

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di era globalisasi, kemampuan literasi bagaikan kunci yang membuka gerbang pengetahuan dan kemampuan untuk menjalani kehidupan. Muliani dkk. (2021) menyatakan bahwa tingkat literasi masyarakat Indonesia saat ini tergolong rendah sehingga perlu ditemukannya cara baru untuk meningkatkan tingkat literasi masyarakat Indonesia. Kemajuan dan kecanggihan teknologi yang merambah di Indonesia saat ini sudah mendukung hal ini sehingga untuk menemukan cara baru tidaklah mustahil.

Kemajuan teknologi saat ini memungkinkan pengembangan perpustakaan digital yang menyediakan informasi akurat dan mudah di akses. Perpustakaan digital dan perpustakaan biasa memiliki kesamaan dalam menyediakan akses informasi. Berbeda dengan perpustakaan biasa yang menggunakan proses dan sumber daya fisik, perpustakaan digital menggunakan metode kerja berbasis komputer dan sumber daya digital.

Perpustakaan memiliki peran penting di perguruan tinggi untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan digital menggambarkan wujud nyata pemanfaatan teknologi dalam dunia pendidikan. Kehadiran perpustakaan digital tidak hanya memudahkan akses informasi bagi pengguna, tetapi juga membuka peluang baru dalam pengelolaan dan penyebaran karya intelektual.

Perkembangan perpustakaan digital melahirkan konsep yang dikenal sebagai *repository*. Menurut Alfiana dkk. (2021) yang mengutip penelitian Suwanto (2017) *repository* merupakan satu set layanan yang diberikan oleh universitas kepada anggota masyarakat universitas untuk mengelola dan menyebarkan materi digital yang dibuat oleh lembaga dan anggota masyarakat. Pada intinya, *repository* adalah bentuk komitmen organisasi untuk mengelola materi digital, termasuk memastikan bahwa materi tersebut dapat disimpan dalam jangka panjang dan memastikan bahwa pengguna dapat mengakses dan penyebaran yang tepat.

Sebagian besar *repository* berbasis *website* dibandingkan aplikasi *mobile* karena *website* menawarkan aksesibilitas yang lebih luas dan fleksibilitas yang lebih tinggi. *Website* dapat diakses dari berbagai perangkat yang terhubung ke jaringan internet, seperti komputer, laptop, tablet, maupun *smartphone*, tanpa memerlukan instalasi aplikasi tambahan. Selain itu, pemeliharaan dan pembaruan konten lebih mudah dilakukan secara *real-time* pada *website*, memungkinkan pengelola untuk menambahkan, menghapus, atau memperbarui informasi dengan cepat. *Website* juga memungkinkan pengindeksan oleh mesin pencari seperti *Google*, memudahkan pengguna menemukan informasi melalui pencarian daring. Integrasi dengan layanan lain, seperti sistem informasi akademik dan perpustakaan digital, juga lebih lancar dilakukan melalui platform *website*. Meskipun aplikasi *mobile* dapat menawarkan fitur tambahan dan kenyamanan tertentu, fleksibilitas dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh *website* menjadikannya pilihan utama bagi *repository*.

Institusi pendidikan seperti Politeknik Negeri Jember menggunakan *website* untuk menyebarluaskan informasi kepada *civitas* akademik. Politeknik Negeri Jember memiliki *website repository* bernama Sistem Informasi Polije Repositori Aset atau bisa disebut SIPORA yang dapat diakses menggunakan alamat URL <https://sipora.polije.ac.id/>. *Website* Sistem Informasi Polije Repositori Aset dikelola oleh perpustakaan Politeknik Negeri Jember.

*Website* perguruan tinggi sangat bermanfaat untuk memberikan informasi dan dapat digunakan untuk meningkatkan layanan akademik dan pendidikan. Berbagai manfaat dan keuntungan yang didapat melalui *website* menunjukkan bahwa peningkatan kualitas harus menjadi prioritas utama yang harus dilakukan secara konsisten. Bagi kinerja organisasi atau perusahaan, pelayanan yang diberikan kepada pengguna atau konsumen mempunyai peran penting yang perlu diperhatikan dengan baik. Jika dilakukan dengan benar akan memberikan keuntungan untuk organisasi atau perusahaan, jika tidak dilakukan dengan benar maka kualitas organisasi atau perusahaan akan turun (Islamiah dkk. 2022).

*Website* seperti Sistem Informasi Polije Repositori Aset (SIPORA) ini memerlukan evaluasi untuk meningkatkan performa dan kualitasnya. Kualitas sistem yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi adalah masalah penting karena kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator kesuksesan implementasi suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat diukur melalui respon dan umpan balik pengguna setelah menggunakan sistem informasi (Intan Ari Nurcahyani dkk. 2024). Menurut hasil wawancara peneliti pada tanggal 22 Februari 2024 kepada Bapak Mudafiq Riyan Pratama, S.Kom, M.Kom selaku penanggung jawab SIPORA mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Sistem Informasi Polije Repositori Aset (SIPORA) yaitu dosen dan mahasiswa masih belum diketahui hingga saat ini. Hasil wawancara terlampir pada Lampiran 2. Hal itu menjadi perhatian pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas sistem dan memahami kebutuhan pengguna dengan lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, perlunya dilakukan analisis terkait tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* sistem informasi polije repositori aset (SIPORA) agar sistem dapat terus berkembang dan meningkatkan kualitasnya. Pengguna yang puas dengan suatu teknologi lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Sebaliknya, jika pengguna yang tidak puas dengan suatu teknologi lebih cenderung untuk berhenti menggunakan dan mencari alternatif lain. Dalam menganalisis tingkat kepuasan pengguna, peneliti menggunakan metode UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Pada penelitian Shyndi Dwita dan Dedy (2022) yang mengutip hasil penelitian Venkatesh, dkk (2003) menjelaskan bahwa metode UTAUT merupakan metode analisis penerimaan dan penggunaan teknologi yang dapat membuktikan hingga 70% teori ini dapat lebih berhasil dibandingkan dengan delapan teori lain yaitu MM (*Motivational Model*), IDT (*Innovation Diffusion Theory*), TRA (*Theory of Reasoned Action*), TPB (*Theory of Planned Behavior*), TAM (*Technology Acceptance Model*), MPTU (*Model of PC Utilization*), SCT (*Social Cognitive Theory*), dan kombinasi TAM dan TPB

karena delapan teori tersebut telah diterapkan menjadi satu pada metode UTAUT sehingga menghasilkan pengaruh penggunaan teknologi.

Metode UTAUT telah dikembangkan oleh Venkatesh pada tahun 2003. Metode UTAUT memiliki 4 variabel utama di antaranya adalah variabel *Performance Expectancy* (Harapan Kinerja), variabel *Effort Expectancy* (Harapan Usaha), variabel *Social Influence* (Pengaruh Sosial), dan variabel *Facilitating Conditions* (Kondisi Pendukung). (Fachrul Bayhaqi dan I Kadek, 2022).

Penelitian ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner yang dibuat menggunakan *google form* kepada dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Jember sebagai responden. Dengan jumlah sampel responden sebanyak 407 responden yang berasal dari 8 data dosen dan 399 data mahasiswa yang sudah melakukan register di *website* Sistem Informasi Polije Repositori Asset (SIPORA) periode waktu pengambilan data dari Juli 2023 sampai dengan Juni 2024. Hasil akhir dari penelitian ini yaitu memberikan rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan data tingkat kepuasan pengguna SIPORA dengan menggunakan metode UTAUT yang berguna untuk meningkatkan kualitas sistem informasi polije repositori aset. Penelitian ini mendapat dukungan penuh Bapak Mudafiq Riyan Pratama, S.Kom, M.Kom selaku penanggung jawab SIPORA berdasarkan surat persetujuan terlampir yaitu pada Lampiran 3.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian dapat merumuskan suatu masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana analisis tingkat kepuasan pengguna sistem informasi polije repositori aset menggunakan metode UTAUT ?
- b. Bagaimana hasil rekomendasi dapat membantu meningkatkan kualitas sistem informasi polije repositori aset?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mampu melakukan analisis terkait tingkat kepuasan pengguna sistem informasi polije repositori aset berdasarkan metode UTAUT
- b. Mampu menghasilkan data yang dapat membantu meningkatkan kualitas sistem informasi polije repositori aset.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Mengetahui nilai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi polije repositori aset berdasarkan metode UTAUT
- b. Memaparkan data hasil penelitian yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem informasi polije repositori aset