

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan perpustakaan digital semakin berkembang seiring dengan teknologi informasi yang semakin berkembang pesat pula. Perpustakaan digital terus bergerak untuk menyediakan suatu produk layanan yang semakin memudahkan pengguna dalam mengakses informasi dan bahan pustaka. Perpustakaan harus mampu untuk mengubah konvensionalitas perpustakaan dan mengubahnya sesuai dengan perkembangan teknologi informasi saat ini salah satunya adalah dengan mengembangkan perpustakaan digital (Rahma, 2019). Di Indonesia, Perpustakaan Nasional Indonesia (Perpusnas) telah meluncurkan sebuah aplikasi Perpustakaan mobile yang bernama iPusnas pada tanggal 16 Agustus 2016. IPusnas merupakan aplikasi perpustakaan mobile dan merupakan salah satu inovasi dari Perpustakaan Nasional untuk memudahkan pengguna mengakses bahan pustaka di perpustakaan tanpa harus datang ke fisik Perpustakaan Nasional Indonesia secara langsung.

Pengguna aplikasi iPusnas mengalami peningkatan secara signifikan dari tahun ke tahun. Bahkan peningkatan hampir enam kali lipat. Sejak tahun 2020 dan awal pandemi global COVID-19 meluas di hampir seluruh daerah di Indonesia, minat masyarakat untuk menggunakan iPusnas ini naik begitu drastis. Dilansir dari laman berita [Republika.co.id](https://www.republika.co.id), jumlah pengguna yang telah melakukan registrasi iPusnas pada April 2020 mengalami kenaikan menjadi 94.833 pengguna. Dan sebagian pengguna perpustakaan digital ini adalah generasi digital native yang mana generasi yang lahir pada rentang tahun 1965-2010). Melalui data yang diperoleh, maka dapat diasumsikan bahwa terdapat kenaikan yang signifikan dari sisi jumlah pengguna dan juga animo pengguna di kalangan digital native dalam memanfaatkan layanan aplikasi perpustakaan *mobile* iPusnas ini.

Dengan lonjakan pengguna yang cukup signifikan, iPusnas telah berupaya dalam meningkatkan sistem software dari versi 1.4.1 ke 1.4.2 di tahun 2021 ini. Dan update bahan pustaka juga dilakukan secara berkala. Salah satu pengguna media sosial Twitter yang membuat suatu *thread* rekomendasi buku bacaan yang

ada di iPusnas dan cukup ramai meraih atensi dari warganet Twitter. *Thread* tersebut berhasil mendapatkan 104 balasan, 3.406 retweet, dan 14.400 likes. Balasan dari thread yang dibuat oleh salah satu pengguna Twitter menuai banyak komentar yang positif, dan salah satu balasan positif antara lain dari adalah ia sangat bersyukur aplikasi iPusnas sedikit banyak membantu selama mengerjakan skripsi ditengah pandemic COVID-19. Kemudian peneliti melakukan wawancara sederhana dengan pemilik akun tersebut melalui *direct message* Twitter terkait dengan kualitas informasi serta bagaimana penggunaan dan kepuasan terhadap aplikasi perpustakaan digital iPusnas ini. Pemilik akun ini menjelaskan bahwa bahan pustaka di iPusnas dan cukup lengkap bahkan dapat dijadikan pencarian referensi skripsinya, ia menuturkan juga bahwa iPusnas masih banyak kekurangannya namun dari segi kualitas informasi iPusnas sudah dapat dikategorikan baik sehingga pengguna pun cukup puas menggunakan aplikasi perpustakaan digital tersebut.

Namun, disamping tingginya lonjakan pengguna dan antusiasme masyarakat terhadap aplikasi mobile iPusnas, terdapat tidak sedikit complain dari pengguna media media mengenai aplikasi perpustakaan mobile ini contohnya adalah di Twitter, Instagram, dan Komentar pada Google apps. Salah satu media sosial yang ramai dengan pendapat masyarakat tentang iPusnas ini adalah Twitter. Media sosial ini menjadi pilihan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya dikarenakan platform media sosial ini menekankan bentuk tekstual sehingga apa yang ditulis atau di-tweet pengguna akan mudah dibaca oleh warganet dibandingkan dengan platform lainnya. Menurut survey yang dilakukan oleh GWI tahun 2020, media sosial yang paling banyak diminati adalah Twitter dan Instagram dengan pengguna sekitar 145 juta. Perpustakaan mobile iPusnas ini juga mempunyai akun official di Twitter dengan username @ipusnas_id yang sudah dibuat sejak bulan Agustus 2018 dengan total 6.693 pengikut. Dengan adanya akun official ini, peneliti dapat mengamati dan mengidentifikasi permasalahan dan interaksi pengguna iPusnas. Tidak sedikit cuitan yang ditujukan kepada akun official Twitter iPusnas dan juga tweet dengan keyword atau kata kunci “iPusnas” yang bertebaran di linimasa dan respons dari pengguna iPusnas-pun bermacam-macam.

Kemudian apabila berbicara terkait dengan kepuasan pengguna iPusnas di kalangan pengguna media sosial, dapat dilihat dari tweet dengan kata kunci “pelayanan iPusnas”, berbagai macam tweet muncul dan sebagian besar mengkritik pelayanan terdapat salah satu tweet dari pengguna twitter yang ditujukan kepada pengembang aplikasi iPusnas yaitu masukan untuk mengembangkan aplikasi yang lebih baik lagi, mereka dengan senang hati untuk mendapatkan pembaharuan aplikasi iPusnas sebagaimana untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Tweet tersebut mengindikasikan kurangnya kepuasan pengguna Twitter terhadap aplikasi perpustakaan digital iPusnas.

Kualitas sistem dalam sebuah perpustakaan digital sudah semestinya menjadi hal yang harus diperhatikan untuk sebuah kesuksesan perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi pengguna. Hal ini telah dibuktikan dengan beberapa penelitian uji pengaruh antara kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Oppong (2016) pada artikel yang berjudul “*The Effect Of Mobile Health Service Quality On User Satisfaction And Continual Usage*” pada hasil temuannya menyatakan hubungan yang positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Meigounpoory dkk. (2014) juga yang menemukan bahwa ketiga dimensi kualitas layanan (sistem, interaksi dan kualitas informasi) memiliki hubungan positif dengan kepuasan. Demikian pula, penelitian oleh Wang & Liao (2008) juga menemukan kualitas informasi dan kualitas sistem menjadi prediktor yang baik dari kepuasan pengguna dalam layanan elektronik atau mobile.

Bukan hanya dalam segi kualitas sistem, kualitas informasi menjadi hal yang penting dalam sebuah perpustakaan digital. Beberapa penelitian telah menguji pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, salah satunya adalah Laumer dkk. (2016) pada artikelnya yang berjudul “*Information quality, user satisfaction, and the manifestation of workarounds: a qualitative and quantitative study of enterprise content management sistem users*” yang meneliti 247 pengguna sistem ECM suatu perusahaan dan hasil temuannya mengatakan bahwa kualitas informasi, merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana informasi sesuai dengan kebutuhan tugas informasi tersebut digunakan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Forsgren dkk. (2016) yang menganalisis tentang sistem administrasi dan menunjukkan hubungan yang positif antara kualitas informasi (*user satisfaction*) dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, peneliti mengasumsikan bahwa kualitas informasi menjadi suatu hal yang penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi atau aplikasi perpustakaan digital.

Aspek pelayanan juga menjadi salah satu kunci dalam membangun suatu perpustakaan digital yang ramah pengguna. Hal ini telah dibuktikan pada penelitian terkait dengan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna telah banyak diteliti sebelumnya salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ameen dkk. (2020) dalam artikelnya yang berjudul “*Examining relationship between service quality, user satisfaction and performance impact in the context of smart government in UAE*”, meneliti sampel 147 karyawan di organisasi publik menggunakan kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dimilikinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja staf. Penelitian selanjutnya yaitu oleh Al Nuaimi dkk. (2020) dalam artikelnya yang berjudul “*An Integrated Model of The Relation Between E-Service Quality and User Satisfaction in IHL*” pada hasil penelitian menunjukkan bahwa model pengukuran memiliki nilai yang dapat diterima dan Structural Equation Model (SEM) berpengaruh positif terhadap hubungan antara dimensi e-SQ dengan kepuasan pengguna.

Selain aspek pelayanan, penggunaan serta manfaat keseluruhan dari sebuah aplikasi menjadi sebuah predictor kesuksesan sistem informasi perpustakaan digital. Sesuai dengan penelitian dari Huang dkk. (2014) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna dengan sistem perpustakaan digital (*mobile*) memiliki kolerasi positif dengan penggunaan yang menunjukkan bahwa sebuah sistem tersebut dapat membantu mereka untuk meningkatkan efisiensi kerja. Penelitian oleh Ahmed dkk. (2017) juga menyatakan bahwa intensi pengguna dipengaruhi kuat oleh penggunaan sebuah aplikasi tersebut. Selain itu, manfaat keseluruhan juga berperan penting menjadi sebuah aspek penilaian sebuah perpustakaan digital. Lwoga (2013) pada hasil penelitiannya menyatakan bahwa manfaat

aplikasi (keseluruhan) memiliki pengaruh paling kuat pada penggunaan kembali system aplikasi perpustakaan 2.0.

Penelitian tentang uji pengaruh antara kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna telah pernah dilakukan sebelumnya oleh Asyifa (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (Siam) Universitas Brawijaya” dengan menggunakan regresi linier berganda yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian penelitian serupa juga dilakukan oleh Amarin dan Wijaksana (2021) dengan studi pada aplikasi Berrybenka di Kota Bandung dengan menunjukkan kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan dengan hasil nilai f hitung 5,546 dengan nilai signifikansi 0,001. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Rudini (2015), Suhendro (2016), Pawirosumarto (2016), Marlissa (2015), Puspa (2017), Brata et al. (2018) bahwa ketiga variable berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Perpustakaan digital iPusnas ini pada eksistensinya telah mulai banyak diminati oleh masyarakat Indonesia dalam mencari koleksi dan bahan pustaka untuk bahan bacaan ringan maupun untuk bahan referensi dalam mengerjakan tugas pelajar dan juga skripsi. Inovasi satu persatu mulai dimunculkan iPusnas dalam rangka meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan minat pengguna. Namun, pada realita yang peneliti temukan di media sosial Twitter bahwa pengguna aplikasi iPusnas masih cenderung kurang puas dalam penggunaan aplikasi perpustakaan digital iPusnas ini. Menurut hasil penelitian oleh Ghani (2018) dengan menggunakan pengukuran kualitas berdasarkan ISO/IEC 9126, sebesar 61,8% penggunaan iPusnas berada dalam rata-rata dan belum sampai ke level acceptable.

Penelitian terdahulu mengenai analisis aplikasi iPusnas pernah dilakukan oleh Fauzan (2018) yang menganalisis pemanfaatan aplikasi iPusnas di Perpustakaan

Nasional. Analisis yang digunakan menggunakan teori penerimaan atau metode TAM (Theory of Acceptance Model). Namun, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus sehingga dirasa kurang dalam merepresentasikan seluruh populasi. Penelitian terkait tentang analisis aplikasi iPusnas dengan menggunakan model Delone dan McLean (2003) masih belum banyak diteliti karena sebagian besar model ini digunakan untuk aplikasi e-commers saja sedangkan model ini sangat bisa untuk dijadikan suatu analisis kepuasan layanan perpustakaan digital mobile dengan meneliti dari dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Penelitian yang peneliti teliti akan menyempurnakan penelitian sebelumnya dengan meneliti IPusnas pada versi terbaru yaitu 1.4.2 dengan mengukur menggunakan variabel-variabel yang lebih lengkap daripada penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian tentang uji pengaruh antara variable kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna belum pernah dilakukan dengan objek penelitian aplikasi iPusnas dan fenomena yang terjadi diatas menarik peneliti untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi iPusnas di kalangan *Digital Native* berdasarkan Information Sistem Success: Model Delone dan McLean (2003).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang diangkat antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi iPusnas?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi iPusnas?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan aplikasi iPusnas?
4. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna iPusnas?

5. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna iPusnas?
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna iPusnas?
7. Bagaimana pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi iPusnas?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan peneliti dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi iPusnas
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi iPusnas
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan aplikasi iPusnas
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna iPusnas
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna iPusnas
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna iPusnas
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna iPusnas terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

1.4 Manfaat

Berdasarkan berbagai hal yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas literatur bidang Ilmu Informas dan Perpustakaan dan menambah pengetahuan

tentang bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan aplikasi IPusnas di kalangan *Digital Native*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perpustakaan Nasional dan Pengembang Aplikasi IPusnas

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk aplikasi iPusnas kedepan dalam memperoleh data tentang kepuasan pengguna dan sebagai sarana untuk pengembangan aplikasi yang lebih baik kedepannya.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi peneliti lainnya yang akan melakukan penelitian dengan judul atau materi yang sama.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Aplikasi IPusnas

iPusnas merupakan aplikasi perpustakaan digital yang dicetuskan oleh Perpustakaan Nasional Indonesia dengan tim pengembang PT. Woolu Aksara Maya. iPusnas juga terus mengembangkan inovasi terbarunya terkait dengan layanan pengguna didalamnya. Dari mulai pelayanan melalui akun official iPusnas melalui sosial media Twitter, Instagram, dan Facebook dengan melayanani chat bersama admin, kemudian pelayanan fitur notes, pelayanan ePustaka, dan hingga pada pertengahan Maret 2020 inovasi terbaru yang dilakukan Perpustakaan selama masa pandemi yaitu fitur live chat Tanya Pustakawan. Fitur yang tersedia di portal Perpustakaan, perpustakaan.go.id ini hadir untuk merespons kebutuhan masyarakat dalam mencari pengetahuan melalui buku referensi yang tersedia di perpustakaan dan aplikasi perpustakaan digital iPusnas. Pengguna dapat meminta bantuan untuk penelusuran informasi dan referensi, menanyakan tentang keanggotaan Perpustakaan, ISBN, dan tentang perpustakaan. Saat ini, aplikasi iPusnas juga telah mengembangkan pelayanan satu pintu secara daring untuk proses pendaftaran penerbit, permintaan International Standard Book Number (ISBN), dan Katalog Dalam Terbitan (KDT).

Selain itu, akun resmi iPusnas di media sosial instagram yang diintegrasikan dengan akun resmi pada Twitter dengan username @ipusnas.id menawarkan pelayanan berupa menyediakan informasi up-to-date bagi followersnya dengan bentuk microblog instagram carousel, contohnya informasi terkait “Situs buku dan transkrip kuno buku berbahasa Belanda untuk mengenal Indonesia”, “Apa itu Bibliophile?”, “Kenalan dengan Tokoh Kwee Tek Hoay”, dan konten-konten yang bermanfaat bagi pengguna lainnya. Tak hanya itu, koleksi bacaan di aplikasi IPusnas sebanyak 52.859 judul buku digital dan 635.377 jumlah salinan. Dan pada Juli 2020, jumlah judul buku yang dipinjam sebanyak 52.912 bacaan dengan total salinan yang dipinjam mencapai 7.147.651 eksemplar dengan antrean buku mencapai 410.312 pengguna.

iPusnas juga telah menyediakan berbagai macam bahan pustaka dan koleksi yang dapat dipilih berdasarkan subjek-subjek tertentu, terdapat sekitar 152 subjek meliputi agama, alam dan lingkungan, arsitektur, biografi, bisnis, cerpen, desain grafis, ekonomi, fiksi, gaya hidup, hobi, ilmu sosial, kamus, kedokteran, komik, motivasi, novel, pengembangan diri, dan masih banyak subjek lainnya.

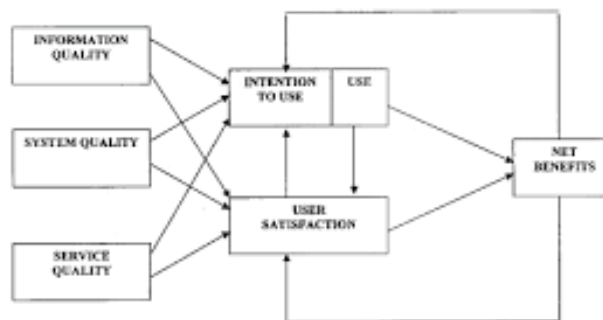
Tidak hanya itu, pada aplikasi perpustakaan digital iPusnas juga menyediakan referensi bahan pustaka yang dipilih langsung oleh para pejabat negara dengan fitur ePustaka. Pada fitur ePustaka, pengguna dapat melihat berbagai macam koleksi bahan pustaka digital yang pernah dibaca dan direkomendasikan oleh pejabat negara antara lain Presiden RI Joko Widodo, Wakil Presiden RI Ma'ruf Amin, Ketua MPR RI Bambang Soesatyo, S.E, M.B.A., Ketua DPR RI Puan Maharani, KAPOLRI Jenderal Listyo Sigit Prabowo, dan para pejabat negara lainnya. Fitur ePustaka ini cukup diminati karena dilihat dari membernya yang mencapai lebih dari 35.300 ribu member ePustaka.

1.5.2 Model Delone dan McLean (2003)

Model Delone dan McLean pertama kali dipublikasikan pada tahun 1992 pada artikel yang berjudul “*Information Sistem Success: The Quest for*

Dependent Variables”. Di artikel tersebut dijelaskan bahwa pada sebuah sistem informasi, “informasi” sebagai output atau produk keluaran dari sebuah sistem informasi tersebut yang bisa diukur melalui berbagai level. Menurut Shannon dan Weaver (1949) dimensi ukuran tersebut meliputi *technical level*, yang mana merupakan akurasi dan efektifitas sistem dalam memproduksi informasi; *semantic level*, merupakan makna dari informasi yang tersampaikan ke pengguna atau user dan *effectivity level*, yaitu efek atau dampak dari informasi tersebut ke pengguna. Kemudian pada dimensi efektifitas ini dilakukan pembaharuan oleh Mason (1978) diganti dengan level “*influence*”, artinya adalah suatu sistem informasi pada awalnya adalah memproduksi atau membuat informasi untuk dikomunikasikan kepada pengguna sampai dengan penerima informasi tersebut terinfluen atau tidak oleh informasi yang diberikan sistem informasi tersebut.

Dengan adanya esensi dari sebuah informasi dalam suatu sistem yang secara garis besar yaitu bentuk produksi (production), penggunaan (use/ consume), dan dampak (influence), maka Delone dan McLean (1992) membuat suatu model kesuksesan sistem informasi (Information Sistem Success) yang terdiri atas sistem quality (kualitas sistem), information quality (kualitas informasi), use (penggunaan), user satisfaction (kepuasan pengguna), individual impact (dampak individu), dan organizational impact (dampak organisasi). Kemudian pada tahun 2003, Delone dan Mclean memperbaharui model kesuksesan sistem informasi temuannya dengan menambahkan dimensi quality service (kualitas pelayanan) dan mengganti dengan net benefit (manfaat bersih).



Gambar 1.1 Model Delone dan McLean (2003)

Sumber: *Information System Success Model Delone and McLean 2003*

1.5.2.1 Kualitas Sistem

Menurut Delone dan McLean (1992), aspek kualitas sistem ini adalah instrument untuk mengukur proses sistem informasi itu sendiri. Terdapat beberapa aspek yang telah diteliti sebelumnya untuk mengukur suatu kualitas sistem oleh Hamilton dan Chervany (1981) antara lain adalah *data currency*, *response time*, *turn around time*, *data accuracy*, *reliability*, *completeness*, *sistem flexibility*, dan *ease of use*. Sedangkan Delone dan McLean (2003) memaparkan ukuran aspek kualitas sistem yang meliputi *terms of ease-of-use* (hal kemudahan penggunaan), *functionality* (fungsionalitas), *reliability* (keandalan), *flexibility* (fleksibilitas), *data quality* (kualitas data), *portability* (portabilitas), *integration* (integrasi), dan *importance* (kepentingan).

1.5.2.2 Kualitas Informasi

Model Delone dan McLean (2003) menyebutkan bahwa kualitas informasi merupakan suatu ukuran atau instrument untuk mengukur keluaran atau output dari sebuah sistem informasi. Dimensi-dimensi dari kualitas informasi atau *information quality* ini antara lain adalah completeness (kelengkapan), Ease of understanding (mudah dipahami), Personalization (personalisasi), Relevance (relevansi), dan security (keamanan). Variabel dimensi ini merupakan perpaduan dari aspek *information quality* dari Gallangher (1974), Ahituv (1980), dan Bailey & Pearson (1983) yaitu *output timelessness*, *reliability*, *completeness*, *relevance*, *precision*, dan *currency*.

Model Delone dan McLean (2003) dirasa peneliti sesuai untuk mengkaji fenomena ini karena iPusnas merupakan suatu sistem informasi berupa perpustakaan mobile dan kualitas layanannya dapat diukur dan dianalisis dari

sudut pandang penggunaan dan juga kepuasan pengguna (user satisfaction) pada kalangan pengguna Digital Native.

1.5.2.3 Kualitas pelayanan

Delone dan McLean (2003) menambahkan dimensi kualitas pada model kesuksesan sistem informasinya yang pertama diciptakannya pada tahun 1992. Karena Delone dan McLean melihat hasil temuan Pitt dkk. mengamati bahwa ukuran efektivitas sistem informasi yang umum digunakan berfokus pada produk daripada layanan fungsi sistem informasi. Peneliti lain juga telah setuju dengan ini, dengan alasan perlunya ukuran kualitas layanan untuk menjadi bagian dari kesuksesan suatu sistem informasi. Delone dan McLean (2003) juga mengatakan bahwa dalam sebuah kesuksesan sistem informasi, variable kualitas pelayanan ini menjadi sangatlah penting. Aspek kualitas pelayanan yang dicetus oleh Delone dan McLean meliputi: *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (responsive).

1.5.3 Penggunaan IPusnas di Kalangan Digital Native

Menurut Prensky (2001), Generasi digital native merupakan generasi yang lahir dimana teknologi telah ditemukan dan secara langsung seseorang yang lahir di generasi ini telah akrab dan hidup dengan teknologi sejak masa ia kecil. Generasi ini lahir pada tahun 1965 sampai sekarang. Dapat dikatakan generasi digital native ini termasuk didalamnya adalah generasi X (1965-1980), generasi Y atau Millennial (1981-1994), generasi Z (1995-2010), dan generasi alpha (2010-sekarang). Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), di Indonesia generasi digital native adalah pengguna terbesar internet dan sosial media, dan secara tidak langsung, generasi ini adalah generasi yang sering menggunakan perangkat gadget untuk membuka suatu referensi secara online dan digital melalui sebuah aplikasi perpustakaan mobile. Dengan adanya sebuah transformasi layanan perpustakaan digital berbasis aplikasi ini, sangatlah memungkinkan masyarakat khususnya pada kalangan digital native untuk memenuhi kebutuhannya (fulfillment of needs) terutama kebutuhan

intelektualnya akan informasi yang valid dan kredibel tanpa harus datang secara fisik ke perpustakaan.

Generasi digital native cenderung menulis dan membaca di platform digital salah satunya adalah aplikasi perpustakaan digital. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari McLuhan (1990) bahwa budaya membaca dan menulis sudah bertransformasi menjadi komunikasi digital, mengungkapkan bahwa transformasi perubahan budaya ini terjadi melalui proses *digitally* yaitu perubahan media menjadi digital, *interactivity* yaitu perubahan media digital yang dapat memberi respons interaktif pada sesama pengguna, dan *dispersal* yaitu proses distribusi produksi dan pesan dalam media digital untuk melibatkan keaktifan individu.

Di Indonesia, generasi *digital native* cukup mendominasi penggunaan internet sekitar 50% penduduk dari total populasi 265,4 juta orang berdasarkan data terbaru dari Google consumer behavior (Kemp, 2018). Kemudian menurut data dari ekonografik Katadata.co.id, berdasarkan sensus penduduk 2020 bahwa dari total 270,2 juta jiwa Indonesia didominasi oleh generasi Z (1997-2012) sebanyak 74,93 juta jiwa (27,94%) dan generasi Millennial (1981-1996) sebanyak 69,38 juta jiwa (25,87%). Berdasarkan data tersebut, juga semakin menguatkan bahwa pengguna aplikasi digital salah termasuk aplikasi IPusnas adalah di kalangan *digital native* dari media sosial di Indonesia.

Pada penelitian ini, kalangan *digital native* yang menjadi subjek penelitian ini adalah kalangan digital native yang termasuk kedalam rentang umur 10-38 tahun yaitu akhir tahun generasi X, generasi Y/ Millennial, dan generasi Z. karena berdasarkan data yang telah dipaparkan diatas, pengguna aktif dan mendominasi di Indonesia dalam menggunakan sebuah aplikasi digital adalah generasi-generasi pada rentang tahun tersebut.

1.5.4 Kepuasan Pengguna

Kemudian, kepuasan pengguna menurut Delon dan McLean (2003) dapat diukur melalui tiga aspek *Repeat purchases*, *Repeat visits*, dan *User surveys*. Namun pada aspek *repeat purchase*, akan diganti dengan *repeat reading and borrowing* karena disesuaikan dengan ranah kajian ilmu informasi dan perpustakaan, perpustakaan mobile iPusnas bukan perusahaan

profit dan merupakan institusi yang nirlaba. Setelah itu, tingkat kualitas suatu sistem informasi akan berpengaruh terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna.

1.6 Perumusan Hipotesis Penelitian

1.6.1 Hipotesis

H_{0a} : Tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{1a} : Ada pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{0b} : Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{1b} : Ada pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{0c} : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{1c} : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{0d} : Tidak ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas

H_{1d} : Ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas

H_{0e} : Tidak ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas

H_{1e} : Ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas

H_{0f} : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas

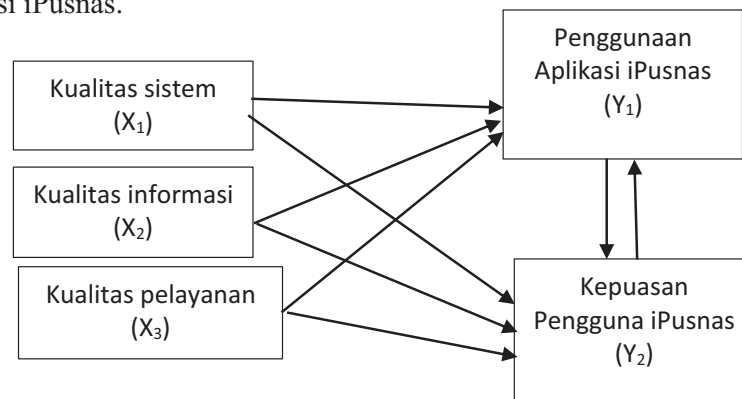
H_{1f} : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi iPusnas

H_{0i} : Tidak ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

H_{1i} : Ada pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi iPusnas

1.6.2 Kerangka Berpikir

Penelitian ini menyusun sebuah kerangka berfikir teoritis yang berdasarkan modifikasi parsial model Delone dan Mclean untuk mengetahui kualitas system (system quality), kualitas informasi (information quality), dan kualitas pelayanan (service quality) mempengaruhi penggunaan aplikasi iPusnas dan kepuasan Pengguna Aplikasi iPusnas.



Keterangan :

- | | |
|-----------------------------|--|
| Kualitas sistem | : Variabel bebas / <i>dependent variable</i> |
| Kualitas informasi | : Variabel bebas / <i>dependent variable</i> |
| Kualitas pelayanan | : Variabel bebas / <i>dependent variable</i> |
| Penggunaan Aplikasi iPusnas | : Variabel Terikat / <i>independent variable</i> |
| Kepuasan Pengguna iPusnas | : Variabel Terikat/ <i>independent variable</i> |
| —————→ | : Pengaruh Parsial |

1.7 Variabel Penelitian

1.7.1 Definisi Konseptual

1. Kualitas Layanan Aplikasi

Kualitas layanan aplikasi merupakan suatu alat ukur dimana sebuah aplikasi perpustakaan digital atau mobile, dalam

penelitian ini adalah aplikasi perpustakaan iPusnas, dan diukur melalui tiga dimensi yaitu:

a. Kualitas sistem

Kualitas sistem adalah suatu kualitas yang terkait dengan software dan fitur aplikasi iPusnas saat digunakan dalam gadget dan perangkat lainnya. Kualitas sistem ini dapat meliputi performa aplikasi, akurasi sistem, fleksibilitas sistem, kemudahan penggunaan, waktu respons aplikasi, dan user interface atau tampilan aplikasi.

b. Kualitas informasi

Kualitas informasi merupakan suatu alat ukur untuk menilai suatu informasi yang berada pada aplikasi perpustakaan digital iPusnas dan dapat ditinjau melalui beberapa aspek seperti kelengkapan bahan pustaka dan koleksi, informasi pada aplikasi mudah dipahami, relevansi informasi yang disediakan dengan kebutuhan pengguna, dan keamanan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu instrument untuk mengukur bagaimana aplikasi iPusnas memenuhi standar pelayanan informasi yang dibutuhkan bagi pengguna dan dapat diukur melalui jaminan, respons, dan empati.

1.7.2 Definisi Operasional

Berdasarkan definisi konseptual diatas, dapat dijabarkan poin-poin operasional berdasarkan konsep yang telah dipaparkan diatas antara lain sebagai berikut :

1. Kualitas sistem

a. Kemudahan penggunaan

- Kemudahan melakukan registrasi
- Kemudahan mendaftar member ePustaka
- Kemudahan mencari informasi atau bahan pustaka
- Kemudahan sistem meminjam buku

- Kemudahan sistem pengembalian buku
 - Kemudahan membuka aplikasi iPusnas
 - b. Fungsionalitas
 - Berfungsi dalam menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan
 - Berfungsi dalam hal semua fitur
 - c. Keandalan
 - Keandalan dalam sistem bug fix
 - Keandalan resistensi aplikasi iPusnas jika dibuka bersamaan dengan aplikasi lain
 - d. Fleksibilitas
 - Fleksibel digunakan dalam suatu perangkat
 - Fleksibel digunakan di segala kondisi jaringan
 - Fleksibel secara online maupun offline
 - Fleksibel dalam pencarian bahan pustaka
 - Fleksibel dalam tampilan dan fitur
 - e. Kualitas data
 - Sumber bahan pustaka
 - Update data secara berkala
 - f. Portabilitas
 - Portabilitas di android
 - Portabilitas di iOS
 - Portabilitas di Windows
 - g. Integrasi kepentingan
 - Integrasi dengan perpustakaan digital lainnya
2. Kualitas informasi
- a. Kelengkapan
 - Kelengkapan buku digital yang dibutuhkan
 - Kelengkapan koleksi buku digital dalam negeri maupun luar negeri
 - Kelengkapan koleksi berbagai penerbit di Indonesia
 - Kelengkapan buku digital di setiap subjek
 - b. Mudah dipahami

- Informasi yang mudah dipahami dari setiap fitur
 - Informasi yang mudah dipahami saat pendaftaran member
 - c. Relevansi
 - Kesesuaian antara subjek dan koleksi buku digital didalamnya
 - Kesesuaian antara keyword atau kata kunci dengan buku digital yang muncul
 - Kesesuaian antara buku digital yang muncul dengan isi buku didalamnya
 - d. Keamanan
 - Keamanan data diri pribadi
 - Keamanan saat pencarian buku digital terkait
 - Keamanan saat membaca buku digital
3. Kualitas pelayanan
- a. Jaminan
 - Jaminan pengaduan masalah aplikasi
 - Jaminan pengadaan buku digital yang dibutuhkan
 - Jaminan kelancaran aplikasi iPusnas
 - Jaminan keamanan data dan informasi pengguna
 - b. Responsive
 - Pustakawan cepat dan tanggap dalam menanggapi aduan
 - Admin developer aplikasi cepat dalam melakukan perbaikan sistem
 - Admin akun official iPusnas selalu menanggapi setiap aduan dari pengguna
 - c. Empati
 - Admin akun resmi iPusnas menggunakan bahasa yang tidak menyinggung pengguna dalam menanggapi aduan
 - Pustakawan mengerti kebutuhan pengguna
 - Pustakawan bersikap penuh perhatian dalam menanggapi pengguna dan kritik saran
4. Kepuasan pengguna

- Kesesuaian informasi di semua fitur memenuhi kebutuhan pengguna
- Pengguna mengulangi penggunaan Ipusnas dalam beberapa waktu setelahnya
- Pengguna merekomendasikan aplikasi IPusmas kepada teman atau kerabat

1.8 Metode dan Prosedur Penelitian

1.8.1 Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif. Menurut Tersiana (2018) Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan pola pikir deduktif yang memusatkan pada karakteristik gejala tertentu yang dinamakan variable dan diuji menggunakan prosedur statistic dan pengukuran tertentu. Kemudian pendekatan eksplanatif merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada ada atau tidaknya pengaruh dari satu variable dan varibel lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini meneliti tentang bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna aplikasi iPusnas.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil lokasi untuk penelitian ini adalah di media sosial. Adapun media sosial yang dipilih peneliti adalah Instagram, Twitter, dan Google Apps Store. Alasan peneliti untuk memilih lokasi penelitian di media sosial adalah karena menurut data, kalangan digital native sebagian besar adalah pengguna media sosial baik Instagram, Twitter, dan aplikasi pengunduh aplikasi seperti Play Store dan Apps Store. Selain itu, alasan lain peneliti mengambil lokasi penelitian di media sosial adalah dengan melihat cukup banyaknya kritik dan saran tentang aplikasi perpustakaan digital iPusnas ini di media sosial karena akun resmi media sosial iPusnas terdapat di media sosial Instagram dan Twitter.

Dengan adanya hal tersebut, akan memudahkan peneliti untuk memilih responden dan mencari data pendukung tentang aplikasi iPusnas ini.

1.8.3 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek dalam suatu penelitian. Subjek harus merupakan semua yang ada dalam suatu populasi dan dilihat dari semua aspek dan kemudian ditarik kesimpulan secara keseluruhan (Tersiana, 2018). Kemudian dalam penelitian ini, populasi penelitian adalah kalangan *digital natives* yaitu pengguna aplikasi iPusnas.

1.8.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel digunakan untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang berlaku untuk populasi dengan melihat karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tertentu (Tersiana, 2018). Kemudian teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menetapkan kriteria-kriteria yang sesuai dengan populasi dan tidak semua populasi dapat menjadi responden. Pada penelitian ini, populasi yang peneliti kaji adalah populasi pengguna iPusnas di kalangan *digital natives*, sehingga kriteria sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini antara lain:

1. Kalangan *Digital Native* :
 - Generasi X (lahir pada rentang tahun 1965-1980)
 - Generasi Y (lahir pada rentang tahun 1981-1994)
 - Generasi Z (lahir pada rentang tahun 1995-2012)
2. Kalangan *Digital Native* yang pernah menggunakan (minimal 3 kali) dan mendownload aplikasi perpustakaan iPusnas
3. Kalangan *Digital Native* yang pernah mendaftarkan sebagai anggota di iPusnas

Jumlah sampel dinyatakan cukup apabila sampel minimum adalah 5 kali dari jumlah indikator untuk uji kecukupan sampel (Ghozali & Fuad, 2008). Pada penelitian ini terdapat 23 indikator dan dikali 5 sehingga minimal sampel yang harus dipenuhi adalah 105 orang.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara primer dan sekunder. Pengumpulan data secara primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang dituju. Kuesioner merupakan suatu daftar pertanyaan tertulis yang berisikan instrument dari definisi operasional dan ditujukan kepada responden. Penelitian primer ini menggunakan tipe kuesioner tertutup sehingga responden telah disediakan pilihan jawaban oleh peneliti. Kemudian penelitian sekunder dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan studi pustaka. Wawancara dilakukan dengan menanyakan pendapat kepada salah satu responden untuk menguatkan data yang telah diperoleh terkait dengan kualitas aplikasi iPusnas. Kemudian observasi dilakukan untuk mengamati secara lanjut aplikasi iPusnas dari segi sistem, informasi, dan layanan yang ada didalamnya juga dengan mengamati berbagai macam kritik dan saran yang ditujukan kepada akun resmi iPusnas di media sosial. Studi Pustaka dimaksudkan untuk memperkuat kredibilitas data dan untuk lebih mudah dipahami saat melakukan eksplanasi terhadap data yang diperoleh.

1.9 Teknik Pengolahan Data

1.9.1 Teknik Pengolahan

Menurut Bungin (2005) tahap pengolahan data terdapat tiga tahap yaitu editing, coding, dan tabulating. Teknik pengolahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing

Tahap ini merupakan suatu pemeriksaan data terkait dengan kuesioner yang telah diisi oleh responden setelah terjun ke lapangan. Pemeriksaan data ini bertujuan untuk menghindari kesalahan responden dalam melakukan pengisian dan bertujuan agar jawaban responden telah benar-benar lengkap semua terisi.

2. Coding

Tahap koding ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis data. Dalam tahap ini, dilakukan kegiatan

mengklasifikasikan data dalam beberapa kelompok dan memberikan kode tertentu. Dalam penelitian ini, koding dilakukan sebagai berikut:

a. Klasifikasi responden

Responden dalam penelitian yang dimaksud disini adalah seluruh orang yang pernah menggunakan dan mendownload aplikasi perpustakaan digital iPusnas dan merupakan kalangan digital native yang lahir pada tahun 1965-2012.

▪ Kode profesi

Tabel 1.1
Kode Profesi

Jenis Profesi	Kode
Sudah bekerja	1
Mahasiswa	2
Pelajar SMA/SMP/SD	3

▪ Kode Generasi berdasarkan tahun lahir

Tabel 1.2
Kode Generasi berdasarkan tahun lahir

Jenis Generasi	Kode
Generasi X (1965-1980)	1
Generasi Y / Millenial (1981-1994)	2
Generasi Z (1995-2010)	3

3. Tabulasi

Tahap tabulasi merupakan tahap memberikan skor terhadap item-item yang perlu untuk diberi skor (angket pilihan ganda, rating scale), memberi skor pada item yang tidak diberi skor, dan

mengidentifikasi dan klasifikasi dari setiap pertanyaan yang terdapat pada kuesioner menurut variabel-variable (Burrough, 1975).

1.9.2 Alat Pengumpulan Variabel

Variabel-variabel pada penelitian ini akan diukur menggunakan suatu alat yaitu dengan menggunakan skala likert. Definisi dari skala likert menurut Joshi dkk. (2015) adalah sebagai seperangkat pernyataan (item) yang ditawarkan untuk skala nyata atau situasi hipotetis yang diteliti, kemudian responden diminta untuk menunjukkan tingkat persetujuan mereka (dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju) dengan pernyataan (item) yang diberikan pada skala metrik. Skala metrik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Cukup Setuju (KS)	= 3
Setuju (S)	= 4
Sangat Setuju (SS)	= 5

Kategori- kategori diatas kemudian diukur untuk mengetahui tingkatan pada suatu variabel. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui kategori jawaban responden masuk ke dalam tingkatan rendah, sedang, atau tinggi. Kemudian dihitung kedalam kelas interval sebagai berikut:

$$I = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{banyaknya bilangan}}$$

$$I = \frac{5-1}{5}$$

$$I = 0,80$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan batas kelas sebesar 0,80. Kemudian peneliti membuat tabel kategori jawaban pada setiap variabel sebagai berikut:

Kategori Sangat Tinggi	4,21 – 5,00
Kategori Tinggi	3,41 – 4,20
Kategori Sedang	2,61 – 3,40
Kategori Rendah	1,81 – 2,60

Kategori Sangat Rendah	1,00 – 1,80
------------------------	-------------

1.10 Teknik Analisis Data

1.10.1 Uji Validitas

Menurut Tersiana (2018) uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan apakah instrument yang digunakan valid atau tidak. Jika instrument penelitian valid, maka validitas juga tinggi dan sebaliknya. Dalam penelitian ini menggunakan konsep instrument valid jika r hitung $> r$ table dengan tingkat signifikansi $< 0,05$.

1.10.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas diartikan sebagai suatu instrument cukup dipercaya sebagai alat pengumpul data. Terdapat dua jenis reliabilitas yaitu internal dan eksternal. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji reliabilitas dengan rumus spearman-brown sebagai berikut:

$$R_{11} = \frac{2 \times r_{1/21/2}}{(1+r_{1/21/2})}$$

1.10.3 Uji Asumsi Klasik

Tujuan uji asumsi klasik ini adalah untuk memperkuat perhitungan sebelum analisis regresi. Berikut uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian peneliti adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas.

1.10.4 Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linier Berganda ini bertujuan untuk mengetahui hubungan parsial antara variable-variabel yang akan diketahui bagaimana hubungan pengaruhnya satu sama lain. Dalam uji ini akan diketahui signifikansi dan kuat hubungan antara variable kualitas system, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih iPusnas.