

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang tidak terelakkan telah membawa dampak perubahan yang signifikan di berbagai sektor, tidak terkecuali di bidang perpustakaan. Dalam sebuah penelitian, Sulistyio Basuki memaknai teknologi informasi sebagai teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, dan menyebarkan informasi (Fahrizandi, 2020). Perkembangan teknologi dalam perpustakaan ini menuntut perpustakaan serta pustakawan untuk membentuk berbagai inovasi baru, terkhususnya pada bagian layanan. Salah satu inovasi yang dikembangkan dalam layanan perpustakaan adalah layanan web usulan buku, yang memungkinkan pengguna mengajukan permintaan koleksi baru sesuai dengan kebutuhan mereka. Nasution menyatakan bahwa perpustakaan adalah pelayanan (*Inovasi Layanan Perpustakaan Dan Fenomena Hoax*, 2017). Kualitas suatu perpustakaan dapat dinilai dari segi pelayanannya dalam melayani masyarakat. Tidak lain, tujuan dari pelayanan perpustakaan adalah menyampaikan koleksi bahan pustaka kepada pengguna.

Menurut Remick dalam (Fahmi et al., 2016), aplikasi web merupakan sebuah aplikasi atau program yang dijalankan menggunakan teknologi browser dan diakses melalui jaringan komputer. Sederhananya, layanan web perpustakaan merupakan suatu halaman website yang berisi layanan-layanan

yang disediakan oleh perpustakaan guna dimanfaatkan oleh pengguna. Layanan yang disediakan misalnya adalah katalog online atau telusur informasi berupa OPAC, layanan peminjaman dan pengembalian, dan lain sebagainya. Layanan web perpustakaan ini merupakan bentuk dari inovasi akibat perkembangan teknologi informasi. Perpustakaan terus dituntut untuk terus bisa menjaring dan memenuhi kebutuhan pengguna di era modern ini.

Terdapat permasalahan umum yang dihadapi perpustakaan, yaitu permasalahan keterbatasan koleksi. Dengan jumlah koleksi yang terbatas, maka perpustakaan akan kesulitan memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Beberapa perpustakaan hanya menyediakan koleksi dengan topik umum yang kurang spesifik, sehingga pengguna yang membutuhkan koleksi dengan topik yang lebih spesifik akan kesulitan memenuhi kebutuhan informasinya. Terbatasnya ruang penyimpanan koleksi dan anggaran merupakan faktor umum yang menjadikan minimnya koleksi.

Perlu digaris bawahi bahwa perpustakaan pada dasarnya adalah milik masyarakat (Hermanto, 2015). Sudah semestinya perpustakaan melibatkan pengguna dalam beberapa aspek kegiatannya. Salah satunya adalah partisipasi pengguna dalam pemilihan koleksi. Dengan kegiatan ini, perpustakaan akan lebih mengetahui mengenai minat koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sehingga koleksi yang ada di perpustakaan akan lebih tepat sasaran dan sesuai dengan minat pengguna. Itulah sebab mengapa pentingnya partisipasi pengguna dalam pemilihan koleksi.

Modern ini, layanan berbasis IT atau berbasis web gencar dikembangkan oleh perpustakaan. Dengan digunakannya sebuah web untuk melayani pengguna, maka eksistensi perpustakaan akan lebih bernilai di mata pengguna. Layanan berbasis web untuk survai minat pengguna dalam proses pengadaan koleksi dapat memberikan beberapa manfaat atau kemudahan yaitu diantaranya: 1) dapat menjangkau pengguna lebih luas tanpa ada batasan waktu dan tempat, 2) kemudahan dalam mengolah data karena data yang masuk langsung terekam ke sistem, 3) penyesuaian target pengguna, artinya dapat menganalisis kebutuhan dan minat pengguna berdasarkan usia, latar belakang pendidikan, dan minat khusus, 4) pengadaan koleksi dapat tepat sasaran sesuai minat dan kebutuhan pengguna.

Salah satu perpustakaan yang berinovasi dalam layanan adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek telah menerapkan layanan web usulan buku sebagai bagian dari upaya meningkatkan keterlibatan pengguna dalam proses pengadaan koleksi. Dengan adanya layanan ini, pengguna dapat secara langsung berkontribusi dalam menentukan buku yang perlu ditambahkan ke koleksi perpustakaan. Layanan ini dapat diakses melalui alamat <https://s.id/UsulanBuku> atau melalui website Disippus Trenggalek. Dari uraian yang telah dijelaskan, maka layanan web usulan buku ini merupakan sebuah inovasi dan ikhtiar dari perpustakaan untuk selalu memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh (Saputri et al., 2023) membahas pengembangan sistem usulan buku berbasis web di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah menggunakan metode *prototype*. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data usulan buku dan memberikan akses *real-time* bagi pustakawan dalam pengajuan usulan. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem ini mampu mengurangi waktu dan upaya pengelolaan data, serta meningkatkan kenyamanan pengguna melalui antarmuka yang mudah digunakan dan adanya fitur umpan balik dari admin. Penelitian ini menekankan pada aspek pengembangan dan implementasi sistem, namun belum mengkaji sejauh mana efektivitas sistem tersebut dalam meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan koleksi perpustakaan.

Sementara itu, (Siti Ma'rifah et al., 2024) merancang sistem *customer care* berbasis *fitur collection request* di Perpustakaan SMP Negeri 2 Ngawi. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan usulan buku secara online, menggabungkan status usulan, dan memberikan umpan balik atas layanan yang diterima. Sistem tersebut dibangun dengan pendekatan analisis kebutuhan pengguna dan metode pengembangan perangkat lunak *water fall*. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi pelayanan dan pengalaman pengguna. Meski fokus pada sistem rancangan, penelitian ini belum meneliti dampak langsung dari layanan tersebut terhadap kelengkapan dan ketersediaan koleksi perpustakaan secara kuantitatif.

Disisi lain, perpustakaan tidak bisa merealisasikan semua permintaan usulan buku dari pengguna. Hal ini karena dalam prosedurnya, perpustakaan

perlu memilah lagi koleksi-koleksi yang akan diadakan oleh perpustakaan karena mempertimbangkan banyak aspek termasuk ketersediaan anggaran. Sehingga belum diketahui secara pasti efektivitas layanan web tersebut. Efektivitas sendiri diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan tanpa memperhatikan berbagai faktor seperti tenaga, waktu, biaya, pemikiran, peralatan, dan sebagainya (Tarifu et al., 2022). Seberapa jauh layanan ini benar-benar mampu meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan koleksi masih menjadi pertanyaan. Beberapa faktor seperti transparansi dalam tindak lanjut usulan buku, kecepatan proses pengadaan, dan keterbatasan anggaran menjadi aspek yang perlu diperhatikan dalam menilai keberhasilan layanan ini. Selain itu, belum ada penelitian yang secara spesifik mengukur efektivitas layanan web usulan buku di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek.

Dari uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan layanan web usulan buku menggunakan model kesuksesan informasi DeLone dan McLean (2003). Model ini mencakup enam indikator utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*) (Safitri, 2020). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui layanan web usulan buku telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan serta memenuhi kebutuhan pengguna.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka diperoleh fokus penelitian sebag berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem layanan web usulan buku?
2. Bagaimana kualitas informasi yang disediakan pada layanan web usulan buku?
3. Bagaimana kualitas layanan teknis yang diberikan pada layanan web usulan buku?
4. Bagaimana penggunaan layanan web usulan buku?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan layanan web usulan buku?
6. Bagaimana dampak pemanfaatan layanan web usulan buku terhadap ketersediaan dan kelengkapan koleksi baru?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian yang tertulis diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan kualitas sistem layanan web usulan buku.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas informasi yang disediakan di layanan web usulan buku.
3. Untuk mendeskripsikan kualitas layanan teknis yang diberikan di layanan web usulan buku.
4. Untuk mendeskripsikan penggunaan layanan web usulan buku.

5. Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan layanan web usulan buku.

Untuk mendeskripsikan dampak layanan web usulan buku terhadap ketersediaan dan kelengkapan koleksi baru.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Dari segi teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kondisi tentang dampak yang dihasilkan dari pemanfaatan layanan web usulan buku terhadap ketersediaan dan kelengkapan koleksi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek.

2. Dari segi praktis

- a. Bagi instansi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan, masukan dan evaluasi bagi instansi untuk mengembangkan serta meningkatkan layanan web usulan buku.

- b. Bagi peneliti

Penelitian diharapkan bisa menjadi sumbangan pikiran, masukan, dan referensi bagi para peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

E. Penegasan Istilah

Untuk mencegah timbulnya salah paham dan berbagai penafsiran yang berbeda terhadap istilah-istilah dalam penelitian ini, perlu dijelaskan terlebih dahulu makna dari beberapa istilah yang membentuk kesatuan judul.

1. Efektivitas

Efektivitas merujuk pada seberapa baik suatu tugas dilaksanakan dan sejauh mana seseorang mampu menghasilkan output yang sesuai harapan (U. H. Putri, 2019). Efektivitas pada penelitian ini merujuk pada tingkat keberhasilan layanan web usulan buku dalam mencapai tujuan utamanya, yaitu meningkatkan ketersediaan dan kelengkapan koleksi baru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Efektivitas diukur berdasarkan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean tahun 2003 melalui enam indikator: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (Safitri, 2020).

2. Layanan Web Usulan Buku

Layanan web usulan buku adalah fasilitas berbasis internet yang disediakan oleh Dinas Kerasipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek untuk memungkinkan pemustaka mengajukan judul buku yang mereka butuhkan agar dapat dipertimbangkan untuk diadakan oleh perpustakaan. Layanan ini bertujuan untuk menampung aspirasi pengguna dan menjadikan koleksi lebih relevan. Menurut (Amanda, 2022) layanan berbasis web merupakan bentuk transformasi teknologi informasi dalam perpustakaan

yang memungkinkan interaksi informasi dan layanan dilakukan secara digital.

3. Pemanfaatan

Pemanfaatan dalam konteks ini mengacu pada sejauh mana layanan web usulan buku yang digunakan oleh masyarakat atau pengguna perpustakaan. hal ini meliputi frekuensi penggunaan, kemudahan akses, serta sejauh mana layanan ini memberikan manfaat nyata dalam proses menyediakan kebutuhan informasi. Dalam penelitian (Kurniawati et al., 2022), pemanfaatan sistem informasi berkaitan erat dengan intensitas penggunaan dan persepsi kemudahan akses layanan.

4. Ketersediaan Koleksi Baru

Ketersediaan koleksi baru merupakan peningkatan pada jumlah dan jenis buku yang berhasil diadakan oleh perpustakaan sebagai respon terhadap usulan yang dikirimkan pengguna melalui layanan web. Fokusnya adalah apakah buku yang dibutuhkan pengguna tersedia di perpustakaan setelah adanya layanan tersebut. Menurut (Murnia Arief, 2020), ketersediaan bahan pustaka yang memadai merupakan salah satu indikator mutu layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

5. Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi adalah sejauh mana koleksi perpustakaan mencakup berbagai subjek atau topik yang dibutuhkan oleh pengguna secara menyeluruh. Istilah ini juga mencakup keberagaman jenis buku dari segi kategori usia, bidang ilmu, dan jenis bahan pustaka, serta tingkat

kesesuaiannya dengan kebutuhan informasi masyarakat luas. Kelengkapan koleksi sangat penting dalam mendukung efektivitas layanan informasi di perpustakaan (T. Yuliani, 2020).

6. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Trenggalek

Merupakan instansi pemerintah daerah yang menyelenggarakan layanan informasi dan perpustakaan bagi masyarakat Trenggalek. Dalam konteks penelitian ini, instansi dan perpustakaan menjadi subjek penelitian yang menyediakan layanan web usulan buku.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dan penyusunan isi skripsi, penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, bab ini berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan. Bab ini memberikan gambaran awal mengenai pentingnya penelitian dan arah yang akan dituju.
2. Bab II Kajian Teori, bab ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, termasuk teori efektivitas, layanan web usulan buku, pengadaan koleksi, dan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang menjadi kerangka teori dalam penelitian ini. Selain itu, ditampilkan pula hasil-hasil penelitian terdahulu dan kerangka berpikir yang mendasari penelitian ini.

3. Bab III Metode Penelitian, bab ini menguraikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji keabsahan data, serta tahapan pelaksanaan penelitian.
4. Bab IV Hasil Penelitian, berisi mengenai hasil data yang telah dianalisis dan diuji keabsahannya baik data primer maupun data sekunder.
5. Bab V Pembahasan, berisi pembahasan hasil penelitian berdasarkan temuan penelitian.
6. Bab VI Penutup, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran yang diberikan kepada pihak terkait.