BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi cukup pesat dalam era globalisasi memasuki berbagai aspek kehidupan, baik dalam instansi pemerintahan maupun swasta, bahkan yang bersifat hiburan dan pendidikan. Hal ini tentunya membuat aspek kehidupan masyarakat sadar betapa pentingnya informasi. Media informasi dan telekomunikasi merupakan media yang dapat digunakan dalam proses transaksi informasi. Dengan adanya sebuah teknologi informasi dan telekomunikasi yang berkembang dalam dunia perpustakaan, membuat perpustakaan menggunakan sebuah teknologi dalam proses kegiatannya demi menunjang kelancaran dalam hal pelayanan yang baik dan memuaskan (Putra, 2014).

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi dan internet di bidang pendidikan adalah pada bagian perpustakaan, dimana perpustakaan adalah institusi pengelola informasi bahan pustaka dan merupakan salah satu bidang yang penerapan teknologi informasinya berkembang dengan pesat. Dalam hal penerapan teknologi informasi ini dapat dilihat dari perkembangan zaman jenis perpustakaan yang ada, diawali dari perpustakaan manual ke perpustakaan digital.

Perpustakaan Universitas Katolik Musi Charitas (UKMC) saat ini memiliki layanan terbuka (*Open Accsess*), artinya disini setiap pengunjung dapat mengakses secara langsung koleksi perpustakaan. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan dan keleluasaan kepada pengunjung melakukan *browsing* (pencarian informasi). Perpustakaan UKMC Palembang telah melakukan berbagai bentuk inovasi sistem informasi untuk mewujudkan otomasi perpustakaan. Salah satunya adalah penerapan *OPAC* (*Online Public Access Catalog)*, sistem ini banyak digunakan oleh mahasiswa, karyawan maupun dosen untuk membantu mencari koleksi perpustakaan seperti buku, skripsi, jurnal, dan lain-lain yang dapat diakses secara umum. Sebagian mahasiswa,

karyawan maupun dosen kurang tahu apa fungsi *OPAC (Online Public Access Catalog)* yang ada di perpustakaan. Maka untuk penelitian awal melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa, karyawan dan dosen UKMC.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan ke mahasiswa, karyawan maupun dosen yang aktif menjadi anggota perpustakaan UKMC. Maka hasil yang didapatkan sebesar 95,8% atau 138 orang bahwa mahasiswa, karyawan dan dosen mengetahui tentang *OPAC*, 4,2% atau 6 orang sisanya yang tidak mengetahui tentang *OPAC (Online Public Access Catalog),* dari banyaknya sempel 144 dengan teknik pengambilan data secara rendom. Dan dari banyaknya yang mengetahui tentang *OPAC (Online Public Access Catalog)* dan untuk penelitian kepuasan pengguna *OPAC (Online Public Access Catalog)* belum pernah dilakukan maka peneliti akan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna *OPAC (Online Public Access Catalog)* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS).* Dari banyaknya yang mengetahui tentang *OPAC (Online Public Access Catalog),* belum tentu pengguna merasa puas dengan adanya *OPAC* berdasarkan survei kurangnya keakuratan dalam memberikan informasi koleksi buku, simpanan buku atau stocknya dan juga untuk memberikan nama panggil dari buku yang dicari.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti melakukan penelitian mengenai "pengukuran tingkat kepuasan pengguna *OPAC (Online Public Access Catalog)* dengan metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS).*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka terdapat beberapa rumusan masalah, yaitu :

1. Apakah ada pengaruh yang signifikan *End User Computing Satisfaction* (*EUCS)* terhadap kepuasan pengguna *OPAC (Online Public Access Catalog)* secara bersama-sama.

2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial *End User Computing Satisfaction* (*EUCS)* terhadap kepuasan pengguna *OPAC (Online Public Access Catalog)*

1.3 Batasan Masalah

Berikut diberikan batasan-batasan masalah untuk mengindari melebarnya masalah yaitu

1. Penelitian ini hanya membahas mengenai pengaruh *End User Computing Satisfaction* (*EUCS)* terhadap kepuasan pengguna *OPAC (Online Public Access Catalog)*
2. Sampel penelitian ini berjumlah 95 mahasiswa dari populasi 1755 mahasiswa yang aktif terdaftar di Perpustakaan UKMC Palembang dari tahun 2013 sampai 2016.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

   Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah kepuasan pengguna terhadap *OPAC (Online Public Access Catalog)* dengan metode *End User Computing Satisfaction* (*EUCS*).

2. Manfaat Penelitian

   Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam memahami kinerja sistem informasi *OPAC (Online Public Access Catalog)* pada perpustakaan UKMC Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab awal ini akan menjelaskan mengenai tentang latar belakang dan permasalahan, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan berisi tentang teori-teori dasar dan tinjauan pustaka yang akan digunakan sebagai landasan dan acuan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan berisi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, model penelitian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan. Data-data penelitian berdasarkan hasil kuisioner, dan teori-teori yang telah ada.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan agar bermanfaat dimasa yang akan datang serta sebagai penutup keseluruhan penelitian ini.