yang lebih baik dan bermutu. Pentingnya melakukan evaluasi terhadap situs *web* perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan langkah awal untuk pengembangan sumber daya informasi secara *online* yang lebih baik, berkualitas dan bermutu bagi penggunanya.

Salah satu yang rajin mengevaluasi *web* perpustakaan baik nasional maupun internasional adalah webometric. Webometric adalah salah satu perangkat atau sistem untuk mengukur atau memebrikan penilaian terhadap kemajuan sesluruh universitas atau perguruan tinggi terbaik di dunia (*World Class University*) melalui *website* universitas tersebut. Sebagai alat ukur (webometric) sudah mendapat pengakuan dunia termasuk di Indonesia. Peringkat webometric pertama kali diluncurkan pada tahun 2004 dan mempublikasikan ranking universitas setiap enam bulan sekali (bulan Januari dan Juni) oleh Laboratorium Cybermetric milik The Consejo Superior de Investigaciones Cientificas (CSIC). CSIC merupakan lembaga penelitian terbesar di Spanyol.

Ada empat komponen yang menjadi indikator utama dalam penilaian Webometrics ([www.webometrics.info](http://www.webometrics.info)) ini yaitu:

1. *Exceclence* merupakan jumlah artikel-artikel ilmiah publikasi pergruan tinggi yang bersngkutan yang terindeks di Scimago Instituion Ranking dan di Google Scholar.
2. *Presence* adalah jumlah halaman *website* (*html*) fan halaman dinamik yang tertangkap oleh mesin pencari (Google), tidak termasuk rich files.
3. *Impact* merupakan jumlah eksternal link yang unik (jumlah *backlink*) yang diterima oleh domain *web* Universitas (*inlinks*) yang tertangkap oleh mesin pencari (Google).
4. *Opennes* merupakan jumlah file dokumen (*Adobe Acrobat* (.pdf), *Adobe Port Script* (.ps, .eps), *Microsoft Powerpoint* (.ppt, .pptx) yang *online / open* dibawah domain *Website* Universitas yang tertangkap oleh mesin pencari (Google).



**Gambar 1.2 Peringkat Repository Universitas Telkom Secara Global**

*Sumber: <http://repositories.webometrics.info>*

Berdasarkan gambar 1.3 peringkat perpustakaan digital Telkom University secara global menempati posisi 1373.

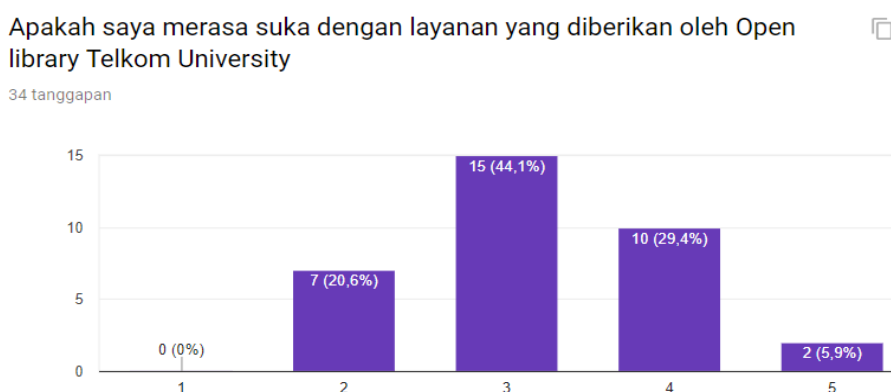


**Gambar 1.3 Peringkat Repository Telkom University Secara Nasional**

*Sumber: <http://repositories.webometrics.info>*

Sedangkan, dalam skala nasional perpustakaan digital Universitas Telkom menempati posisi 34 dari sebanyak 63 perpustakaan digital Universitas di Indonesia yang dievaluasi oleh *Webometric*, peringkat ini bukanlah peringkat yang cukup baik secara nasional maupun secara global. Perpustakaan digital Universitas Telkom masih kalah dibandingkan dengan perpustakaan digital beberapa Universitas lain yang ada di Indonesia. Seperti yang terangkan pada gambar 1.3 diatas.

Dalam kesempatan ini penulis juga melakukan survei awal untuk menilai tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna pada *Open library* Universitas Telkom, dengan melakukan penyebaran kuisisioner yang dilakukan selama kurang 4 hari. Dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 36 orang, terdiri dari berbagai fakultas dan beberapa kampus lain, dari jumlah tersebut 35 orang diantaranya mengaku telah menggunakan layanan *Open library* Universitas Telkom.



**Gambar 1.4 Hasil Penelitian Awal**

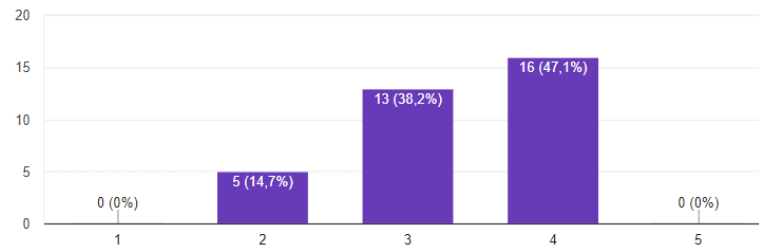
*Sumber: Penulis*

Gambar 1.4 menjelaskan bahwa dari data yang diperoleh penulis dalam survey awal penilaian kepuasan pengguna dari skala 1 sampai 5, memiliki hasil 20,6% orang yang menyatakan “tidak suka” dengan layanan yang diberikan oleh *open library* Universitas Telkom, 44, 1% menyatakan “cukup suka” dengan layanan yang diberikan oleh *open library* Universitas Telkom , 29,4% menyatakan suka dengan layanan yang diberikan oleh *open library* Universitas Telkom, dan 5,9% menyatakan “sangat suka” dengan layanan yang diberikan oleh *Open library* Universitas Telkom. Dari gambar 1.4 Ini menunjukkan bahwasannya untuk layanan yang diberikan *open library*

kepada para penggunanya masih bisa dikatakan belum maksimal, masih memungkinkan untuk peneliti mencari tau apa penyebabnya.

Apakah saya merasa senang dengan layanan yang diberikan oleh Open library Telkom University

34 tanggapan



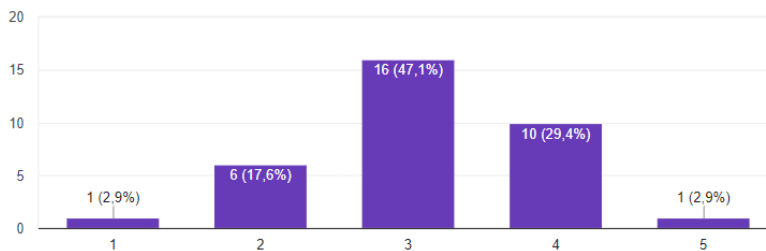
**Gambar 1.5 Hasil Penelitian Awal**

*Sumber: penulis*

Gambar 1.5 menjelaskan bahwa dari data yang diperoleh penulis dalam survey awal penilaian kepuasan pengguna dari skala 1 sampai 5, memiliki hasil 14, 7% orang menyatakan “tidak merasa senang” dengan layanan yang diberikan oleh open library Universitas Telkom, 38, 2% menyatakan “cukup senang” dengan layanan yang diberikan oleh Open library Universitas Telkom, dan 47, 1% menyatakan “Senang” dengan layanan yang diberikan oleh *open library* Universitas Telkom. Dari gambar 1.5 menunjukkan bahwasannya para pengguna *open library* masih belum merasa senang dengan fitur-fitur yang diberikan oleh *open library*.

Apakah saya merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Open library Telkom University

34 tanggapan



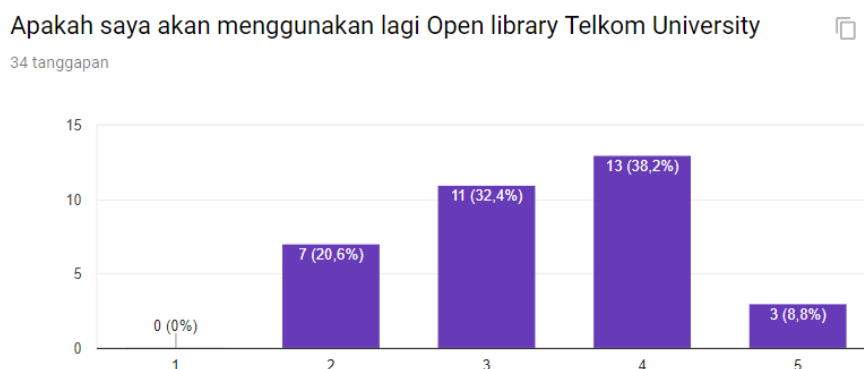
**Gambar 1.6 Hasil Penelitian Awal**

*Sumber: Penulis*



Gambar 1.5 menjelaskan bahwa dari data yang diperoleh penulis dalam survey awal penilaian kepuasan pengguna dari skala 1 sampai 5, memiliki hasil 2, 9% orang menyatakan “sangat tidak puas”, 17,6% menyatakan “tidak puas”, 47,1% menyatakan “cukup puas “ , 29, 4% menyatakan “puas”, dan 2,9% menyatakan “sangat puas” dengan layanan yang diberikan oleh open library Universitas Telkom. Dalam indikator-indikator yang peneliti gunakan dalam penelitian awal dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan oleh open library masih belum maksimal, sehingga ini dapat digunakan untuk menjadi latar belakang permasalahan penelitian.


Peneliti juga melakukan penelitian awal dengan menggunakan indikator-indikator dibawah ini untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna open library Universitas Telkom, dengan hasil yang dapat dilihat pada gambar 1.7 sampai gambar 1.9 dibawah ini.



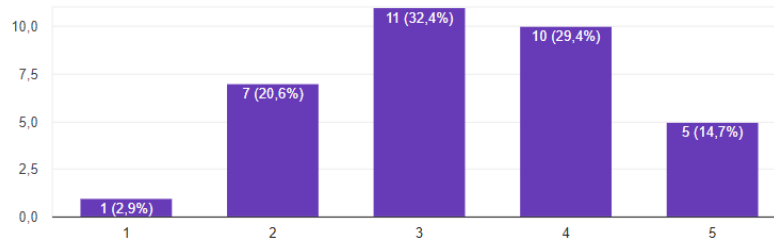
**Gambar 1.7 Hasil Penelitian Awal**

*Sumber: Penulis*

Gambar 1.7 menjelaskan bahwa dari data yang diperoleh penulis dalam penelitian awal penilaian loyalitas pengguna dari skala 1 sampai 5, memiliki hasil, 20, 6% menyatakan tidak akan menggunakan lagi, 32,4% menyatakan cukup loyal dengan open library Universitas Telkom, 38,2% menyatakan akan menggunakan lagi, dan 8, 8% menyatakan akan menggunakan lagi dan tidak mencari alternatif lain.

Apakah saya akan mengajak teman saya untuk menggunakan Open Library Telkom University? 


34 tanggapan



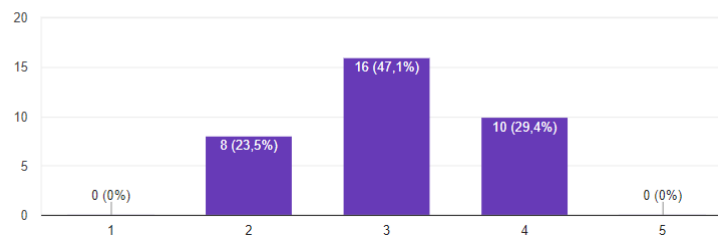
**Gambar 1.8 Hasil Penelitian Awal**

*Sumber: penulis*

Gambar 1.8 menjelaskan bahwa dari data yang diperoleh penulis dalam penelitian awal penilaian loyalitas pengguna dari skala 1 sampai 5, memiliki hasil, 2,9% menyatakan "sangat tidak akan mengajak" temannya untuk menggunakan *open library*, 20,6% menyatakan "tidak akan mengajak", 32,4% menyatakan "cukup akan mengajak", 29,4% menyatakan "akan mengajak" dan 14,7% menyatakan "sangat ingin mengajak" temannya untuk menggunakan open library Universitas Telkom.

Apakah saya akan menggunakan open library secara terus menerus? 

34 tanggapan



**Gambar 1.9 Hasil Penelitian Awal**

*Sumber: penulis*

Gambar 1.9 menjelaskan bahwa dari data yang diperoleh penulis dalam penelitian awal penilaian loyalitas pengguna dari skala 1 sampai 5, memiliki hasil, 23,5% menyatakan "tidak akan menggunakan secara terus menerus", 47,1% menyatakan "cukup untuk menggunakan secara terus menerus, dan 29,4% menyatakan "akan menggunakan secara terus menerus" pada penggunaan layanan *open library* Universitas Telkom. Dalam indikator-indikator yang digunakan peneliti untuk mengukur tingkat loyalitas pengguna open library, dapat disimpulkan bahwa

tingkat loyalitas pengguna masih dikatakan rendah, sehingga bisa digunakan untuk landasan latar belakang penelitian ini.

Dalam penelitian awal yang telah dilakukan, seperti hasil yang tertera diatas maka penelitian ini akan dilakukan untuk mengukur faktor- faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna pada *open library* Universitas Telkom. Sedangkan, Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer (Venkatesh dan Davis, 2000). TAM memprediksi penerimaan terhadap teknologi berdasarkan dua faktor yaitu: *perceived ease of use* (kemudahan yang dirasakan) dan *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan). Loyalitas pengguna akan melakukan penggunaan secara terus menerus, merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak mencari alternatif lain sebagai sumber informasi dan lain sebagainya (Bakti & Sumaedi, 2013). Penelitian sebelumnya telah mengeksplorasi faktor-faktor seperti kualitas pengumpulan, nilai yang dirasakan (*perceived value*). Kepuasan pelanggan, fasilitas, efektifitas layanan, dan aksesibilitas yang mempengaruhi loyalitas pengguna pada perpustakaan akademik dan perpustakaan publik (Bae & Cha, 2015).

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kinerja kualitas pelayanan website *open library* Universitas masih belum memenuhi tingkat harapan pengguna pada beberapa variabel sehingga masih butuh perbaikan (Mochamad Arief Rochman, 2016). Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dan pokok pikiran diatas, maka perlu adanya penelitian yang mengenai kepuasan dan loyalitas pengguna *open library*. Penelitian ini akan disusun dalam skripsi yang berjudul **“Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Terhadap Perpustakaan Digital (Studi Kasus pada Open Library Universitas Telkom)”**.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan diatas, Perkembangan Sistem Informasi (SI) sekarang adalah faktor yang penting bagi sebuah perguruan tinggi untuk dapat bertahan hidup dan bersaing dalam dunia pendidikan

(Dea Green Ayunda, 2016). Menurut Yulianingsih (2016), tingkat kepuasan pengguna dapat diukur berdasarkan beberapa karakteristik, antara lain hubungan staff IT dalam hal ini pengelola administrasi (*Open Library*) dengan pengguna, kemudahan yang dirasakan (*perceived ease of use*) dan manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) pengguna sistem, informasi yang disajikan dan cara kerja sistem. Dan menurut hasil penelitian awal yang telah dilakukan penulis bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas masih belum menunjukkan hasil yang bisa dikatakan memuaskan maka perlu diadakannya penelitian untuk mengukur faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna pada *Open library* Universitas Telkom.

*DLs' affinity (Digital Library affinity)* dalam penelitian ini dikonseptualisasikan sebagai pengguna, dirasakan pentingnya perpustakaan digital dalam menunjang kebutuhan akademik pengguna. Pustakawan dan penyedia layanan perlu melakukan banyak upaya untuk membangun dan mengatur sumber informasi digital termasuk abstrak database, basis data teks lengkap, dan database khusus (Zha, Li ,& Yan,2012).Mengetahui bagaimana komponen *Information System success* memiliki pengaruh terhadap *DLs' affinity*.

#### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

Melihat permasalahan penelitian tersebut, dapat dirumuskan pernyataan penelitian yaitu:

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* pada *Open library* Universitas Telkom?
2. Apakah *DLs' affinity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness* pada *Open library* Universitas Telkom?
3. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *Open library* Universitas Telkom?
4. Apakah *user satifcation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna (*user loyalty*) pada *Open library* Universitas Telkom?
5. Apakah *perceived ease of use* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfication* pada *open library* Universitas Telkom?

6. Apakah *perceived ease of use* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user loyalty* pada *open library* Universitas Telkom?
7. Apakah *DL's affinity* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction* pada *open library* Universitas Telkom?
8. Apakah *DL's affinity* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user loyalty* pada *open library* Universitas Telkom?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang diangkat. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengukur pengaruh antara *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pada *open library* Universitas Telkom
2. Mengukur pengaruh antara *DLs' affinity* terhadap *perceived usefulness* pada *Openlibrary* Universitas Telkom
3. Mengukur pengaruh antara *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction* pada *Openlibrary* Universitas Telkom
4. Mengukur pengaruh antara *user satisfaction* terhadap *user loyalty* pada pengguna *open library* Universitas Telkom
5. Mengukur pengaruh *perceived ease of use* secara langsung terhadap *user satisfaction* pada pengguna *open library* Universitas Telkom
6. Mengukur pengaruh *perceived ease of use* secara langsung terhadap *user loyalty* pada pengguna *open library* Universitas Telkom
7. Mengukur pengaruh *DL's affinity* secara langsung terhadap *user satisfaction* pada pengguna *open library* Universitas Telkom
8. Mengukur pengaruh *DL's affinity* secara langsung terhadap *user loyalty* pada pengguna *open library* Universitas Telkom

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan dapat tercapai setelah melakukan penelitian ini adalah:

### **1.6.1.Aspek Akademis**

Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap:

- a) Bagi akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya tentang manajemen informasi sistem, khususnya yang berkaitan dengan *Technology Acceptance Model*, dan *Digital libraries affinity (DLs' affinity)*.
- b) Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

### **1.6.2.Aspek praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan berguna baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap:

- a) Bagi Telkom University, sebagai salah satu preferensi, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dimasa yang akan datang terkait pengaruh, *Technology Acceptance Model*, dan *DLs' Affinity*.

## **1.7 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.7.1.Objek dan Lokasi penelitian**

Objek yang dipilih dalam penelitian ini adalah kualitas *website* pada *Open Library* Telkom University. Peneliti memilih *Open library* Telkom University karena memiliki peran yang penting bagi Telkom University. Penelitian akan dilakukan kepada seluruh pengguna atau pengakses *Open Library* Telkom University.

### **1.7.2.Waktu dan Penelitian Periode**

Waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian hingga membuat laporan hasil penelitian adalah Agustus 2018 – Juli 2019, dan periode pengumpulan data responden dilakukan selama awal bulan Desember 2018 – akhir bulan Januari 2019.

