

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latarbelakang

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman yang mereka terima sehingga dari sejauh mana harapan, kebutuhan, atau ekspektasi pengguna terpenuhi oleh produk atau layanan yang digunakan. Kepuasan pengguna sering terkait dengan pengalaman positif dalam berinteraksi dengan suatu produk atau layanan. Ketika pengguna merasa bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka cenderung merasa puas. Kepuasan pengguna juga memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan sistem informasi sehingga, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kualitas produk atau layanan, kemudahan pengguna, keandalan, responsivitas, efisiensi, dukungan pelanggan, dan masih banyak lagi. Pentingnya dalam memahami bahwa kepuasan pengguna bukanlah konsep yang bersifat absolut, melainkan bersifat subyektif dan individual. setiap pengguna mungkin memiliki harapan dan preferensi yang berbeda, sehingga tingkat kepuasan mereka dapat bervariasi (Ardiansyah, 2019).

PIECES adalah metode yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna website dan kerangka kerja untuk mengevaluasi berbagai aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sebuah website. PIECES merupakan singkatan dari *Performance*, *Information*, *Economic*, *Control*, *Efficiency*, dan

Services. Analisis ini biasanya didapatkan dari beberapa masalah utama karena biasanya yang muncul dipermukaan bukan masalah utama, tetapi hanya gejala dari masalah utama saja. Analisis PIECES digunakan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan digunakan sebagai bahan referensi dan kontrol.

Perubahan sistem itu sendiri. Sebuah sistem ini perlu ditemukan permasalahan yang ada agar dapat berjalan dengan baik dan bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Sehingga dengan menerapkan metode PIECES dalam analisis kepuasan pengguna *website*, organisasi dapat mengidentifikasi kelemahan atau area perbaikan dalam aspek-aspek tersebut, dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan menyempurnakan performa *website* dan menyediakan pengalaman yang lebih baik (Rafika, 2018).

Selain itu dalam penggunaan untuk mengukur kepuasan juga memiliki berbagai metode selain PIECES yaitu EUCS dan E-SERVQUAL. Metode EUCS merupakan 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, W.J., and Torkzadeh., 2019). Sedangkan E-SERVQUAL adalah Metode e-Servqual merupakan pengembangan dari metode Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang merupakan salah satu teknik evaluasi untuk menilai harapan

dan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan elektronik. Pada metode ini terdapat tujuh dimensi untuk mengukur kualitas layanan online diantaranya: efficiency, fulfillment, reliability, privacy, responsiveness, compensation, dan contact (Trisnawati, 2018).

Penerapan Sistem Informasi pada Perpustakaan adalah untuk meningkatkan pelayanan yang mencakup kecepatan dalam mengakses informasi dan keakuratan informasi yang diperlukan. Sehingga pentingnya dalam sistem informasi pada saat ini menjadi sarana dalam mengolah informasi organisasi pemerintahan karena sistem informasi menjadikan efisiensi dan efektivitas dalam mendukung pekerjaan. Sekarang ini organisasi banyak menerapkan dan memanfaatkan serta mengembangkan teknologi informasi supaya membantu organisasi dalam proses bisnisnya, supaya mendapatkan informasi yang relevan dan akurat agar bisa membantu mengambil keputusan. Pemanfaatan teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas bagi manajemen pendidikan di perguruan tinggi (Hidayattullah, 2020). Efektivitas sendiri digunakan untuk mengukur pencapaian sebuah tujuan dan merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan, untuk mengetahui kinerja dari sebuah sistem informasi. Melalui sistem informasi proses bisnis dapat dilakukan lebih mudah cepat, efisien, dan efektif. Penggunaan sistem informasi dibidang pendidikan dapat ditemukan pada sebuah Universitas (Ramadhan & Dewi, 2018).

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakat dalam berbagai media, baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif (Rahmah, 2018).

Perpustakaan berusaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, dan kebudayaan. Selain itu, perpustakaan sebagai bagian dari masyarakat dunia ikut serta membangun masyarakat informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Madiun merupakan instansi yang telah menerapkan TI dalam proses operasionalnya seperti sistem informasi tata kelola perpustakaan, sistem informasi kearsipan, serta sistem informasi kepegawaian. Serta Perpustakaan Kota Madiun juga memiliki berbagai pelayanan untuk mengelola perpustakaan agar berjalan dengan baik. Beberapa perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi dengan cara menggunakan katalog untuk katalog buku, katalog kartu peminjaman dan pengembalian buku, hingga menjadi katalog *online* yang lebih memudahkan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan.

Hal ini seperti yang telah diterapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun, yaitu dengan menciptakan *website* katalog buku digunakan untuk mempermudah pengunjung mencari katalog buku yang tersedia di perpustakaan dan juga *website* ini digunakan untuk layanan peminjaman buku secara online yaitu layanan peminjaman buku “*JARIMU*” yang merupakan singkatan dari *Jemputan Antar-ambil buku daRI rumahMU*. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun berupaya untuk mempermudah pelayanan kepada warga daerah

setempat dengan meluncurkan aplikasi layanan peminjaman buku berbasis digital. Layanan ini dapat diakses untuk hari-hari tertentu, yaitu hari Rabu dan Kamis dengan jam layanan antara jam 08.00 – 12.00 WIB. Pengguna layanan sebelumnya dapat mengakses katalog buku *online* di Inlis.madiunkota.go.id.

Selanjutnya, pengguna layanan dapat mencari dan memilih judul buku yang diinginkan dengan meng-*klik* judul buku. Dalam hal ini, pengguna terlebih dahulu harus memastikan bahwa status buku dapat dipinjam dan tersedia. Pengguna layanan disarankan untuk mencatat judul buku dan nomor panggil buku dengan jumlah buku yang dapat dipinjam maksimal 3 (tiga) judul buku dalam satu kali peminjaman dan mengirim judul buku yang akan dipinjam melalui akun *@perpasmadiun* yang ada di *Instagram*, *Facebook*, dan *Google* Bisnis dengan cara mengetik #NAMA#NOMOR KARTU#JUDUL BUKU#NOMOR PANGGIL BUKU#ALAMAT PENGIRIMAN#NOMOR WHATSAPP. Pengguna layanan tinggal menunggu pesan terkonfirmasi oleh petugas dan buku siap diantar ke alamat yang dicantumkan. Aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh pengguna yang tercatat sebagai anggota perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun dengan alamat pengiriman dibatasi hanya di wilayah Kota Madiun.

Adanya *website* Inlis pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Madiun ini dibuat untuk memudahkan masyarakat Kota Madiun yang akan mencari buku di Perpustakaan atau meminjam buku secara *online* di Perpustakaan Kota Madiun. *Website* ini dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi internet. Pemanfaatan teknologi internet dimaksudkan untuk kebutuhan akan penyampaian dan pencarian informasi yang cepat, sebab internet sebagai jaringan yang sangat

luas merupakan sarana yang efektif dan efisien untuk penyampaian dan pencarian informasi.

Website Inlis Kota Madiun merupakan suatu *website* yang digunakan kepada pengguna untuk melakukan pencarian buku dan peminjaman buku sehingga didalam *website* tersebut terdapat fitur – fitur yang ada seperti gambar katalog, informasi ketersediaan buku, informasi buku yang dapat dipinjam maupun tidak, akan tetapi pada pemrosesan peminjaman buku juga masih tergolong manual dan ketersediaan buku disitus web tidak terupdate secara *real time*. Untuk mengetahui apakah *website* ini sudah berjalan sebagai semestinya dan membuat pengguna sudah puas maupun tidak, sehingga perlunya proses evaluasi terhadap suatu *website* Inlis untuk menilai apakah informasi-informasi katalog buku pada *website* Inlis Perpustakaan Kota Madiun yang digunakan sudah dapat memenuhi kebutuhan para pengguna.

Penelitian ini menggunakan model analisis PIECES Framework, dimana terdiri dari point-point penting yang berguna untuk dijadikan pedoman/acuan dalam menganalisis sistem tersebut. Secara singkat hal – hal penting dalam pengevaluasian sistem, seperti: *Performance, Information and data, Economics, Control and security, Efficiency, dan Service*. Dengan menggunakan PIECES sebagai alat analisis sistem secara detail dan menyeluruh akan mendapat perhatian khusus. Kekuatan dan kelemahan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan selanjutnya.

Berdasarkan uraian diatas dibutuhkan penelitian terkait kepuasan dalam *website*

Inlis Kota Madiun dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Website Inlis Di Perpustakaan Kota Madiun**” Analisis ini diharapkan dapat membantu dalam mengetahui seberapa kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* tersebut berdasarkan metode yang akan digunakan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

- a. Kurangnya informasi mengenai ketersediaan buku tidak *terupdate* secara *real time*
- b. Tampilan pemunculan gambar katalog masih *delay*
- c. Pencatatan peminjaman buku masih dilakukan secara manual

1.3 Ruanglingkup

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan pada penelitian ini yaitu:

- a. Obyek penelitian ini adalah *website* Inlis Kota Madiun.
- b. Responden penelitian ini dilakukan pada pengunjung Perpustakaan Kota Madiun.
- c. Metode yang akan digunakan yaitu metode PIECES.
- d. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan *google form*.

- e. Hasil analisis dapat digunakan sebagai referensi untuk pengembangan *website* Inlis Kota Madiun yang lebih baik dan memuaskan bagi pengguna. Hasil analisis dapat berupa presentase tingkat kepuasan, identifikasi masalah, kelemahan, atau rekomendasi perbaikan.
- f. Sampel penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan *accidental sampling*.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana melakukan penilaian kepuasan pengguna terhadap *website* Inlis Kota Madiun dengan menggunakan metode PIECES?
- b. Bagaimana rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna *website* Inlis Kota Madiun?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Memperoleh penilaian penggunaan terhadap proses peminjaman buku pada *website* Inlis Kota Madiun.
- b. Memperoleh data hasil kepuasan melalui responden.
- c. Menyusun rekomendasi pada perpustakaan Kota Madiun.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah dampak yang diperoleh ketika tujuan tercapai.

- a. Dapat mengetahui tingkat kemudahan terhadap *website* Inlis Kota Madiun dalam hal navigasi, pencarian buku catalog, dan fitur-fitur *website*.
- b. Dapat mengetahui penilaian penggunaan terhadap *website* Inlis Kota Madiun.
- c. Dapat mengetahui tingkat kepuasan pada layanan *website* Inlis Kota Madiun.