

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang mengalami kemajuan teknologi informasi (TI) yang sangat pesat. Kemajuan dalam teknologi informasi, terutama yang dipelopori oleh komputer, telah mempercepat dan mengubah berbagai praktik penting dalam perpustakaan, informasi, dan dokumentasi. Sebagai lembaga yang mengelola informasi, perpustakaan terus mengembangkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan pelanggan dan membuat pekerjaan pustakawan lebih mudah. Konsep yang menggambarkan penggunaan tersebut termasuk sistem katalog online, layanan sirkulasi mandiri, dan sumber-sumber elektronik yang mendukung pembelajaran tanpa batas. Perpustakaan harus siap untuk memberikan layanan informasi yang baik, termasuk staf yang berpengalaman dan berkualitas tinggi, serta infrastruktur pendukung yang dapat membantu pengguna memenuhi kebutuhan informasi mereka. Upaya ini bertujuan untuk membangun kembali perpustakaan sebagai harta karun karya.

Sejak tahun 2021, Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang telah menggunakan SLiMS (Sistem Manajemen Perpustakaan Senayan) untuk meningkatkan layanan. Software open source SLiMS mencakup fasilitas sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), barcode, klasifikasi buku, data pengunjung, dan statistik pengunjung. Menurut survei awal penulis, beberapa

menu tidak berfungsi dengan baik. Misalnya, kesalahan sering terjadi karena statistik dan data pengunjung belum online dan diproses secara manual. Karena tidak dapat digunakan secara maksimal, fungsi sistem yang ada dianggap kurang optimal oleh pengguna.

Sebagai hasil dari wawancara dengan kepala Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang, diketahui bahwa teknologi SLiMS sedang mengalami perbaikan dan perubahan secara bertahap. Hanya beberapa layanan yang menggunakan teknologi informasi saat ini, seperti klasifikasi buku, barcode, dan peminjaman dan pengembalian buku. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang kesiapan Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang dalam menggunakan teknologi informasi.

Para Peneliti mengembangkan berbagai model untuk mengukur kesiapan pengguna aplikasi. Peneliti menggunakan framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) V3 dalam kasus ini. ITIL V3 adalah salah satu framework praktik terbaik yang digunakan perusahaan untuk menjalankan manajemen layanan secara optimal. ITIL Versi 3 mencakup lima domain: Strategi Layanan, Desain Layanan, Peralihan Layanan, Operasi Layanan, dan Peningkatan Kontinuitas Layanan. ITIL Versi 3 juga meningkatkan kepuasan pengguna layanan TI (Hanief S., et al., n.d. 2019).

1. 2 Rumusan Masalah Penelitian

Langkah perumusan masalah adalah langkah yang paling penting di dalam melakukan suatu penelitian. Langkah perumusan masalah penelitian dan observasi dapat dilakukan secara berulang-ulang sampai dengan seorang peneliti dapat menentukan masalah penelitian yang didasari observasi penelitian yang komprehensif (FP Andrew., et al., n.d. 2021). Berdasarkan hal-hal di atas, penulis merumuskan masalah berikut:

Apakah komponen framework ITIL v3 termasuk variabel strategi layanan, desain layanan, transisi layanan, operasi layanan, dan peningkatan layanan yang berkelanjutan berpengaruh terhadap kesiapan teknologi dan kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang.

1. 3 Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode Infrastructure Library of Information Technology (ITIL) V3 untuk menganalisis kesiapan teknologi dan kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang. Lima variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi layanan (SS), desain layanan (SD), transisi layanan (ST), operasi layanan (SO), dan peningkatan layanan terus menerus (CSI).

1. 4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan mengetahui tingkat kesiapan SI SLiMS sehingga berpengaruh terhadap penerapan sistem informasi perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang.
2. Menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna sehingga berpengaruh terhadap penerapan sistem informasi perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang.

1. 5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi SMA Negeri 19 Palembang, sekaligus menganalisis teknologi sistem informasi perpustakaan yang telah diterapkan dan menentukan langkah-langkah perbaikan dalam tahap pengembangan sistem selanjutnya.
2. Sebagai panduan bagi pengembang teknologi sistem informasi perpustakaan atau programmer di bidang sistem informasi untuk lebih memperhatikan kesiapan sistem tersebut.
3. Untuk meningkatkan kualitas kinerja sistem informasi perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang sehingga ke depannya dapat dikembangkan sistem informasi perpustakaan yang lebih diterima oleh pengguna dan menghasilkan sistem yang memiliki kualitas yang lebih baik lagi.

1. 6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini yaitu tentang kesiapan teknologi dan kepuasan Pengguna terhadap aplikasi SLiMS, referensi didapat dari literatur dan internet. Agar penelitian ini terarah, perlu dibuat batasan-batasan. Penelitian ini berfokus pada tingkat kesiapan teknologi dan kepuasan Pengguna aplikasi SLiMS Perpustakaan yang ditujukan untuk seluruh siswa-siswi, Guru dan Staf SMA Negeri 19 Palembang.

1. 7 Susunan dan Struktur Tesis

Untuk mendapatkan gambaran mengenai isi penelitian ini, berikut susunan dan struktur tesis:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis mengemukakan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta susunan dan struktur tesis.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian pustaka atau tinjauan literatur yang mencakup teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian. Ini meliputi teori umum mengenai analisis sistem informasi dan ITIL V3, serta teori khusus mengenai metode statistik yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain dan jadwal penelitian, data penelitian yang meliputi jenis data, populasi, dan sampel penelitian serta teknik pengambilan sampel. Selain itu, bab ini juga mencakup konsep dan metode penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian, yang meliputi pengolahan data terkait karakteristik responden, deskripsi jawaban responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis dan pembahasan akhir.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan saran untuk peningkatan kualitas sistem informasi Perpustakaan SMA Negeri 19 Palembang.

