



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas penting di sekolah yang mendukung proses belajar mengajar melalui penyediaan sumber informasi yang relevan dan terpercaya. Di era digital, pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan menjadi semakin umum, terutama untuk meningkatkan efisiensi layanan dan mempermudah akses informasi bagi pengguna. Salah satu perangkat lunak yang banyak digunakan untuk otomatisasi perpustakaan di Indonesia adalah *Senayan Library Management System* (SLiMS).

SLiMS merupakan perangkat lunak sumber terbuka yang didesain untuk memenuhi kebutuhan otomatis perpustakaan (*Library automation*) skala kecil hingga skala besar (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan » Republik Indonesia, 2020). Di MAN 1 Jombang, SLiMS telah diterapkan untuk mendukung pengelolaan koleksi buku, pencatatan peminjaman, dan administrasi keanggotaan perpustakaan. Sistem ini dinilai mampu memenuhi kebutuhan perpustakaan sekolah, baik untuk siswa maupun staf pengajar, dalam menyediakan layanan yang lebih terstruktur dan mudah diakses.

Penggunaan SLiMS di MAN 1 Jombang menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kepuasan pengguna. Pertama, informasi tentang deskripsi buku sering kali tidak tersedia atau kurang lengkap, sehingga pengguna mendapat informasi yang tidak memadai atau kurang lengkap. Kedua, SLiMS terkadang mengalami kendala error atau tidak stabil akibatnya, pemustaka atau pengguna tidak mendapatkan informasi secara tepat waktu. Ketiga, banyak pengguna yang belum memahami sepenuhnya cara menggunakan SLiMS, sehingga mengurangi efisiensi dan kepuasan pengguna.



Berdasarkan permasalahan tersebut, analisis ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap SLiMS, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan tersebut dapat ditingkatkan dengan optimasi sistem dan mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan variabel utama, yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, *Timeliness* dan *User Satisfaction* dan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna digunakan *Customer Satisfaction Index*. Hal ini sangat penting karena perpustakaan yang dikelola dengan baik dapat mendukung proses belajar mengajar secara signifikan.

Dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna *Senayan Library Management System* (SLiMS) Menggunakan Metode EUCS di MAN 1 Jombang", penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai sejauh mana sistem tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna serta memberikan gambaran yang jelas tentang variabel variabel yang paling memengaruhi kepuasan, dan rekomendasi untuk peningkatan layanan perpustakaan. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola perpustakaan dan pengembang SLiMS untuk terus meningkatkan kualitas layanan perpustakaan berbasis teknologi di lingkungan pendidikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat masalah yang perlu dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Apakah variabel *Content* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 2) Apakah variabel *Accuracy* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 3) Apakah variabel *Format* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?



- 4) Apakah variabel *Ease Of Use* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 5) Apakah variabel *Timelines* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*?
- 6) Bagaimana tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan CSI?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka ruang lingkup masalah dibatasi pada:

- 1) Penelitian ini dilakukan di MAN 1 Jombang.
- 2) Sampel hanya didapatkan dari pengguna yang menggunakan *Senayan Library Management System* (SLiMS) di MAN 1 Jombang dengan menyebarkan kuesioner.
- 3) Penelitian ini hanya menganalisis kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur yang tersedia di SLiMS tanpa memperhitungkan aspek teknis seperti pemrograman atau keamanan sistem.
- 4) Analisis hanya dilakukan berdasarkan data yang diperoleh melalui survei dan kuesioner, tidak melibatkan eksperimen langsung terhadap sistem SLiMS.
- 5) Analisis ini mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Content* terhadap *user satisfaction*.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Accuracy* terhadap *user satisfaction*.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Format* terhadap *user satisfaction*.



- 4) Untuk mengetahui pengaruh variabel *Ease Of Use* terhadap *user satisfaction*.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Variabel *Timelines* terhadap *user satisfaction*.
- 6) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan CSI.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini meliputi:

1) Dosen

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau studi kasus bagi dosen di bidang sistem informasi perpustakaan, terutama yang terkait dengan analisis kepuasan pengguna.

2) MAN 1 Jombang

Penelitian ini memberikan manfaat bagi MAN Jombang dalam meningkatkan layanan perpustakaan melalui analisis sistem SLiMS. Dengan adanya hasil analisis kepuasan pengguna, sekolah dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang ada, serta mengambil langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kepuasan siswa dan efektivitas penggunaan perpustakaan.

3) Penulis

Penelitian ini membantu peneliti dalam mengasah keterampilan penelitian ilmiah, seperti pengumpulan data, analisis, dan interpretasi hasil.

4) Unipdu

Penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi literatur penelitian universitas dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian serupa di masa mendatang.



1.6 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Adapun metode yang digunakan dalam tiap-tiap tahapan antara lain:

1) Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian, tahap awal yang dilakukan adalah melakukan identifikasi masalah. Peneliti melakukan pengamatan dan interaksi terhadap pengguna SLiMS guna mengidentifikasi permasalahan dengan menerapkan variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

2) Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner berbasis metode EUCS mengukur kepuasan pengguna terhadap SLiMS. Kuesioner ini mengukur variabel dari EUCS (*content, accuracy, format, ease of use, timelines dan user satisfaction*).

b. Observasi

Peneliti juga akan melakukan observasi terhadap penggunaan SLiMS di perpustakaan untuk memperoleh data tambahan dan memahami kondisi penggunaan sistem di lapangan.

c. Wawancara

Wawancara dengan pustakawan atau admin SLiMS akan dilakukan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait penggunaan dan pengelolaan sistem.

3) Metode Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner akan dianalisis dengan SmartPLS.



1.7 Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dalam tugas akhir ini disusun dalam bentuk karya ilmiah dengan struktur penulisan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, pembatasan dan perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar yang mendukung tentang analisis kepuasan pengguna *Senayan Library Management System* (SLiMS) di MAN 1 Jombang menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian, menjelaskan tentang pendekatan, prosedur, populasi, dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, dan analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data, hasil analisis, dan diskusi hasil penelitian. Dalam menganalisis data menggunakan aplikasi SmartPLS.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi pokok-pokok kesimpulan dan saran-saran yang perlu disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar referensi yang digunakan dalam penelitian.

