

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan merupakan pengembangan perpustakaan perguruan tinggi disebutkan bahwa (a) setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional perpustakaan, (b) perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya yang mencakup untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Modernitas lembaga perpustakaan perguruan tinggi yang demokratis mengharuskan layanan perpustakaan yang beragam dan bervariasi sehingga masyarakat dapat mencari informasi dengan cepat dan tepat. Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dapat merubah cara kerja dan sistem manajemen yang mampu mempercepat kinerja, meningkatkan keuntungan dan omset yang masuk baik secara finansial maupun jaringan. Kemajuan teknologi dan informasi menuntut peran perpustakaan dalam menyediakan informasi, mengorganisasi, melestarikan, dan mendayagunakan serta mendesminasikan informasi kepada masyarakat dengan tepat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (Hartono, 2020).

Perpustakaan sebagai tempat penyimpanan berbagai jenis informasi dalam berbagai tampilan yang sekaligus berfungsi sebagai sumber belajar. Perpustakaan tidak hanya menyimpan dan melayani bahan pustaka atau media cetak saja tetapi juga berbagai jenis media, audio, visual, dan audiovisual. Bahkan untuk efesiesinya, banyak perpustakaan menyediakan ruangan dan peralatan media audio. Dalam perkembangan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) perpustakaan konvensional berkembang menjadi perpustakaan elektronik (*e-library*). Perpustakaan juga memberikan pelayanan untuk memperoleh informasi

dalam format elektronik serta dapat diakses melalui *website* dalam bentuk audio, audiovisual, dan bahan pustaka dengan menggunakan komputer (Putri, 2020).

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi salah satunya yaitu sarana dan prasarana yang telah disediakan. Kepuasan ialah suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu jasa atau produk, dengan munculnya perasaan puas yang dirasakan pemustaka di dalam perpustakaan hal tersebut merupakan upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan, serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya. Kepuasan pemustaka jika rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka setelah memanfaatkan layanan yang diberikan perpustakaan. Kepuasan yang didapatkan otomatis akan memberikan penilaian dalam memanfaatkan sarana yang disediakan oleh perpustakaan. Perasaan pengguna yang didapatkan setelah memanfaatkan sesuatu barang atau jasa adalah kepuasan (Selvia, 2022).

Penerapan aplikasi perpustakaan digital di UPT Perpustakaan Universitas Andalas bertujuan untuk mendukung proses belajar mengajar serta penelitian dengan menyediakan berbagai sumber informasi digital seperti e-book, minangkabau corner, e-skripsi, jurnal elektronik, dan katalog. Adanya kemudahan akses kapan saja dan di mana saja, dapat meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan dan memfasilitasi pemustaka dalam pencarian informasi. Melakukan penerapan kepuasan pemustaka terhadap pemanfaatan aplikasi perpustakaan digital, juga perlu memahami berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap aplikasi perpustakaan digital oleh mahasiswa.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan pak Beni di bidang layanan dan referensi, pada tanggal 04 maret 2025 mengatakan bahwa “aplikasi perpustakaan digital itu berkerja sama dengan PT Enam Kubuku Indonesia. Pada aplikasi terdapat jumlah koleksi buku yaitu sebanyak 673 Exempler”.

UPT Perpustakaan universitas andalas telah menerapkan aplikasi perpustakaan digital pada tahun 2022, dengan jalan menyumbangkan buku yang berbentuk e-book dengan tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aplikasi perpustakaan digital tersebut berkerjasa dengan PT Kubuku Indonesia,

yang memiliki 2 versi yaitu versi desktop dan versi android. Aplikasi ini sudah tersedia di Playstore yang dapat di download secara gratis.

Namun, keberhasilan implementasi aplikasi perpustakaan digital tidak hanya diukur dari ketersediaan dan aksesibilitasnya, tetapi juga dari tingkat kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, kualitas konten, kendala aplikasi, serta dukungan teknis yang tersedia. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap kepuasan pemustaka guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi perpustakaan digital tersebut.

Dalam UPT Perpustakaan Universitas Andalas untuk pemenuhan informasi bagi pengguna dapat sangat mempengaruhi adanya ketersediaan informasi dikarenakan jika perpustakaan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna maka kebutuhan informasi pengguna akan terpenuhi. Apabila terpenuhinya kebutuhan informasi bagi pengguna dapat melalui aplikasi perpustakaan digital tersebut. Maka pengguna akan merasakan kepuasan dalam mencari sebuah informasi yang dibutuhkan. Oleh sebab itu, perpustakaan tersebut harus bisa memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menyediakan informasi, pelayanan yang baik, dan sebagai pencari jasa informasi.

Tingkat kepuasan pemustaka dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan kebutuhan informasi, dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut aplikasi perpustakaan digital. Apabila ketersediannya informasi dalam aplikasi perpustakaan digital tersebut dapat ditingkatkan seperti jenis koleksi berupa e-book, jurnal, dan berbagai koleksi lainnya. Juga dapat meningkatkan eksemplar koleksi digital. Maka dari itu yang menjadi latar belakang penulis untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap penggunaan aplikasi perpustakaan digital untuk memenuhi kebutuhan dalam mencari informasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP APLIKASI KUBUKU E-RESOURCES DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?

1.3 Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas, terdapat beberapa batasan masalah antara lain:

1. Bagaimana kualitas Conten (isi) sistem informasi terhadap Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
2. Bagaimana keakuratan (accuracy) sistem informasi terhadap kepuasan pemustaka dalam Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
3. Bagaimana format menggunakan sistem informasi terhadap Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
4. Bagaimana kemudahan menggunakan sistem informasi terhadap kepuasan pemustaka dalam Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
5. Bagaimana ketetapan waktu menggunakan sistem informasi terhadap kepuasan pemustaka dalam menggunakan Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, dengan mempertimbangkan perumusan masalah dan keterbatasannya diatas adalah :

1. Untuk mendeskripsikan kualitas Conten (isi) sistem informasi terhadap Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.
2. Untuk mendeskripsikan keakuratan (accuracy) sistem informasi terhadap kepuasan pemustaka dalam Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.
3. Untuk mendeskripsikan format menggunakan sistem informasi terhadap Aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

4. Untuk mendeskripsikan kemudahan menggunakan sistem informasi terhadap kepuasan pemustaka dalam aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.
5. Untuk mendeskripsikan ketetapan waktu menggunakan sistem informasi terhadap kepuasan pemustaka dalam menggunakan aplikasi Kubuku E-Resources di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan memiliki manfaat teoritis dan praktis, seperti:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pembacanya dan untuk memberikan sumbangan serta saran mengenai perkembangan ilmu perpustakaan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dalam bidang ilmu perpustakaan.

2. Manfaat Secara Praktis

Semoga penelitian ini bermanfaat bagi pengelola dan pengguna perpustakaan digital. Selain itu, juga dapat dipakai sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini semoga bisa menambah wawasan mengenai bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap aplikasi Kubuku E-Resources mahasiswa Universitas Andalas.