

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada proses pengelolaan organisasi, hal yang sangat penting adalah informasi karena pada setiap fungsi organisasi tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya informasi. Pengolahan data untuk menghasilkan informasi adalah dengan menggunakan suatu sistem yang berbasis komputer. Untuk dapat mengelola sistem informasi yang baik perlu ada penerapan fungsi-fungsi manajemen. Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri atas tindakan berupa perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilaksanakan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran atau tujuan yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya (Jahari & Syarbini, 2013:7).

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Sistem informasi ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Agar memberikan hasil yang akurat dan cepat, sistem informasi harus dikelola dengan baik, fungsi-fungsi manajemen perlu di terapkan dengan baik. (Tunggal, 2002: 34)

Sistem informasi digunakan dalam berbagai bidang, misalnya perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu ruang terdapat buku-buku yang disusun berdasarkan sistem tertentu untuk digunakan sebagai media mencari ilmu dan wawasan setiap orang. Seiring dengan bertambahnya waktu maka ilmu pengetahuan juga berkembang dengan pesat sehingga buku pada

perpustakaan juga akan semakin bertambah begitu pula dengan anggota perpustakaan yang secara linier juga akan bertambah. Maka diperlukan suatu sistem informasi yang dapat menampung dan mengakses semua data-data tersebut secara cepat dan tepat.

Pelayanan dan sistem informasi sangat erat kaitannya, karena dalam suatu perusahaan atau lembaga yang menyediakan jasa layanan kepada masyarakat akan senantiasa berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk mempertahankan pelanggan. Jika tidak mampu meningkatkan, minimal mereka bisa menjaga layanan yang diberikan sehingga kualitasnya bertahan. Hal ini dilakukan agar pelanggan tetap setia menggunakan layanan yang disediakan, untuk memberikan layanan yang berkualitas terhadap pelanggan maka sangat dibutuhkan sistem informasi yang baik. (Mirayani, 2014:23)

Perpustakaan digital adalah suatu perpustakaan yang mampu menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk file elektronik dengan baik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer (Yuliani, 2017:20). Pengertian perpustakaan digital berkembang menjadi sebuah organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk didalamnya staff khusus, bertugas memilih, menyusun, dan menawarkan akses intelektual, menerjemahkan, mendistribusikan, memelihara integritas, menjamin keutuhan dari waktu ke waktu hasil koleksi digital sehingga karya – karya tersebut dapat dibaca dan secara ekonomis tersedia untuk dimanfaatkan oleh komunitas tertentu maupun sekumpulan komunitas (Zuliarso & Februariyanti, 2013: 48).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang di harapkannya. Menurut Irawan “kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan dalam suatu pelayanan (Islamy, 2016:5).

Penelitian (Nurvia & Angraini, 2016:30) menjelaskan bahwa masih dapat beberapa kekurangan dalam layanan digilib itu diantaranya yaitu masih kurang lengkapnya data-data statistik elektronik yang tersedia pada digilib sehingga pengunjung harus mencari data dirak perpustakaan. Masih sering errornya aplikasi digilib seperti saat mengakses menu denah ruang menyebabkan pengunjung langsung logout dan harus melakukan login dari awal. Masih banyak pengunjung yang bingung saat ingin menggunakan menu untuk mencari informasi menggunakan layanan digilib dan harus dibantu petugas perpustakaan.

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi Islam di Indonesia yang sejak awal telah konsisten melaksanakan pengelolaan dan inovasi setiap tahunnya. Sistem yang diterapkan oleh perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung yaitu salah satunya sistem layanan terbuka, yang artinya setiap pengguna bisa langsung mengambil koleksi buku yang dibutuhkan pada rak buku yang ada. Selain pelayanan offline, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung juga menyediakan pelayanan perpustakaan yang sifatnya online/digital.

Studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 2 Maret 2021 melakukan wawancara dengan ibu L. Nailah Hanum Hanany, S.Sos., M.AP., yang merupakan bagian Koordinator Urusan Daya dan *Digital Resources* Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, beliau menjelaskan bahwa pelayanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung selama masa Pandemi Covid-19 dilakukan secara metoda jarak jauh atau dilakukan secara online. Pelayanan yang dilakukan meliputi pelayanan informasi, koleksi referensi elektronik, pelayanan literasi digital mengenai penelusuran dan pemanfaatan sumber-sumber referensi elektronik dan pemanfaatan *repository* UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Akan tetapi, pada proses pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, diantaranya sistem perpustakaan digital yang belum mendukung sehingga *server* sering mengalami gangguan. Hal itu disebabkan karena terbatasnya SDM terutama dalam bidang IT yang baru hanya ada 1 orang. Pelayanan perpustakaan digital dalam proses

pengembangan sistem, untuk sementara pelayanan online sebagian dilakukan melalui via *WhatsApp*. Akan tetapi karena terbatasnya SDM, mahasiswa harus menunggu lama untuk mendapat giliran dilayani, karena setiap harinya hampir ada 100 *user* yang masuk untuk meminta dilayani, terkait layanan pembuatan akun perpustakaan digital, verifikasi *upload* skripsi, dan masih banyak lagi.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas, memunculkan beberapa masalah yang menarik untuk diteliti, seperti: Mengapa harus ada manajemen sistem informasi perpustakaan digital? Apakah dengan adanya manajemen sistem informasi perpustakaan digital dapat meningkatkan kepuasan pelanggan perpustakaan? Bagaimana peran petugas perpustakaan dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan perpustakaan digital? Apakah dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan digital dapat meningkatkan kepuasan pelanggan perpustakaan?. Dari beberapa masalah-masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital Hubungannya Dengan Kepuasan Pelanggan (Penelitian pada Mahasiswa Pengguna Aktif Perpustakaan Digital di UIN Sunan Gunung Djati Bandung)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital di UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana Kepuasan Pelanggan Perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital Hubungannya Dengan Kepuasan Pelanggan Perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Untuk Mengetahui Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital Hubungannya Dengan Kepuasan Pelanggan Perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### **D. Manfaat Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan masukan bagi para peneliti lain untuk mengembangkan penelitian lain yang sejenis.
  - b. Untuk mengembangkan ilmu penelitian tentang manajemen sistem informasi perpustakaan digital dan tentang kepuasan pelanggan perpustakaan.
2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian bermanfaat untuk pengembangan lembaga pendidikan Islam sebagai masukan untuk Pengelola Perpustakaan dalam upaya meningkatkan Pelayanan Perpustakaan Digital agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

### **E. Kerangka Berpikir**

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Jahari & Syarbini, 2013: 7). Sistem informasi perpustakaan merupakan suatu rangkaian proses yang saling terkait antara komponen mulai kegiatan penghimpunan, organisasi informasi, penyimpanan informasi, penelusuran informasi, pelestarian informasi dan desiminiasi informasi dalam

rangka mencapai tujuan perpustakaan. Perpustakaan digital (*Digital Library*) merupakan sebuah sistem perpustakaan yang menggunakan elektronik dalam menyampaikan informasi dari sumber yang dimiliki dan menggabungkan koleksi-koleksi, layanan dan sumber daya manusia untuk mendukung penuh siklus penciptaan, diseminasi, pemanfaatan dan penyimpanan data informasi, serta pengetahuan dalam format digital yang telah dievaluasi, diatur, diarsip dan disimpan, melalui komputer *stand alone*, intranet, atau internet. (Yuliani, 2017:20). Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital adalah ilmu yang mempelajari cara-cara mengelola perpustakaan digital mulai dari penghimpunan koleksi digital, organisasi koleksi digital, penyimpanan informasi digital, penelusuran informasi digital, pelestarian informasi dengan menggunakan pendekatan sistem berdasarkan pada fungsi-fungsi manajemen.

Menurut Terry dalam Jahari (2013:7) fungsi-fungsi manajemen dibagi menjadi 4 bagian, yaitu Perencanaan (*planning*), perencanaan perpustakaan berkaitan dengan rencana kebutuhan SDM berdasarkan aktivitas perpustakaan; Pengorganisasian (*organizing*), fungsi ini berorientasi pada pengoptimalan fungsi dari sub sistem sehingga sistem berjalan secara efektif dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan; Pelaksanaan (*actuating*), yaitu menggerakkan orang-orang agar mau bekerja dengan sendirinya atau dengan penuh kesadaran dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan; dan Pengawasan (*controlling*), pengawasan dilakukan agar pelaksanaan dilapangan sesuai dengan program dan mekanisme yang sudah diatur.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Menurut Lasa, kepuasan pelayanan perpustakaan yaitu tingkat perasaan seseorang ketika setelah selesai membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. (Lasa, 2009:52). Kepuasan pelayanan perpustakaan dapat terpenuhi dengan melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta

kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka (orang yang selalu berkunjung ke perpustakaan untuk menemukan informasi).

Supranto (2006:14) menjelaskan bahwa tolok ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan atau pengguna perpustakaan dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu sebagai berikut: *Availability of Support* (Keberadaan Pendukung), yaitu tingkatan mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa; *Responsiveness of Support* (Ketanggapan pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan; *Time Lines of Support* (Ketetapan waktu pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian; *Completeness of Support* (Penyelesaian pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pekerjaan selesai; *Pleasantness of Support* (Kesenangan pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

Kepuasan pelanggan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya.

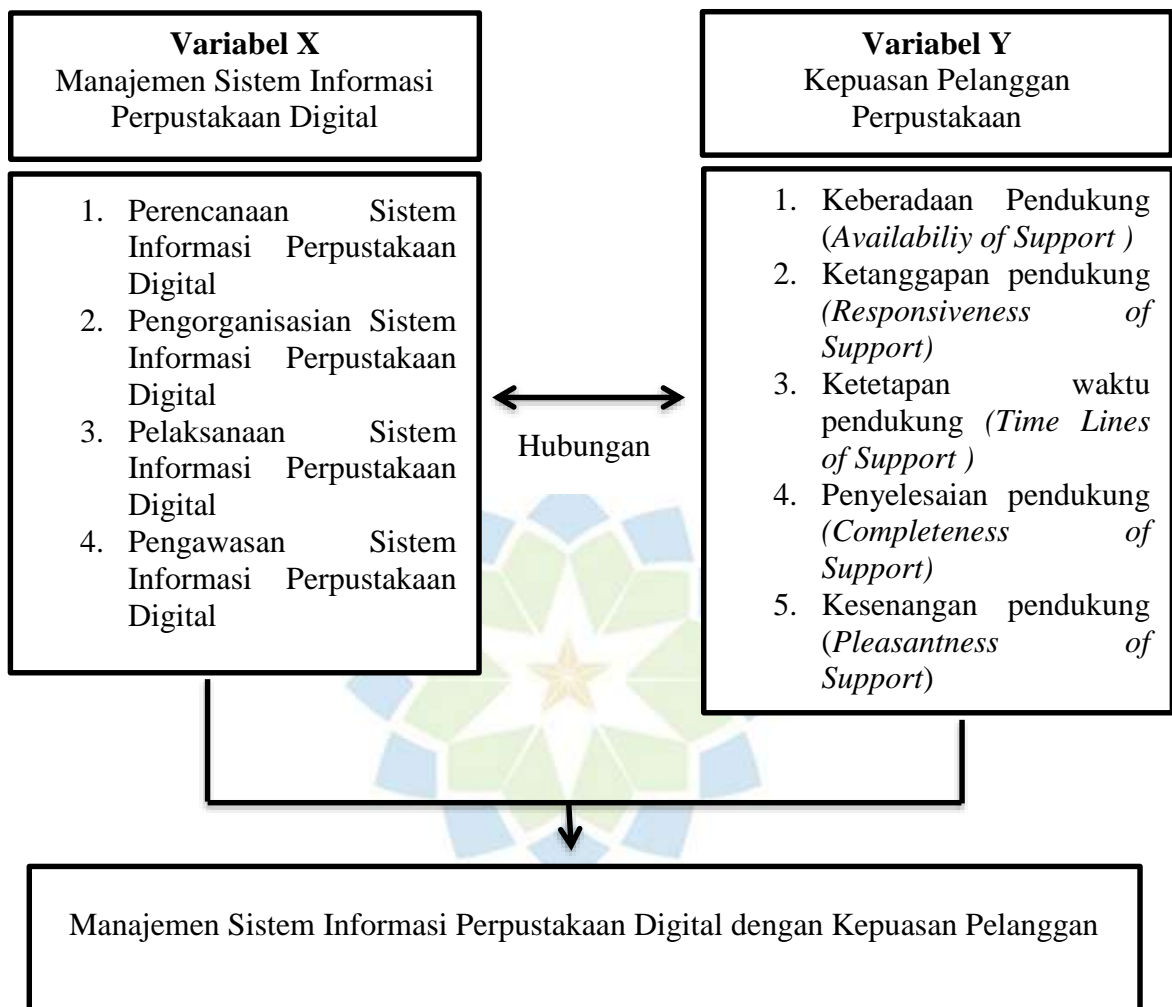
Berdasarkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, bahwa faktor kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika pada proses perencanaan perpustakaan digital, penghimpunan koleksi digital direncanakan dengan baik, agar koleksi yang ada pada perpustakaan digital bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa selaku pelanggan perpustakaan. Selain itu, sistem perpustakaan juga harus dipersiapkan dengan *server* yang mendukung, agar pelanggan perpustakaan dapat mengakses perpustakaan dengan mudah tidak sering terjadi gangguan. Pengawasan pada sistem juga harus selalu dilakukan, selalu melakukan pengembangan sistem agar tidak terjadi gangguan sistem ketika sedang mengakses perpustakaan digital. Ketika fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan memadai maka pelanggan akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menemukan adanya hubungan antara variabel X yaitu tentang Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital dengan Variabel Y yaitu tentang Kepuasan Pelanggan. Apabila perpustakaan dapat mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanannya maka akan membuat pelanggan perpustakaan selalu menggunakan layanan tersebut. Cara untuk memberikan layanan yang berkualitas terhadap pelanggan perpustakaan maka dibutuhkan pengelolaan sistem informasi dengan baik.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menentukan variabel X akan diteliti dengan menggunakan indikator fungsi-fungsi manajemen menurut G.R. Terry yaitu Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan. Sedangkan untuk variabel Y yang akan diteliti menggunakan indikator Keberadaan Pendukung, Ketanggapan Pendukung, Ketepatan Waktu Pendukung, Penyelesaian Pendukung, dan Kesenangan Pendukung. Untuk lebih jelasnya mengetahui hubungan manajemen sistem informasi perpustakaan digital dengan kepuasan pelanggan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, maka susunan kerangka berpikir pada penelitian ini digambarkan pada bagan yaitu sebagai berikut, berdasarkan landasan teori G.R Terry dan Supranto:



Gambar 1. 1 Bagan Kerangka Berpikir



Ket:

Variabel X = Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital

Variabel Y = Kepuasan Pelanggan

→ = Hubungan

### F. Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka penulis menyusun hipotesis penelitian berpedoman pada teori hipotesis asosiatif yang dikemukakan oleh Sugiono (2018) yaitu sebagai berikut : “Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital Hubungannya dengan Kepuasan Pelanggan”.

Adapun hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat hubungan antara Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital dengan Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

$H_a$  : Terdapat Hubungan antara Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital dengan Kepuasan Pelanggan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

### **G. Hasil Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi Meidi Adhitya Putra (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Penelitian Pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran Tahun 2014-2015)”, hasil dari penelitian tersebut adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan (penelitian pada perpustakaan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas padjajaran tahun 2014-2015) sebesar adalah 38%.

Perbedaan antara skripsi Meidi dengan skripsi yang penulis teliti adalah skripsi Meidi fokus pada pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, sedangkan penulis meneliti Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital hubungannya dengan Kepuasan Pengguna, yang penelitiannya dilakukan pada Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang menggunakan perpustakaan digital dengan mengakses *digilib.uinsgd.ac.id*. Persamaan dengan penelitian yang penulis teliti adalah sama-sama meneliti kepuasan penggunaan perpustakaan.

2. Skripsi Widodo (2018) yang berjudul “Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi (*Penelitian di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (DP UII)*)”. Hasilnya menjelaskan bahwa DP UII menerapkan pelayanan berbasis Teknologi Informasi (TI) dengan program otomasi Simpus diberbagai unit pelayanan perpustakaan. Hal itu berdampak positif bagi pemustaka dan pustakawan, karena pelayanan dapat dilaksanakan lebih mudah, cepat dan akurat, sehingga kepuasan

pemustaka dapat terwujud. Dengan adanya otomasi perpustakaan juga mempermudah tugas pustakawan dalam melayani pemustaka karena lebih efektif.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti yaitu adalah skripsi Widodo fokus pada penerapan teknologi Informasi (TI) program otomatis Simpus diberbagai unit pelayanan perpustakaan , sedangkan penulis meneliti Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital hubungannya dengan Kepuasan Pengguna, yang penelitiannya dilakukan pada Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang menggunakan perpustakaan digital dengan mengakses *digilib.uinsgd.ac.id*. Persamaan antara skripsi Widodo dengan yang penulis teliti adalah sama-sama mengenai pelayanan perpustakaan berbasis teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mempermudah dalam melayani pemustaka.

3. Jurnal Timotius, Desy, dan I Made , yang berjudul “Pengembangan *Digital Library* Perpustakaan Universitas Atmajaya Yogyakarta”. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa dengan adanya penerapan perpustakaan digital (*digital library*) dapat meningkatkan kualitas dan kecepatan proses layanan pada pengguna perpustakaan, sehingga dapat memperlancar proses belajar mengajar di lingkungan kampus. Selain itu dengan adanya sistem perpustakaan digital ini dapat membantu manajemen perpustakaan serta dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasional perpustakaan.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti yaitu adalah jurnal Timotius, Desy, dan I Made yaitu jurnal tersebut lebih fokus penelitian pada pengembangan *Digital Library* yang hasilnya ternyata dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya berujung pada kepuasan pelayanan , sedangkan penulis meneliti Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital hubungannya dengan Kepuasan Pengguna, yang penelitiannya dilakukan pada Mahasiswa UIN

Sunan Gunung Djati Bandung yang menggunakan perpustakaan digital dengan mengakses *digilib.uinsgd.ac.id*.

4. Skripsi Rifka (2018) yang berjudul “Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya”. Hasil dari penelitian tersebut yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan terhadap kepuasan. Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0,363 yang berarti 36,3 variabel dapat dijelaskan oleh kepuasan sedangkan 63,7 dijelaskan oleh variabel lain.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis teliti yaitu dalam skripsi Rifka meneliti pelayanan secara keseluruhan diantaranya Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan ruang baca, Layanan digital manuskrip Repository dan Layanan Literasi informasi. Sedangkan penulis meneliti dikhususkan pada Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan Digital hubungannya dengan Kepuasan Pengguna, yang penelitiannya dilakukan pada Mahasiswa UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang menggunakan perpustakaan digital dengan mengakses *digilib.uinsgd.ac.id*. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan yang penulis teliti yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna perpustakaan.