

**EVALUASI *SMART LIBRARY AUTOMATION (SLA)*
MENGUNAKAN *FRAMEWORK HUMAN, ORGANIZATION,
AND TECHNOLOGY-FIT (HOT-FIT) MODEL*
(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA
BATU)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Wreda Beny Ramdhany

NIM: 155150401111002



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2019

PENGESAHAN

EVALUASI *SMART LIBRARY AUTOMATION* (SLA) MENGGUNAKAN *FRAMEWORK HUMAN, ORGANIZATION, AND TECHNOLOGY-FIT* (HOT-FIT) MODEL
(STUDI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA BATU)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh:
Wreda Beny Ramdhany
NIM: 155150401111002

Skrripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
12 Maret 2019
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing I



Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI.
NIK: 2012018604211001

Pembimbing II



Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.
NIK: 2016098908021001



Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi


Drs. Herman Tolle, S.T., M.T.

NIP: 197408232000121001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 12 Maret 2019



Wreda Beny Ramdhany
NIM. 155150401111002

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Evaluasi *Smart Library Automation (SLA)* Menggunakan *Framework Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Model* (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu)” dapat diselesaikan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pengerjaan skripsi baik secara moril maupun materiil, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI selaku Dosen Pembimbing I atas petunjuk, arahan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
2. Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II atas petunjuk, arahan, dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
3. Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Herman Tolle, Dr. Eng., S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi.
5. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
6. Responden penelitian pada Bagian Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.
7. Kedua orang tua, Bapak Suhar Setiyono dan Ibu Heni Winarsih serta Satriyo Arif Wicaksono, Rinda Da’watus Sholekah, dan Kelvin Daniel Bachtiar selaku adik yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan moril, dan materiil kepada penulis.
8. Ammar Gunya Pratomo, Yudhistira Kurniawan S, Faris Lafito H, Reza Ararsy, Lendy Seoling, Fajar Akbar Hariansyah, M. Arda Dwi Ardianto, Hisam Rahman Hakim, Malik Abdul Azis, Meirina Fatima, dan Hana Attaumi atas dukungan dan kerja sama selama kuliah dan kehidupan sehari-hari mulai dari awal perkuliahan.
9. Shella Indah, Theresia Emiliana, Ratna Anjani, Erwina Nur Amalia, Savero Muhammad Syahrizal, Uzlah Mawali Kubro, dan Karita Puspitasari atas dukungan dan kerja sama selama proses pengerjaan skripsi.
10. Teman-teman kelembagaan Badan Eksekutif Mahasiswa Filkom periode 2016/2017 dan 2017/2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Teman-teman Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer angkatan 2015 atas seluruh bantuan, kerja sama, suka, dan duka selama masa perkuliahan di Fakultas Ilmu Komputer UB.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas segala bantuan dan dukungannya baik secara langsung maupun tidak langsung demi terselesainya skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penelitian selanjutnya. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan baru bagi pembaca.

Malang, 12 Maret 2019

Penulis
wredabeny@gmail.com



ABSTRAK

Wreda Beny Ramdhany, Evaluasi *Smart Library Automation (SLA)* Menggunakan *Framework Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Model* (Studi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu)

Dosen Pembimbing: Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI dan Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.

Smart Library Automation (SLA) merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan oleh Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Sistem informasi SLA digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengunjung dan memudahkan pustakawan dalam mengolah data buku. Sebagai instansi yang menyelenggarakan layanan publik menggunakan teknologi informasi, perpustakaan haruslah memiliki teknologi yang handal sehingga dapat memberikan pelayanan secara maksimal. Dalam mencapai pelayanan yang maksimal diperlukan evaluasi pada sistem informasi *Smart Library Automation (SLA)* dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan pada sistem. Penelitian ini menggunakan kerangka kerja *Human, Organization, and Technology (Hot-Fit) Model*. Metode utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif wawancara yang didukung dengan metode kuantitatif yaitu kuesioner. Kuesioner digunakan untuk memperkuat hasil dari wawancara. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem sudah baik, yang didukung penuh oleh organisasi dalam penerapannya dan perlu adanya pengembangan sistem informasi *Smart Library Automation (SLA)* guna memenuhi kebutuhan instansi ke depannya dalam memberikan pelayanan perpustakaan yang prima.

Kata kunci: Evaluasi, *Human Organization and Technology-Fit Model*, *Smart Library Automation (SLA)*, Sistem Informasi Perpustakaan

ABSTRACT

Wreda Beny Ramdhany, *Evaluation of Smart Library Automation (SLA) Using Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Model Framework at Public Library of Department Library and Archives of Batu City*

Advisor Lecturer: Aditya Rachmadi, S.ST., M.TI and Admaja Dwi Herlambang, S.Pd., M.Pd.

Smart Library Automation (SLA) is an information system which is used by the Public Library of Department Library and Archives of Batu City. Information system SLA is used to increase the quality of services to the visitors and facilitate librarians in processing databooks. As an institution which organizes public services by using information technology, libraries must have reliable technology in providing maximum service. In achieving maximum service, an evaluation of Smart Library Automation (SLA) is needed to find out the system's problems in providing services toward the visitors. This study uses a framework Human, Organization, and Technology (Hot-Fit) Model. The main method of collecting data in this study uses qualitative interview methods which are supported by quantitative methods namely questionnaires. It is used to strengthen the results of interviews. The result of this research shows that the quality of the system is good, which is fully supported by the organization in its implementation and this system needs to development in order to fulfill organization's needs in the future in giving excellent library services.

Keywords: Evaluation, Human Organization and Technology-Fit Model, Smart Library Automation (SLA), Library Information System

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Batasan masalah.....	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.2 Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.....	8
2.2.1 Gambaran Umum Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.....	8
2.2.2 Struktur Organisasi	9
2.2.3 Visi dan Misi	10
2.3 <i>Smart Library Automation (SLA)</i>	11
2.4 <i>Framework Human, Organization, and Technology-Fit (Hot-Fit)</i>	12
2.4.1 <i>Terbentuknya Framework Human, Organization, and Technology-Fit (Hot-Fit)</i>	12
2.4.2 <i>Penjelasan Framework Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)</i>	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	20

3.1 Metodologi Penelitian	20
3.2 Pendefinisian Permasalahan	21
3.3 Pembuatan Instrumen Penelitian	21
3.4 Responden	24
3.5 Pengumpulan Data	26
3.6 Analisis Data	26
3.7 Pembahasan Hasil	27
3.8 Penarikan Simpulan dan Saran	27
BAB 4 HASIL DAN ANALISIS	28
4.1 Aspek <i>Technology</i>	28
4.1.1 <i>System Quality</i>	28
4.1.2 <i>Information Quality</i>	30
4.1.3 <i>Service Quality</i>	33
4.2 Aspek <i>Human</i>	35
4.2.1 <i>System Use</i>	35
4.2.2 <i>User Satisfaction</i>	37
4.3 Aspek <i>Organization</i>	39
4.3.1 <i>Structure</i>	39
4.3.2 <i>Environment</i>	41
4.3 <i>Net Benefits</i>	44
4.3.1 <i>Net Benefits</i>	44
4.4 Ringkasan Hasil Analisis Secara Keseluruhan	46
4.4.1 Aspek <i>Technology</i>	46
4.4.2 Aspek <i>Human</i>	46
4.4.3 Aspek <i>Organization</i>	47
4.4.4 Aspek <i>Net Benefits</i>	48
BAB 5 PEMBAHASAN	49
5.1 Aspek <i>Technology</i>	49
5.1.1 <i>System Quality</i>	49
5.1.2 <i>Information Quality</i>	50
5.1.3 <i>Service Quality</i>	52



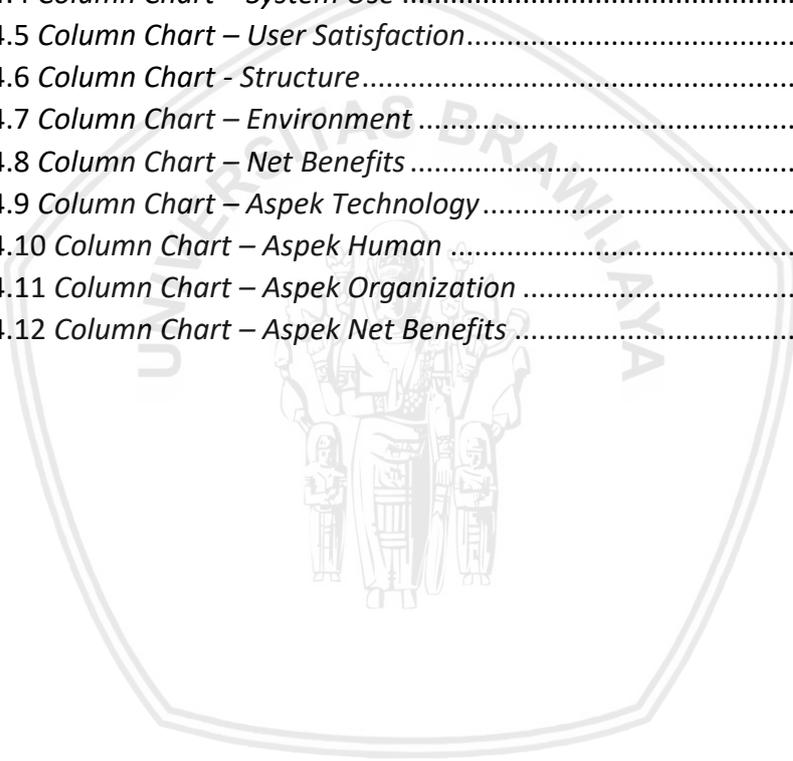
5.2 Aspek <i>Human</i>	53
5.2.1 <i>System Use</i>	53
5.2.2 <i>User Satisfaction</i>	54
5.3 Aspek <i>Organization</i>	55
5.3.1 <i>Structure</i>	55
5.3.2 <i>Environment</i>	56
5.4 Aspek <i>Net Benefits</i>	57
5.4.1 <i>Net Benefits</i>	57
BAB 6 PENUTUP	60
6.1 Simpulan	60
6.2 Saran	61
DAFTAR REFERENSI	62
LAMPIRAN A UJI EXPERT	68
LAMPIRAN B PERSETUJUAN WAWANCARA	76
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA	88
LAMPIRAN D TEMUAN PERMASALAHAN	114
LAMPIRAN E DATA KUESIONER	121
LAMPIRAN F KISI-KISI INSTRUMEN	124
LAMPIRAN G ITEM PERTANYAAN	136
LAMPIRAN H KUESIONER	141

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian pustaka 1	6
Tabel 2.2 Kajian pustaka 1 (Lanjutan)	7
Tabel 2.3 Kajian pustaka 2	7
Tabel 2.4 Kajian pustaka 3	7
Tabel 2.5 Kajian pustaka 3 (Lanjutan)	8
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Aspek <i>Technology</i>	21
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Aspek <i>Human</i>	22
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Aspek <i>Organization</i>	23
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Aspek <i>Net Benefits</i>	23
Tabel 3.5 Karakteristik Pengguna	24
Tabel 3.6 <i>Job Desk</i>	25
Tabel 3.7 Kategori Rata-rata	27
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>System Quality</i>	29
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>Information Quality</i>	32
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>Service Quality</i>	34
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>System Use</i>	37
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>User Satisfaction</i>	38
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>Structure</i>	41
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>Environment</i>	43
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel <i>Net Benefits</i>	45
Tabel 5.1 <i>Fit</i> dan <i>Misfit</i> antara Aspek <i>Human, Organization, dan Technology</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur organisasi	10
Gambar 2.2 <i>Updated DeLone and McLean success</i>	13
Gambar 2.3 <i>MIT90s IT Organization Fit Model</i>	13
Gambar 2.4 <i>Proposed human-organization-technology fit (HOT-fit) framework</i>	15
Gambar 3.1 Alur Penelitian	20
Gambar 4.1 <i>Column Chart – System Quality</i>	30
Gambar 4.2 <i>Column Chart - Information Quality</i>	33
Gambar 4.3 <i>Column Chart – Service Quality</i>	35
Gambar 4.4 <i>Column Chart – System Use</i>	37
Gambar 4.5 <i>Column Chart – User Satisfaction</i>	39
Gambar 4.6 <i>Column Chart - Structure</i>	41
Gambar 4.7 <i>Column Chart – Environment</i>	43
Gambar 4.8 <i>Column Chart – Net Benefits</i>	45
Gambar 4.9 <i>Column Chart – Aspek Technology</i>	46
Gambar 4.10 <i>Column Chart – Aspek Human</i>	47
Gambar 4.11 <i>Column Chart – Aspek Organization</i>	47
Gambar 4.12 <i>Column Chart – Aspek Net Benefits</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A UJI EXPERT	68
A.1 Surat Pengantar Validasi Instrumen	68
A.2 Surat Keterangan Validasi Instrumen	72
LAMPIRAN B PERSETUJUAN WAWANCARA.....	76
LAMPIRAN C HASIL WAWANCARA.....	88
LAMPIRAN D TEMUAN PERMASALAHAN.....	114
LAMPIRAN E DATA KUESIONER.....	121
LAMPIRAN F KISI-KISI INSTRUMEN	124
LAMPIRAN G ITEM PERTANYAAN	136
LAMPIRAN H KUESIONER.....	141



BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan dalam penelitian akhir, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan tugas akhir. Diharapkan dengan adanya bab ini akan memperjelas mengenai alasan penelitian tugas akhir ini.

1.1 Latar belakang

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan urusan pemerintahan di bidang kearsipan (Walikota Batu Nomor 76 tahun 2016). Bidang Kearsipan mempunyai tugas untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang pengelolaan kearsipan. Sedangkan Bidang perpustakaan mempunyai tugas dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis di bidang penyediaan layanan dan informasi, serta pengolahan bahan pustaka perpustakaan.

Sesuai dengan Undang-Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Pasal 14 ayat 3 menyatakan bahwa "Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi". Selanjutnya berdasarkan Peraturan Presiden nomor 24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 pada Pasal 21, dijelaskan bahwa perpustakaan dapat melengkapi sarana teknologi dan informasi untuk kegiatan pengelolaan informasi, penyelenggaraan pelayanan, pengembangan perpustakaan, dan kerja sama perpustakaan. Dalam melaksanakan peraturan dalam Undang-Undang RI dan Peraturan Presiden, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu telah menerapkan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan perpustakaan dengan mengembangkan sebuah sistem informasi yang disebut dengan *Smart Library Automation (SLA)*.

Smart Library Automation (SLA) merupakan sebuah sistem informasi yang digunakan untuk mengelola sirkulasi pelayanan yang ada dalam perpustakaan. *Smart Library Automation* memiliki fungsi yaitu sebagai media untuk mengelola data koleksi buku, mengelola keanggotaan perpustakaan, media pencatatan sirkulasi peminjaman dan pengembalian, menampilkan katalog buku perpustakaan, dan presensi kehadiran pengunjung. Sistem informasi ini memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan kegiatan operasional perpustakaan. Apabila sistem informasi *Smart Library Automation (SLA)* tidak berjalan dengan baik maka akan mengganggu jalannya kegiatan layanan kepada pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu menyatakan bahwa terkait dengan teknologi, cukup sering terjadinya *error* pada perangkat pendukung sistem apabila digunakan dalam rentang waktu yang lama, jaringan internet yang tidak stabil, listrik yang sering padam, dan terdapat data yang tidak sesuai dengan keadaan lapangan. Apabila sistem informasi *Smart Library Automation* mengalami permasalahan maka layanan tidak dapat berjalan

secara optimal, seperti apabila pengunjung yang ingin melakukan pendaftaran anggota perpustakaan tidak dapat melakukan registrasi pendaftaran karena tidak berfungsi sistem dan sistem tidak dapat mencetak kartu anggota perpustakaan. Pengunjung tidak dapat melakukan peminjaman terhadap koleksi buku yang ada dikarenakan tidak berjalannya sistem *record* peminjaman buku pada sistem informasi *Smart Library Automation (SLA)*. Selain itu kegiatan pengembalian buku menjadi terganggu yaitu tidak dapat dilakukan pendataan secara langsung pada sistem pengembalian buku. Hal tersebut membuat karyawan maupun pengunjung menjadi tidak nyaman dan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Terkait dengan *human* atau penggunaan sistem cukup sering terjadinya kesalahan dalam penginputan data registrasi buku, perlunya pelatihan bagi pustakawan dalam menggunakan sistem, dan pencapaian target penginputan data buku pada sistem yang belum tercapai. Terkait dengan organisasi masih belum adanya aturan pemerintah yang memayungi penggunaan teknologi pada perpustakaan dan perlunya aturan pengaksesan data terkait data pribadi pemustaka.

Sistem informasi ini dapat menjadi lebih buruk karena berdasarkan hasil wawancara pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, *Smart Library Automation (SLA)* selama penggunaan belum pernah dilakukan evaluasi. Evaluasi sangatlah penting dikarenakan evaluasi dapat menghasilkan temuan negatif dari penggunaan suatu sistem (Stufflebeam, Madaus, & Kellaghan 2011). Evaluasi merupakan penelitian yang dirancang dan dilakukan untuk membantu beberapa pihak dalam menilai suatu objek yang pantas atau layak (Stufflebeam, Madaus, & Kellaghan 2011). Menurut Weiss (1972) dalam Msila & Setlhako (2013) menyatakan bahwa tujuan dari evaluasi adalah untuk mengukur efek dari suatu program terhadap tujuan yang telah ditetapkan, sebagai sarana kontribusi dalam pengambilan keputusan atau peningkatan program pada masa selanjutnya. Menurut Venable (2016) dalam Cronholm & Göbel (2016) menyebutkan bahwa tujuan utama dilakukannya evaluasi adalah untuk menghasilkan pengetahuan yang dapat digunakan untuk melakukan peningkatan pada sistem informasi yang digunakan. Tujuan lain evaluasi yaitu untuk menyimpulkan bahwa sistem informasi baru dapat menyediakan manfaat yang relatif lebih besar daripada sistem informasi yang ada untuk mencapai tujuan yang sama. Sedangkan menurut Humas Sekretariat Kabinet Republik Indonesia (2015) tujuan dari dilakukannya evaluasi yaitu untuk menentukan tingkat kinerja suatu kebijakan, mengukur tingkat efisiensi suatu kebijakan, mengukur berapa besar dan kualitas *output* dari suatu kebijakan, mengukur dampak suatu kebijakan, untuk mengetahui apabila ada penyimpangan, dan sebagai masukan (*input*) terhadap suatu kebijakan yang akan datang yaitu memberikan masukan bagi proses kebijakan ke depan agar dihasilkan kebijakan yang lebih baik.

Salah satu kerangka kerja yang dapat digunakan dalam melakukan evaluasi yaitu *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)* merupakan kerangka kerja yang dikembangkan oleh Maryati Mohd. Yusof, Anastasia Papazafeiropoulou, Ray J. Paul, Lampors K. Stergioulas, dan Jasna Kuljis (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006; Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2008).

Kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)* berfokus pada tiga segi, yaitu manusia, organisasi, dan teknologi dalam mencari faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi sistem informasi. Kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)* terbagi dalam delapan dimensi dimana dari segi teknologi terdiri dari dimensi kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*); segi manusia terdiri dari penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*); segi organisasi terdiri dari struktur organisasi (*structure*), lingkungan organisasi (*environment*); kemudian terdapat satu segi lagi yaitu manfaat yang didapat oleh organisasi (*net benefits*) (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2008).

Dalam penelitian ini akan dilakukan implementasi kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)* pada sistem informasi *Smart Library Automation* Kota Batu. Dengan melakukan implementasi kerangka kerja ini terhadap sistem *Smart Library Automation*, maka akan diketahui seberapa besar pengaruh dari dimensi-dimensi yang terdapat pada kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)* terhadap manfaat (*net benefits*). Selain itu pada penelitian ini akan diketahui faktor-faktor yang mendukung kinerja sistem informasi *Smart Library Automation* sehingga dapat memberikan rekomendasi guna meningkatkan pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menggunakan sistem informasi *Smart Library Automation*.

1.2 Rumusan masalah

1. Bagaimana hasil dari implementasi kerangka kerja *Human, Organization, and Technology* terhadap sistem informasi *Smart Library Automation* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu?
2. Bagaimana rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan manfaat pada sistem informasi *Smart Library Automation* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui bagaimana hasil dari implementasi kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (Hot-Fit)* pada sistem informasi *Smart Library Automation* Kota Batu.
2. Memberikan rekomendasi dalam meningkatkan manfaat penggunaan sistem informasi *Smart Library Automation* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi manfaat dari penggunaan sistem informasi *Smart Library Automation*.
2. Memberikan referensi rekomendasi kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dalam melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan sistem informasi *Smart Library Automation*.

1.5 Batasan masalah

1. Penelitian ini dilakukan dalam ruang lingkup Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.
2. Implementasi kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)* dilakukan pada proses bisnis yang berkaitan dengan sistem informasi *Smart Library Automation* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.
3. Responden dari penelitian ini merupakan pengguna dari sistem informasi *Smart Library Automation* Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.

1.6 Sistematika pembahasan

Dokumentasi dari pembuatan penelitian ini ditujukan untuk memberikan uraian dan gambaran dari laporan skripsi secara garis besar dengan sistematika pembahasan sebagai berikut, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN KEPUSTAKAAN

Menguraikan tentang kajian pustaka yang membahas tentang penelitian sebelumnya, yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Kemudian landasan teori yang menjadi dasar acuan penelitian yang akan dilakukan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan membahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu metode pengambilan data, metode pengolahan data dan analisis, serta rekomendasi atau hasil akhir.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini akan membahas mengenai proses pengumpulan data evaluasi sistem informasi *Smart Library Automation* dan menjelaskan mengenai proses analisis data.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari analisis data yang telah diolah dan dikumpulkan dari perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Btu.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang pembahasan yang berisi kesimpulan tentang hasil penelitian yang dilakukan penulis serta saran yang membangun untuk dilakukannya pengembangan dalam penelitian ke depannya.



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Bab ini menjelaskan mengenai hal-hal yang mendasari dari permasalahan yang diangkat, yaitu mengenai implementasi kerangka kerja *Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Model* pada sistem informasi *Smart Library Automation (SLA)* pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Diharapkan dengan adanya landasan teori dapat memberikan gambaran secara umum dari penjelasan tugas akhir ini.

2.1 Kajian Pustaka

Penelitian terkait dengan Evaluasi *Smart Library Automation (SLA)* Menggunakan *Framework Human, Organization and Technology-Fit (Hot-Fit) Model*, mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dimana penelitian tersebut menggunakan *framework* penelitian yang sama yaitu *Human, Organization and Technology-Fit (Hot-Fit) Model*. Beberapa penelitian sebelumnya yaitu oleh, (Erlirianto, Ali, & Herdiyanti, 2015), (Yusof & Arifin, 2016), dan (Monalisa, Anggara, & Kurnia, 2018).

Tabel 2.1 Kajian pustaka 1

Judul Paper	<i>The Implementation of the Human, Organizational, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework to evaluate the Electronic Medical Record (EMR) System in a Hospital</i>
Tahun	2015
Penulis	Lourent Monalizabeth Erlirianto
Publikasi	ScienceDirect
Tujuan Penelitian	Melakukan evaluasi bagaimana ketiga aspek yaitu manusia, organisasi, dan teknologi saling terhubung dalam implementasi sistem informasi EMR. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan manfaat penggunaan sistem informasi EMR
Metode Penelitian	Tahap perancangan: melakukan analisa dan identifikasi organisasi, penentuan variabel dan pernyataan, penentuan hipotesis, pembuatan kuesioner, dan uji kuesioner. Tahap Implementasi: pengumpulan data, validasi data, dan uji data kuesioner. Tahap pembahasan hasil: pendeskripsian hasil permodelan, interpretasi hasil uji inner model, pembahasan hasil, pemberian rekomendasi
Hasil	Hasil dari implementasi <i>HOT-Fit Model</i> membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Organisasi memberikan pengaruh signifikan positif terhadap

Tabel 2.2 Kajian pustaka 1 (Lanjutan)

	lingkungan. Lingkungan memberikan pengaruh signifikan positif terhadap organisasi dan <i>net benefit</i> .
Hasil Rekomendasi	Adanya kebutuhan untuk mengintegrasikan antara informasi EMR dan data pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan dalam sistem pusat BPJS dan adanya sistem pelaporan otomatis dari sistem informasi EMR. Rekomendasi perubahan sistem dalam waktu yang tidak terlalu dekat dengan perubahan sistem sebelumnya. Membuat peraturan mengenai format mengenai penulisan dan pengisian data. Perlu adanya pelatihan pengguna terhadap sistem informasi EMR dan dibuatnya <i>user manual</i> penggunaan sistem informasi EMR

Tabel 2.3 Kajian pustaka 2

Judul Paper	<i>Towards an evaluation framework for Laboratory Information Systems</i>
Tahun	2016
Penulis	Maryati M. Yusof
Publikasi	Elseiver
Tujuan Penelitian	Meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kesalahan (<i>root-causes</i>) pada proses pengujian dalam laboratorium (<i>pre-analytic to post-analytic</i>) dan meningkatkan LIS (<i>Labolatory Information System</i>) dalam mendukung proses pelayanan
Metode Penelitian	Studi literator, penentuan dimensi dan metode evaluasi, identifikasi kesalahan, penilaian faktor-faktor penyebab kesalahan, dan penentuan rekomendasi
Hasil	Adanya hubungan positif antara laboratorium dan staf klinis guna menghasilkan proses pengujian laboratorium yang lancar, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan proses penggunaan LIS secara efektif dalam mempersingkat proses pengujian

Tabel 2.4 Kajian pustaka 3

Judul Paper	Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan Human Organization Technology Fit Model
Tahun	2018
Penulis	Siti Monalisa



Tabel 2.5 Kajian pustaka 3 (Lanjutan)

Publikasi	Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi
Tujuan Penelitian	Mengetahui tingkat kesuksesan dalam penerapan Sistem Administrasi Akademik (SIMAK), mengetahui hubungan antara faktor-faktor kesuksesan penggunaan Sistem Administrasi Akademik (SIMAK), dan memberikan usulan perbaikan berdasarkan hasil analisis
Metode Penelitian	Studi literatur, perencanaan evaluasi dengan metode <i>HOT-Fit</i> , pengumpulan data, pengolahan data, dan dokumentasi
Hasil	Penerapan SIMAK pada Universitas Abdurrab Pekanbaru belum sepenuhnya berhasil dengan kesuksesan penerapan sebesar 40.2%. Kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan layanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Faktor manusia berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan sistem dan <i>net benefit</i> . Faktor organisasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna dan <i>net benefit</i> . Faktor <i>net benefit</i> dapat mempermudah proses pelayanan akademik, proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, meningkatkan kinerja organisasi, dan menurunkan tingkat kesalahan pada proses pelayanan

2.2 Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu

2.2.1 Gambaran Umum Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu terbentuk dengan landasan hukum Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 04 tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kota Batu serta Peraturan Walikota Batu Nomor 76 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu memiliki peran sebagai pelaksana Urusan Wajib Perpustakaan dan harus siap untuk ikut serta dalam mencerdaskan bangsa melalui bacaan dan literatur yang *up to date* dan telah terseleksi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu selalu melakukan peningkatan pelayanan

secara optimal kepada masyarakat baik di lokasi perpustakaan umum daerah, perpustakaan keliling, taman baca, serta memberikan pembinaan dan pengembangan perpustakaan terkait. Maka dari itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan budaya minat baca masyarakat.

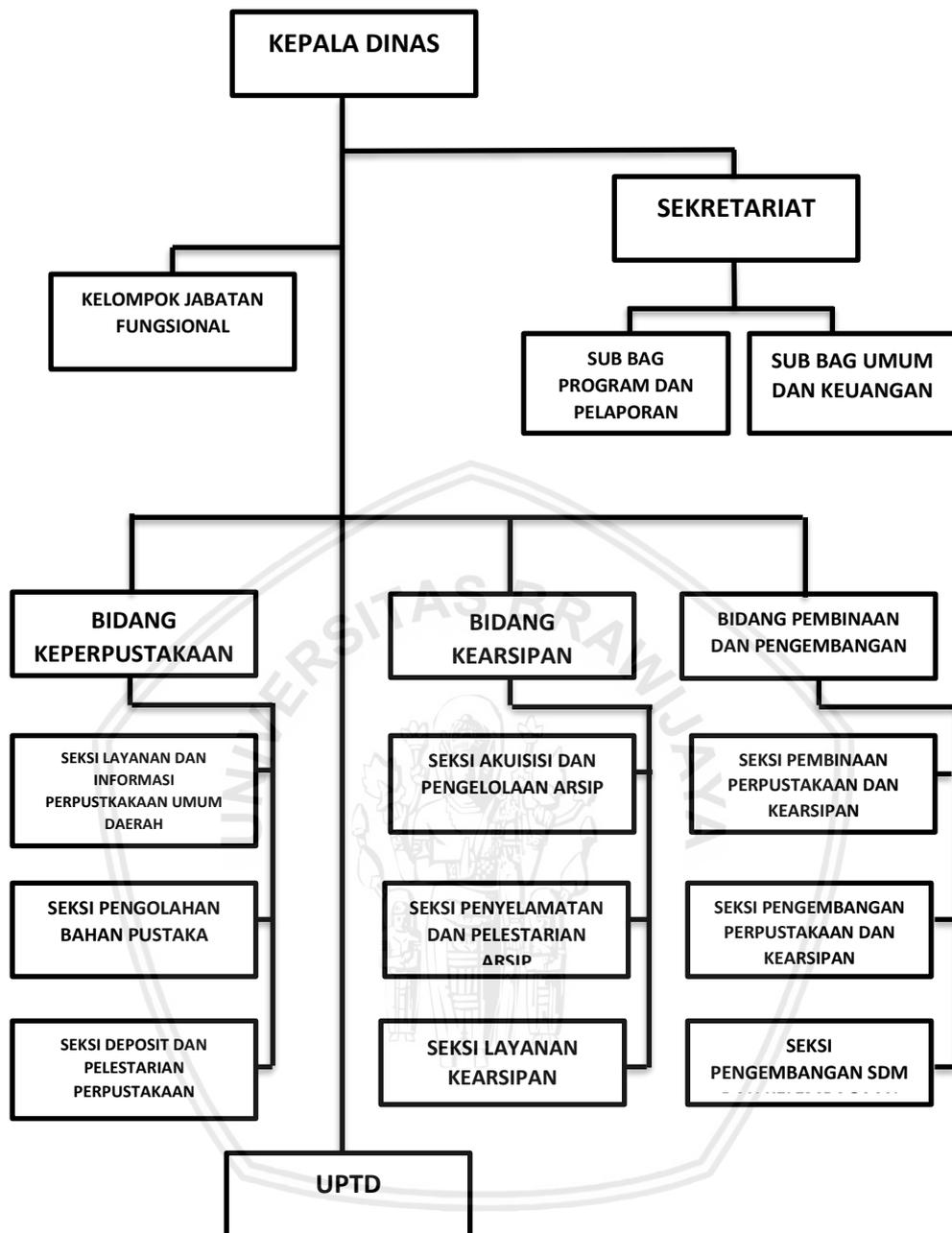
Di samping itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu memiliki peran sebagai pelaksana Urusan Wajib Kearsipan yang harus siap untuk menyimpan, menampung, memelihara, dan mengamankan arsip in-aktif atau statis yang mempunyai nilai sejarah. Selain itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dalam mewujudkan tertib administrasi yaitu dengan memberikan pembinaan dalam melakukan penataan kearsipan pada unit kerja di lingkungan Pemerintahan Kota Batu.

Perjalanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu berawal dari Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Batu sejak tahun 2003 bidang perpustakaan berlokasi di Jl. Sultan Agung yang berperan sebagai layanan perpustakaan. Pada tahun 2005 beralih dan menempati Gedung pada Kelurahan Sisir sebagai ruang layanan perpustakaan. Kemudian pada tahun 2017 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu beralih status menjadi Dinas Tipe B.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu memiliki tugas yaitu membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah pada bidang perpustakaan dan kearsipan. Dalam melaksanakan tugasnya, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu menyelenggarakan fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dan rencana strategis di bidang perpustakaan dan kearsipan, melakukan penetapan rencana kerja dan anggaran di bidang perpustakaan dan kearsipan, penyelenggaraan kebijakan di bidang perpustakaan dan kearsipan, penyelenggaraan peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur di bidang perpustakaan dan kearsipan, penyelenggaraan administrasi dinas di bidang perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang perpustakaan dan kearsipan, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

2.2.2 Struktur Organisasi

Berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 5 tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah, dan dijabarkan dalam Peraturan Walikota Batu Nomor 76 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dengan rincian struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2.1 Struktur organisasi

Sumber: Dokumen Renstra Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu (2018)

2.2.3 Visi dan Misi

Visi merupakan gambaran mengenai kondisi ideal yang ingin dicapai dan diharapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu pada masa yang akan datang. Dalam memberikan arah dan penetapan dalam mencapai kinerja yang efektif dan efisien, visi dan misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yaitu sebagai berikut:



“TERWUJUDNYA PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN SECARA PRIMA DAN PROFESIONAL”

Dalam mencapai visi tersebut, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu menetapkan misi yaitu:

1. Mewujudkan budaya baca melalui pelayanan prima di bidang perpustakaan;
2. Mewujudkan tata kelola kearsipan yang prima, profesional, transparan dan akuntabel.

2.3 Smart Library Automation (SLA)

Smart Library Automation merupakan sistem informasi yang digunakan sebagai alat operasional dalam mengelola perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. *Smart Library Automation (SLA)* memiliki fungsi sebagai:

1. Sebagai Sarana Untuk Mengatur Koleksi Buku

Sistem informasi *Smart Library Automation* digunakan sebagai pengganti katalog manual dalam memasukkan data koleksi buku yang mana data yang telah dimasukkan akan disimpan pada *server* kemudian data dapat ditampilkan secara *offline* sebagai sarana pencarian buku. Fungsi lain dari *Smart Library Automation* yaitu sebagai media dalam melakukan edit data pada koleksi buku, mencetak *barcode* dan label yang nantinya akan ditempelkan pada buku, dan mencetak informasi katalog.

2. Sarana Pendaftaran Anggota

Sistem informasi *Smart Library Automation* berfungsi sebagai sarana dalam memasukkan data anggota baru perpustakaan. Dalam melakukan pendaftaran anggota, pemustaka dapat menyerahkan *foto copy* KTP dan mengisi *form* pendaftaran kemudian melakukan pengambilan gambar atau foto di tempat. Kartu anggota bisa langsung diterima dengan menunggu beberapa menit untuk mencetak kartu anggota. Kartu anggota dapat digunakan pada saat itu juga untuk meminjam buku. Fungsi lain dari *Smart Library Automation* selain memasukkan data anggota yaitu sebagai media pencari data anggota dan media dalam mencetak kartu anggota perpustakaan.

3. Sirkulasi Peminjaman dan Pengembalian Buku

Dengan adanya sistem informasi ini transaksi peminjaman dan pengembalian buku dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Kegiatan ini dapat dilakukan hanya dengan menyerahkan kartu anggota dan buku yang ingin dipinjam atau di yang akan dikembalikan. Kemudian petugas akan melakukan *scanning barcode* menggunakan *scanner* inframerah untuk membaca data anggota dan data buku yang terdapat pada kartu anggota dan sampul buku.

4. Sebagai Katalog Buku

Dengan adanya sistem informasi *Smart Library Automation* pengunjung dapat melakukan penelusuran buku dengan lebih cepat dan mudah. Yaitu dengan

mencari judul buku pada sistem informasi, kemudian akan ditampilkan data buku termasuk label buku. Sehingga pengunjung dapat mencari buku pada rak buku sesuai dengan nomor yang tertera pada label tersebut. Sistem ini juga menampilkan informasi mengenai koleksi baru yang ada pada perpustakaan.

5. Sebagai Sarana Presensi

Pengunjung dapat melakukan presensi kehadiran dengan cara *scanning barcode* pada kartu anggota. Sehingga pengunjung yang telah datang pada perpustakaan akan ter data pada sistem. Bagi pengunjung yang belum memiliki kartu anggota, disediakan buku tamu untuk dapat masuk pada perpustakaan.

2.4 Framework Human, Organization, and Technology-Fit (Hot-Fit)

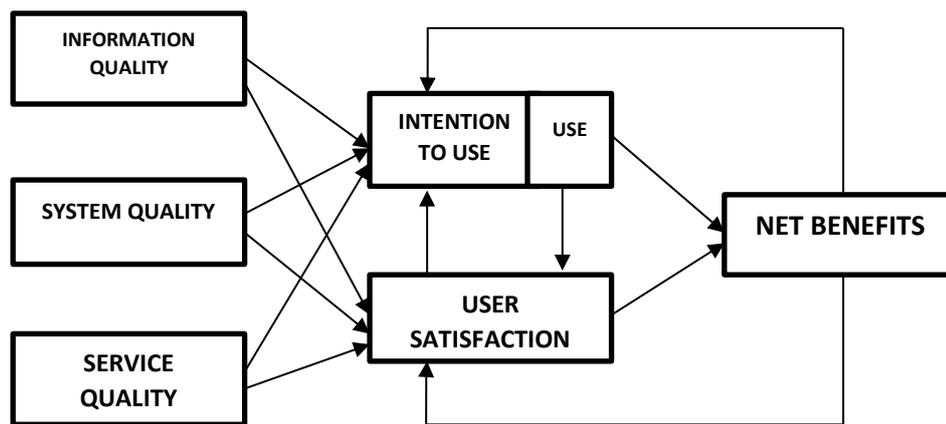
2.4.1 Terbentuknya Framework Human, Organization, and Technology-Fit (Hot-Fit)

1. Information System Success Model (ISSM)

Information System Success Model dipublikasikan pada tahun 1992 oleh William H. DeLone dan Emphraim R. McLean yaitu sebuah model yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi, yang disebut dengan "*DeLone and McLean IS Success Model*" atau D&M model. Menurut DeLone & McLean (2013) dalam jurnalnya yang berjudul "*The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*" menyebutkan bahwa terdapat enam poin yang dapat menentukan kualitas dari sistem informasi, yaitu:

1. *Organizational Impact* (Dampak Organisasi)
2. *System Use* (Kegunaan Sistem)
3. *User Saticfaction* (Kepuasan Pengguna)
4. *Individual Impact* (Dampak Terhadap Individu)
5. *System Quality* (Kualitas Sistem)
6. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Kemudian pada tahun 2003, William H. DeLone dan Emphraim R. McLean memperbaharui D&M Model dengan menambahkan poin "*service quality*", kemudian menggantikan poin "*individual impact*" dan "*organizational impact*" menjadi "*net benefits*". Dalam model ini menggunakan dasar proses dan hubungan sebab akibat (hubungan kausal). Pertimbangan proses digunakan karena sistem terdiri dari beberapa model yang saling mengikuti antara suatu proses dengan proses lainnya. Sedangkan model kausal dan varian model digunakan untuk mempelajari kovarian (besarnya hubungan antar variabel) dari elemen-elemen model apakah terjadi hubungan kausal di antara mereka (DeLone & Mclean, 2003)



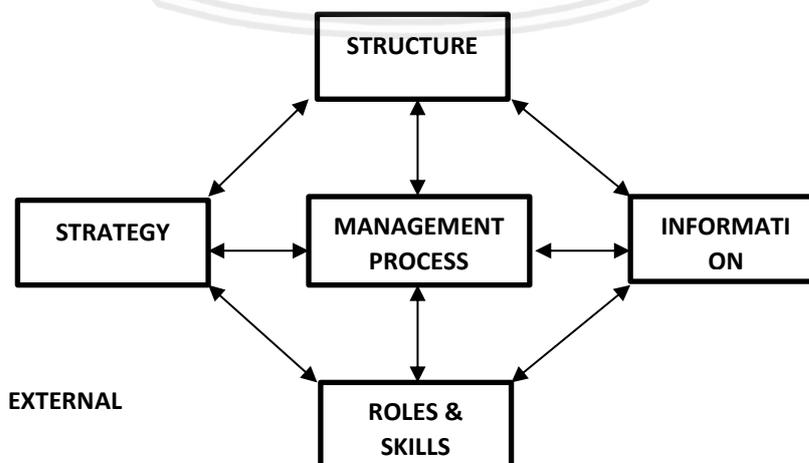
Gambar 2.2 Updated DeLone and McLean success

Sumber: DeLone (2003)

2. IT-Organizational Fit Model

Management in the 90s atau yang biasa disebut dengan MIT90s merupakan model *IT-organizational fit* yang sudah dikenal, yang terdiri dari unsur eksternal dan internal. Kerangka kerja model ini dijelaskan bahwa kesuksesan dalam mengatur penyebaran teknologi informasi pada suatu organisasi bergantung pada keseimbangan dalam mengatur keenam faktor, yaitu (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006) lingkungan eksternal, strategi organisasi, struktur organisasi, teknologi informasi yang digunakan, individu dan peranannya, proses manajemen.

Model *IT-Organization* terdiri atas kecocokan (*fit*) antara elemen internal dan eksternal. Kecocokan (*fit*) internal dicapai dari keseimbangan dinamis dalam komponen organisasi yaitu strategi bisnis, struktur organisasi, proses manajemen, dan peran serta kemampuan. Sedangkan untuk kecocokan (*fit*) eksternal dicapai dengan merumuskan strategi organisasi berdasarkan tren lingkungan dan perubahan seperti teknologi, industri, dan pasar (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006).



Gambar 2.3 MIT90s IT Organization Fit Model

Sumber: Maryati Mohd Yusof, Paul, & Stergioulas (2006)

2.4.2 Penjelasan *Framework Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit)*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maryati Mohd Yusof, Paul, & Stergioulas (2006); Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas (2007), menyebutkan bahwa kerangka kerja *Human, Organization, and Organization-Fit (HOT-Fit) Model* dibuat berdasarkan penggabungan antara *Information System Success Model (ISSM)* dan *IT-Organization Fit Model*. Pada kerangka kerja *Human, Organization, and Organization-Fit (HOT-Fit) Model*, ISSM dikembangkan dengan melakukan penambahan fitur yang berasal dari *IT-Organization Fit Model*. Adapun fitur tersebut: (Yusof, Paul, and Stergioulas, 2006)

1. Faktor yang terdapat pada organisasi dan dimensinya berupa Struktur (*structure*) dan Lingkungan (*enviromtent*)
2. Kesesuaian antara faktor-faktor dalam segi teknologi, manusia, dan organisasi.
3. Hubungan dua arah antara dimensi-dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Penggunaan Sistem (*System Use*); Kualitas Informasi (*Information Quality*) dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*); Struktur Organisasi (*Organizational Structure*) dengan Lingkungan (*Enviromtent*); Struktur Organisasi (*Organizational Structure*) dan *Net Benefits*; Lingkungan Organisasi (*Enviromtent*) dan *Net Benefits*.

Digambarkan oleh panah tebal yang terdapat pada Gambar 2.4. kecocokan (*fit*) antara manusia (*human*), organisasi (*organization*), dan teknologi (*technology*) dapat diukur dan dianalisis menggunakan sejumlah pengukuran yang terdiri dari tiga segi utama (manusia, organisasi, dan teknologi) termasuk segi kemudahan untuk digunakan, relevansi, pelatihan, kepuasan pengguna, strategi, manajemen komunikasi dan lain sebagainya (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Terdapat delapan dimensi yang saling berkaitan, ditunjukkan pada Gambar 2.4 yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, struktur organisasi, lingkungan organisasi, dan manfaat. Antar dimensi yang terhubung ini dijelaskan oleh garis panah tipis.

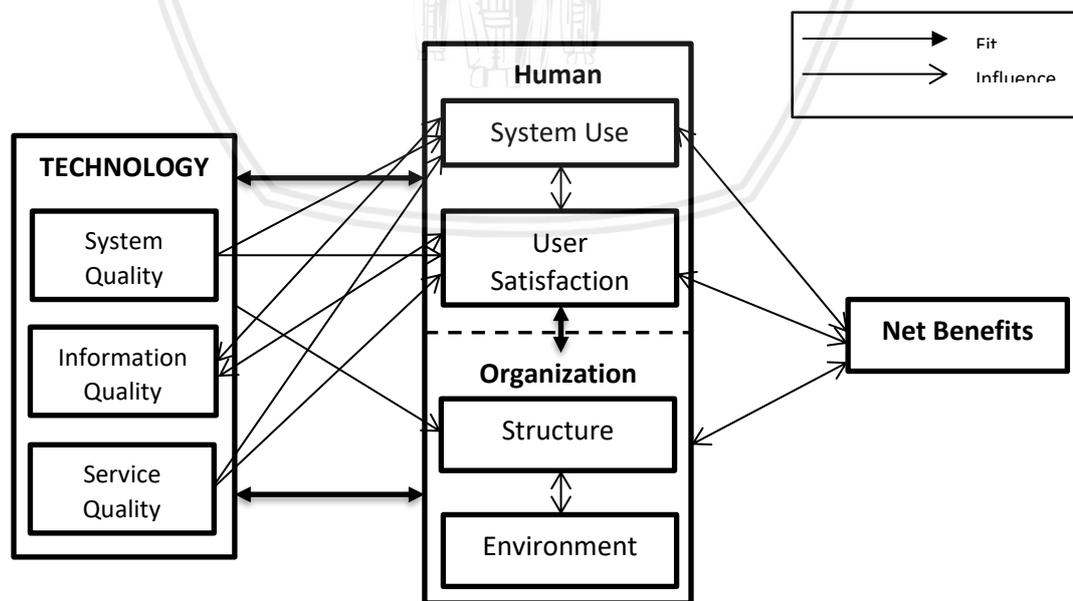
2.4.2.1 *Technology*

Pada segi teknologi terdapat tiga dimensi yaitu *system quality*, *information quality*, dan *service quality*. Penjelasan ketiga dimensi tersebut sebagai berikut:

1. *System Quality*

System quality merupakan ukuran kinerja sistem informasi (IS) dari sudut pandang teknis dan desain (Gable, Sedera, & Chan, 2008). Dimana, ukuran kualitas sistem biasanya fokus pada karakteristik kinerja yang sedang diteliti (Zaied, 2012). Kualitas sistem di sini terkait dengan kinerja sistem dan tampilan antarmuka pengguna. (Yusof & Arifin, 2016). Kualitas sistem (*system quality*) biasanya berhubungan dengan performa sistem, termasuk juga *user interface*. *System quality* dapat diukur yaitu dari mudahnya untuk digunakan, mudah untuk dipelajari, waktu respon, kegunaan, ketersediaan, kelengkapan, fleksibilitas

sistem, dan keamanan. Selain itu, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menetapkan sebuah sistem. Pertama yaitu sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna, kedua sistem sesuai dan mudah untuk digunakan, ketiga sesuai dengan pola kerja untuk siapa sistem tersebut ditujukan (Yusof, Jasna, Anastasia, & Stergioulas, 2008). Indikator dari variabel *system quality* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *ease of use*, *ease of learning*, *response time*, dan *security*. Persepsi *ease of use* dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu percaya bahwa dengan menggunakan suatu sistem tertentu akan terbebas dari usaha fisik dan mental. Persepsi *ease of use* menjelaskan mengenai jumlah usaha yang diperlukan untuk memanfaatkan suatu sistem atau sejauh mana pengguna percaya bahwa dengan melibatkan teknologi akan memudahkan suatu pekerjaan (Davis, 1989). *Ease of learning* dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam mempelajari suatu sistem. Kemudahan dalam mempelajari suatu sistem ini dapat diukur dari bahasa yang digunakan, adanya buku manual yang menunjang penggunaan, adanya pelatihan, dan fungsi fitur yang terdapat pada sistem (Yusof & Yusuff, 2013). Kemudahan ini juga dapat diukur dari kemudahan dalam menggunakan sistem bagi pengguna yang masih pemula ataupun yang sudah berpengalaman dengan sistem yang sama (Lauesen & Younessi, 1988). *Respon time* dapat dipengaruhi oleh tujuan pengguna dalam menggunakan sistem, dikarenakan setiap pengguna memiliki tujuan yang berbeda maka *respon time* pada suatu sistem dapat berbeda-beda sesuai dengan tujuan pengguna tersebut (Miller, 1968). Keamanan sistem komputer, berhubungan dengan melindungi akses sistem dari pihak-pihak yang tidak memiliki wewenang dan untuk memastikan bahwa hanya pihak yang sah saja yang dapat menggunakan sistem sepanjang waktu (Zhao, 2012).



Gambar 2.4 Proposed human-organization-technology fit (HOT-fit) framework

Sumber: Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas (2008)



2. *Information Quality*

Information quality merupakan ukuran kualitas keluaran (*output*) dari sistem informasi, yang berupa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem pada laporan atau pada tampilan layar (*on-screen*) (Gable, Sedera, & Chan, 2008). Juga merupakan bentuk perhatian terhadap isu-isu seperti relevansi, ketepatan waktu, dan keakuratan informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi (Seddon, 1997). Kualitas informasi (*information quality*) biasanya fokus terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Dalam mengukur *information quality* dapat dilihat dari beberapa kriteria, yaitu akurasi informasi, ketepatan waktu informasi yang dikeluarkan, keandalan, ketersediaan, kelengkapan informasi, keterbacaan, dan konsistensi informasi. Sebagian besar kualitas informasi dinilai secara subjektif yaitu dari sudut pandang pengguna sistem (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Indikator dari variabel *information quality* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accuracy*, *completeness*, *availability*, dan *relevance*.

Accuracy merupakan karakteristik kinerja yang mengekspresikan dekatnya suatu kesepakatan antara pengukuran hasil dan nilai yang telah ditetapkan (*measurand*) (Menditto, Patriarca, & Magnusson, 2007). Keakuratan informasi di sini menggambarkan tentang kebenaran, yang mana kualitas informasi tersebut seharusnya sama seperti pada kenyataannya (Miller, 1996). *Completeness* atau Kelengkapan informasi pada masing-masing pengguna memiliki persepsi yang berbeda, apabila menurut suatu pengguna informasi yang didapat dirasa sudah lengkap, bisa jadi menurut pengguna lain masih belum lengkap. Apabila informasi yang diberikan pengguna tersebut tidak lengkap, hal ini dapat mengecoh peneliti atau pengguna lain (Miller, 1996). *Availability* merupakan kondisi dimana mesin dan peralatan yang terlibat dapat dioperasikan atau dapat digunakan ketika dibutuhkan (Katukoori, 2007). Dimana mesin atau peralatan tersebut dapat melaksanakan tugas atau fungsinya dalam suatu kondisi dan pada satu waktu tertentu (Rosenberger and Pointner, 2015). *Relevance* dapat diukur dengan beberapa pertanyaan apakah telah sesuai fungsi atau kegunaan dari sistem informasi terhadap kebutuhan pengguna. *Relevance* juga dapat diukur dengan pertanyaan-pertanyaan seperti: kegunaan informasi dalam mendukung pekerjaan pengguna, hubungan informasi yang ada, dan kesesuaian informasi yang dihasilkan (Lee, Strong, Kahn, & Wang, 2002).

3. *Service Quality*

Service quality merupakan pengukuran seberapa baik tingkat layanan yang telah disampaikannya tersebut, apakah telah sesuai dengan harapan dari pelanggan ataukah belum (Zaied, 2012). Kualitas Layanan (*service quality*) berkaitan dengan dukungan secara menyeluruh yang diberikan oleh penyedia layanan, baik penyedia layanan yang berasal dari internal organisasi maupun eksternal. Kualitas layanan dapat diukur dengan melakukan penilaian terhadap dukungan teknis (*technical support*), kecepatan dalam melakukan respon (*quick responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, dan layanan yang berkelanjutan (*follow-up service*) (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2008). Indikator dari variabel *service quality* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *quick responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*.

Quick responsiveness berarti mengukur kesediaan sistem untuk membantu pengguna dalam menggunakan sistem dan mengukur seberapa cepat sistem tersebut dapat menyelesaikan layanan tersebut (Rabaa'i & Gable, 2012). *Empathy* merupakan bentuk kepedulian berupa perhatian individual perusahaan yang diberikan kepada pelanggannya (Rabaa'i & Gable, 2012). *Assurance* terdiri dari pengetahuan karyawan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepercayaan serta keyakinannya (Rabaa'i & Gable, 2012).

2.4.2.2 Human

Pada segi manusia terdapat dua dimensi yaitu *system use* dan *user satisfaction*. Penjelasan kedua dimensi tersebut sebagai berikut:

1. System Use

System use merupakan tingkatan dan bagaimana cara pengguna dapat memanfaatkan kemampuan sistem informasi (Petter, DeLone, & McLean, 2013). Penggunaan sistem (*system use*) berkaitan dengan frekuensi dan luasnya penggunaan sistem. Selain itu penggunaan sistem berhubungan dengan orang-orang yang menggunakannya, tingkat penggunaan sistem, pelatihan, pengetahuan, keyakinan, harapan, dan penerimaan atau penolakan mereka terhadap sistem (Yusof, Paul & Stergioulas, 2006). Indikator dari variabel *system use* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *nature of user (use for intended purpose)*, *nature of user (purpose of use)*, dan *training*.

Nature of user (use for intended purpose) kesesuaian antara harapan pengguna dengan sistem dalam mencapai tujuan tertentu, sehingga pada saat sistem digunakan pengguna dapat mencapai tujuannya (Yusof & Yusuff, 2013). *Nature of user (purpose of use)* menjelaskan tujuan pengguna dalam menggunakan sistem. Dimana dalam menggunakan sistem akan berbeda pada setiap pengguna. Misalnya penggunaan sistem antara karyawan dan manajer, hal ini akan berbeda karena karyawan menggunakan sistem untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan manajer menggunakan sistem untuk memantau karyawannya (Yusof & Yusuff, 2013). *Training* merupakan kunci untuk mencukupi kebutuhan kelancaran kerja yang membantu dalam meningkatkan kualitas kinerja pengguna dan mengembangkan organisasi (Yusof & Yusuff, 2013).

2. User Satisfaction

User satisfaction merupakan tanggapan afektif secara keseluruhan untuk perbedaan yang dirasakan pengguna antara harapan awal yaitu sebelum menggunakan sistem dan kinerja yang dirasakan setelah sistem tersebut digunakan (Zaied, 2012). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sering digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem yang bersifat subjektif. Kepuasan pengguna digambarkan sebagai evaluasi keseluruhan atas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem dan dampak yang dirasakan karena adanya sistem yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pengguna (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Indikator dari variabel *user satisfaction* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *perceived usefulness* dan *user satisfaction*.

Perceived usefulness didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kualitas kinerja pekerjaannya. Seperti halnya merasakan kegunaan dari peta *mobile* interaktif sehingga dapat meningkatkan tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi yang dituju (Davis, 1989). *User satisfaction* didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem informasi yang tersedia bagi mereka dapat memenuhi persyaratan informasi yang mereka tetapkan (Ives, Olson & Baroudi, 1983; Sun, Fang & Lim, 2012).

2.4.2.3 Organization

Pada segi organisasi terdapat dua dimensi yaitu *structure* dan *environment*. Penjelasan kedua dimensi tersebut sebagai berikut:

1. Structure

Struktur organisasi terdiri dari budaya, politik, susunan hierarki pemerintahan, otonomi, strategi, manajemen dan komunikasi, perencanaan dan sistem kontrol (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2008). Dalam mengukur keberhasilan sebuah sistem, terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam struktur organisasi diantaranya yaitu adanya kepemimpinan, adanya dukungan dari *top manajemen*, dan dukungan dari staf (Erimalata, 2016). Indikator dari variabel *structure* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *top management support* dan *strategy*.

Dukungan manajemen puncak menjadi penting untuk menciptakan kondisi yang mendukung dan menyediakan sumber daya yang memadai untuk mengadopsi teknologi yang baru. Dukungan mereka lebih penting untuk teknologi komunikasi karena penggunaan teknologi ini membutuhkan kerja sama dari mitra dagang (Premkumar & Roberts, 1999). *Strategy* merupakan sebuah rencana yang dirancang oleh organisasi untuk mendapatkan dampak positif atau keuntungan terhadap organisasi (Yusof & Yusuff, 2013).

2. Environment

Lingkungan organisasi mengacu pada persepsi umum mengenai suatu kebijakan, kegiatan, dan arahan yang didukung dan diharapkan oleh organisasi tersebut (Ardakani, Jowkar, & Mooghali, 2012). Kesehatan lingkungan (*environment*) sebuah organisasi dapat dianalisis dari sumber daya keuangan, politik, pemerintahan, kompetisi, hubungan internal organisasi, populasi yang dilayani (*population served*), dan komunikasi yang berlangsung dalam organisasi tersebut (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, Stergioulas, 2008). Indikator dari variabel *environment* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *communication* dan *government*.

Organizational communication merupakan proses yang kompleks dan berkelanjutan, dimana anggota organisasi membuat, memelihara, dan merubah organisasi dengan cara komunikasi secara verbal, nonverbal, elektronik ataupun secara tertulis dengan individu dan sekelompok orang yang terlibat dalam peran, sebagai pemangku kepentingan internal dan eksternal organisasi (Keyton J, 2005).

Pemerintahan merupakan entitas yang terorganisir, di samping memiliki karakter yang berhubungan dengan pemerintahan, juga memiliki keleluasaan yang cukup dalam pengelolaan urusannya sendiri untuk membedakannya dari struktur administratif unit pemerintah lainnya (Johnson, Deborah, Allmang, Curry, Hart, Dickson, Lavin, Marston, & Debra, 2002). *Government* berfokus pada regulasi atau aturan yang berasal dari pemerintah daerah mengenai kebijakan dalam menggunakan suatu teknologi informasi tertentu.

2.4.2.4 Net Benefits

Net benefits merupakan ukuran komprehensif yang ideal dari semua manfaat masa lalu dan masa depan yang diharapkan dikurangi dengan semua biaya masa lalu dan masa depan, yang dikaitkan dengan penggunaan aplikasi teknologi informasi (Seddon, 1997). Pendapat lain juga menyebutkan bahwa *net benefits* merupakan keseimbangan atas dampak positif dan negatif yang dirasakan oleh pengguna. Namun apabila semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan, maka dapat dikatakan bahwa penerapan sistem informasi semakin berhasil (Monalisa, Anggara, & Kurnia, 2018). Keuntungan atas penggunaan sistem informasi dapat dirasakan oleh satu pengguna (*individual*), sekelompok pengguna, dan organisasi atau seluruh industri yang terlibat dalam layanan tersebut. Dampak yang dirasakan secara individu dapat dinilai menggunakan efek pekerjaan seperti efisiensi, efektivitas, kualitas dalam mengambil keputusan, dan berkurangnya tingkat kesalahan (*error reduction*). Sedangkan dampak organisasi merupakan efek dengan adanya informasi yang diberikan terhadap performa organisasi, seperti adanya pengurangan biaya (*cost reduction*) dan meningkatnya efisiensi dalam menjalankan layanan organisasi (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2008). Indikator dari variabel *net benefits* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *effectiveness* dan *efficiency*.

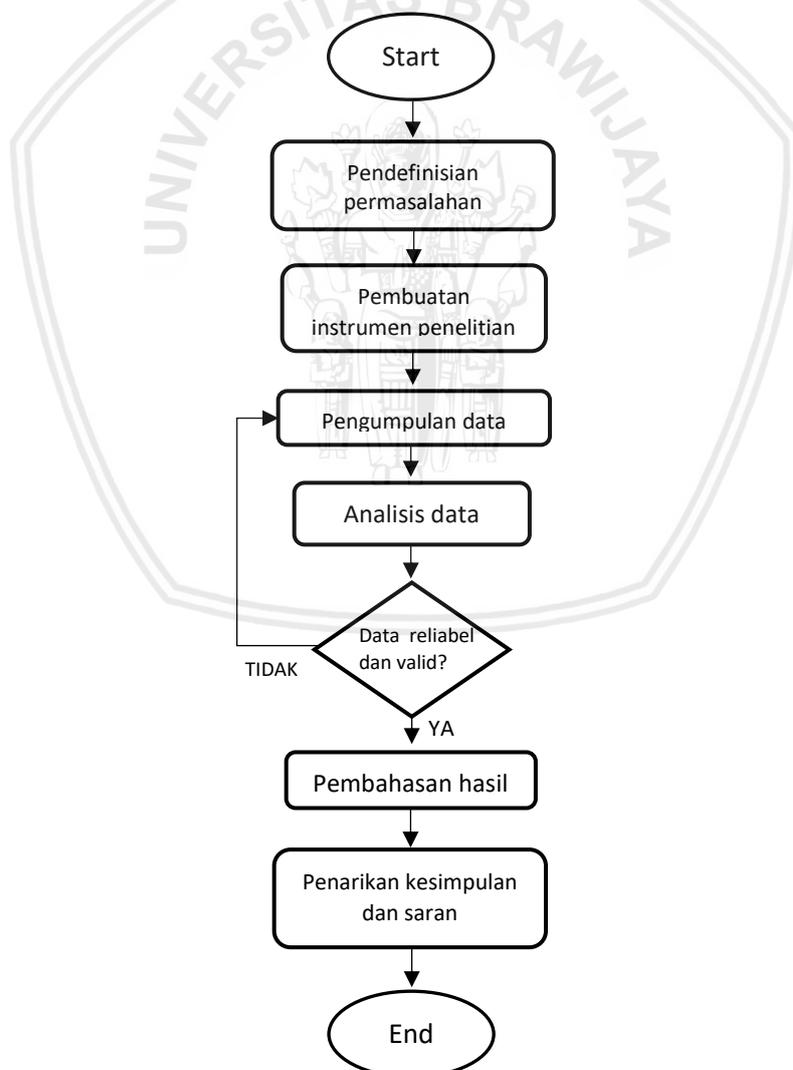
Effectiveness merupakan ukuran produk perangkat lunak yang dapat digunakan oleh pengguna dalam menyelesaikan suatu tugas tertentu dan memiliki nilai akhir sesuai dengan keinginan, yang disertai dengan kelengkapan dan kepastian hasil (Gupta, Ahlawat, & Sagar, 2014). Dilakukan dengan langkah menentukan tujuan tugas dari sistem, atau unit organisasi yang memanfaatkan sistem, kemudian kembangkan ukuran kriteria untuk menilai seberapa baik tujuan yang sedang dicapai (Hamilton & Chervany, 1981). *Efficiency* merupakan properti dari produk perangkat lunak yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan hasil yang diinginkan sehubungan dengan investasi sumber daya (Gupta, Ahlawat, & Sagar, 2014).

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan sebuah alur atau tahapan dalam penelitian akhir. Bagian ini penting agar pengerjaan tugas akhir dapat diselesaikan secara teratur, terarah, dan sistematis.

3.1 Metodologi Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk melakukan eksplorasi dan memahami makna, yang mana oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap sebagai masalah sosial. Pada proses penelitian secara kualitatif akan melibatkan upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur-prosedur, melakukan pengumpulan data yang spesifik dari partisipan, melakukan analisis data secara induktif yaitu mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema yang umum, dan menafsirkan makna data yang telah dianalisis (Cresswell, 2014).



Gambar 3.1 Alur Penelitian

3.2 Pendefinisian Permasalahan

Peneliti melakukan observasi dan wawancara awal pada lokasi studi kasus. Observasi dan wawancara awal dilakukan untuk mengkonfirmasi indikator pada *Framework Human, Organization, and Technology – Fit (HOT-Fit) Model* dengan studi kasus. Hasil dari observasi dan wawancara awal memperoleh data yang beragam terkait dengan penelitian. Data yang diperoleh digunakan sebagai bahan yang nantinya digunakan untuk menentukan indikator pada setiap variabel. Peneliti memilih untuk melakukan penelitian terkait dengan sistem informasi *Smart Library Automation (SLA)* karena sistem informasi SLA merupakan sistem yang digunakan sebagai penunjang layanan utama pada Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Permasalahan yang ada dalam penerapan sistem informasi SLA sesuai dengan tujuan penelitian yang menggunakan *Framework Human, Organization, and Technology – Fit (HOT-Fit) Model* terkait dengan teknologi, pengguna, dan organisasi. Observasi dan wawancara awal penelitian digunakan untuk melakukan kesepakatan dengan pihak pengguna sistem informasi SLA atas kesediaannya berpartisipasi dalam penelitian.

3.3 Pembuatan Instrumen Penelitian

Sebelum peneliti melakukan penggalan data lebih dalam pada objek penelitian, terlebih dahulu peneliti menyusun instrumen penelitian. Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk menggali data dari obyek atau subjek penelitian (Ninik Supriyati, 2015). Pada tahap pembuatan instrumen, peneliti mencari definisi dari setiap indikator untuk merancang daftar pertanyaan yang nanti digunakan peneliti dalam melakukan wawancara dan penyusunan kuesioner. Kuesioner dibuat dengan melakukan pengelompokan indikator pernyataan pada setiap variabel penelitian. Jawaban setiap pernyataan kuesioner menggunakan skala *linkert* dari skala 1 sampai 5. Berikut target ukur dari indikator-indikator yang digunakan dari aspek *Human, Organization, dan Technology*.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Technology*

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
1	<i>System Quality</i>	<i>Ease of use</i>	SYQ1	Tinggi atau rendahnya upaya dalam memanfaatkan sistem informasi SLA
			SYQ2	
			SYQ3	
2		<i>Ease of learning</i>	SYQ4	Mudah atau sulitnya dalam mempelajari sistem informasi SLA
			SYQ5	
3		<i>Response time</i>	SYQ6	Cepat atau lambatnya kinerja sistem informasi SLA dalam mencapai tujuan pengguna
			SYQ7	

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Technology* (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
4		<i>Security</i>	SYQ8	Terlindungi atau bocornya informasi penting pada sistem informasi SLA Terbuka atau tertutupnya akses pengguna terhadap informasi penting pada sistem informasi SLA
			SYQ9	
5		<i>Accuracy</i>	IQ1	Tinggi atau rendahnya kualitas informasi pada sistem informasi SLA
			IQ2	
6	<i>Information quality</i>	<i>Completeness</i>	IQ3	Lengkap atau kurangnya informasi yang dihasilkan sistem informasi SLA
			IQ4	
7		<i>Availability</i>	IQ5	Tinggi atau rendahnya dukungan sistem informasi SLA dalam menyediakan layanan
			IQ6	
8		<i>Relevance</i>	IQ8	Tinggi atau rendahnya kesesuaian informasi yang dihasilkan terhadap harapan pengguna Tinggi atau rendahnya tingkat kepentingan informasi
			IQ9	
9		<i>Quick Responsiveness</i>	SCQ1	Cepat atau lambatnya sistem dalam membantu kebutuhan pengguna
			SCQ2	
			SCQ3	
10	<i>Service quality</i>	<i>Emphaty</i>	SCQ4	Tinggi atau rendahnya tingkat kepedulian terhadap penerima layanan
			SCQ5	
11		<i>Assurance</i>	SCQ6	Luas atau sempitnya informasi yang diberikan kepada penerima layanan
			SCQ7	
			SCQ8	Tinggi atau rendahnya tingkat kepercayaan dalam menerapkan sistem informasi SLA
			SCQ9	

Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Human*

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
1	<i>System use</i>	<i>Nature of user (use for intended purpose)</i>	SU1	Tinggi atau rendahnya harapan pengguna terhadap sistem informasi SLA
			SU2	



Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Human* (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
2		<i>Nature of user (purpose of use)</i>	SU3	Sesuai atau berbeda terhadap tujuan dalam menggunakan sistem informasi SLA
			SU4	
3		<i>Training</i>	SU5	Tinggi atau rendahnya kebutuhan dalam meningkatkan kualitas pengguna
			SU6	
4	<i>User satisfaction</i>	<i>Perceived usefulness</i>	US1	Tinggi atau rendahnya tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi SLA
			US2	
5		<i>User satisfaction</i>	US3	Tinggi atau rendahnya pencapaian kepuasan pengguna
			US4	
			US5	

Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Organization*

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
1	<i>Structure</i>	<i>Top management support</i>	S1	Tinggi atau rendahnya dukungan dari top manajemen terhadap sistem informasi SLA
			S2	
			S3	Tingginya atau rendahnya pemahaman dampak dari sistem informasi SLA terhadap organisasi
			S4	
2		<i>Strategy</i>	S5	Besarnya atau kecilnya dampak positif dari adanya <i>roadmap</i> terhadap organisasi
			S6	
			S7	
3	<i>environment</i>	<i>Communication</i>	E1	Tinggi atau rendahnya dampak komunikasi terhadap organisasi
			E2	
			E3	
4		<i>Government</i>	E4	Besarnya atau kecilnya pengaruh peraturan pemerintah terhadap sistem informasi SLA
			E5	

Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Net Benefits*

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
1	<i>Net benefits</i>	<i>Effectiveness</i>	NB1	Tinggi atau rendahnya ketepatan dalam menyelesaikan tugas
			NB2	



Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Aspek *Net Benefits* (Lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Kode	Target Ukur
2		<i>Efficiency</i>	NB3	Cepat atau lambatnya sistem informasi SLA dan SDM dalam menyelesaikan pekerjaan Tinggi atau rendahnya sumber daya yang terlibat
			NB4	

3.4 Responden

Responden pada penelitian ini adalah pegawai dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu yang berjumlah 11 orang pengguna SLA terdiri dari tiga bagian atau area kerja yang menggunakan sistem informasi SLA, yaitu Seksi Layanan, Seksi Pengolahan Pustaka, dan Seksi Deposit dan Pelestarian. Dengan jumlah responden tersebut maka penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan adanya suatu pertimbangan tertentu, misalnya penelitian mengenai kondisi perkembangan teknologi di suatu daerah, maka sampel sumpel sumber datanya adalah orang yang ahli teknologi (Sugiyono, 2015). Dalam penelitian ini karakteristik pengguna dapat dilihat dari usia, jenis kelamin, jabatan fungsional, lamanya dalam menggunakan sistem informasi SLA. Kemudian berdasarkan pada dimensi *Technology* dan *Human* wawancara dan pengisian kuesioner dilakukan kepada pengguna SLA, sedangkan untuk dimensi *Organization* wawancara dan pengisian kuesioner dilakukan kepada kepala bidang perpustakaan dan kepala seksi. Karakteristik pengguna dapat dilihat pada tabel 3.5 dan *job desk* pengguna dapat dilihat pada tabel 3.6

Tabel 3.5 Karakteristik Pengguna

Jabatan	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Masa Kerja	Keterlibatan Sistem
Kepala Bidang Perpustakaan	RM	L	51 th	8 th	-
Kepala Seksi Layanan	EW	L	55 th	th	-
Staf Seksi Layanan	EP	L	45 th	9 th	7 th
	AS	L	37 th	12 th	8 th
	IM	L	22 th	>1 th	1 th
	RA	P	23 th	1 th	2 th
Kepala Seksi Pengolahan Pustaka	AM	P	43 th	2 th	-



Tabel 3.5 Karakteristik Pengguna (Lanjutan)

Jabatan	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Masa Kerja	Keterlibatan Sistem
Staf Seksi Pengolahan Pustaka	FR	P	37 th	5 th	4 th
	AK	P	43 th	7 th	4 th
Kepala Seksi Deposit dan Pelestarian	OF	P	42 th	>1th	-
Staf Seksi Deposit dan Pelestarian	ZN	P	34 th	12 th	8 th

Tabel 3.6 Job Desk

Jabatan	Job Desk
Kepala Bidang Perpustakaan	Menerima hasil laporan kunjungan dan jumlah eksemplar buku yang tersedia pada perpustakaan umum.
Kepala Seksi Layanan	Menerima hasil laporan kunjungan dan jumlah eksemplar buku yang tersedia pada perpustakaan umum.
Staf Seksi Layanan	Pendaftaran anggota - memasukkan data diri calon anggota ke dalam sistem lalu pengambilan foto calon anggota dan mencetak kartu anggota. Peminjaman buku - melakukan <i>scan</i> kartu anggota dan <i>scan</i> buku atau menginputkan kode buku yang akan dipinjam oleh pengunjung. Pengembalian buku - Melakukan <i>scan</i> kartu anggota dan <i>scan</i> buku atau menginputkan kode buku yang akan dikembalikan oleh pengunjung.
Kepala Seksi Pengolahan Pustaka	Menerima laporan hasil pengolahan buku perpustakaan.
Staf Seksi Pengolahan Pustaka	Pengolahan atau restorasi buku-buku perpustakaan berupa kegiatan katalogisasi, pelabelan, pencatatan Nomor Induk Buku dan registrasi.
Kepala Seksi Deposit dan Pelestarian	Menerima laporan pengadaan buku perpustakaan.
Staf Seksi Deposit dan Pelestarian	Melakukan pengadaan kelengkapan bahan pustaka.



3.5 Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengumpulan data terhadap penggunaan sistem informasi *Smart Library Automation* menggunakan *framework Human, Organization, and Technology-Fit* (HOT-Fit) Model. Pada proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan kepada pengguna sistem informasi *Smart Library Automation*, kepala seksi, dan kepala bidang perpustakaan dimana hasil dari data wawancara berperan sebagai data utama. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara semi terstruktur, mula-mula *interviewer* menanyakan pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu-persatu diperdalam dengan menanyakan lebih lanjut terkait dengan keterangan yang telah diberikan (Siregar, 2016).

Selanjutnya penelitian juga menggunakan teknik kuesioner, dimana *stakeholder* yang terlibat dalam kegiatan layanan akan mengisi beberapa pernyataan pada kuesioner yang telah disediakan hasil dari data kuesioner berperan sebagai data pendukung dari hasil wawancara. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner tertutup dimana pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden dalam bentuk pilihan ganda sehingga pada kuesioner jenis ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat (Siregar, 2016).

3.6 Analisis Data

Pada tahap ini menjabarkan mengenai hasil dari kegiatan wawancara dan kuesioner. Kuesioner hanya berperan sebagai data pendukung hasil wawancara bukan sebagai data utama. Data yang telah diperoleh dari wawancara akan dijabarkan dan dianalisis menggunakan metode triangulasi sumber yang mengecek keabsahan data yang telah didapat kepada beberapa sumber yang terkait (Siregar, 2016). Kemudian data hasil wawancara akan didukung dengan data kuantitatif yang berasal dari perhitungan statistik pada data kuesioner yang telah diterima menggunakan teknik statistika deskriptif yaitu berkenaan dengan bagaimana cara mendeskripsikan, menjabarkan, menggambarkan, atau menguraikan data sehingga mudah untuk dipahami (Siregar, 2016). Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat melalui nilai rata-rata (*mean*), median, modul, standar deviasi, dan varian data (Ghozali, 2016). Nilai rata-rata merupakan hasil bagi dari keseluruhan jumlah dengan banyak nilai, modus merupakan nilai yang sering muncul dan dapat lebih dari satu modus. Nilai median merupakan nilai tengah dari nilai terkecil hingga terbesar. Standar deviasi adalah rata-rata jarak dari nilai individu terhadap rata-rata keseluruhan. Varian adalah nilai kuadrat yang didapat dari nilai standar deviasi. Analisis dilakukan dengan cara menggambarkan dan menjelaskan data dukung kuesioner yang terkumpul dari responden secara sistematis untuk mengetahui tingkatan pada variabel yang akan memperkuat informasi mengenai data yang ada. Nilai rata-rata dibuahkan dalam bentuk persentase yang selanjutnya dikategorikan untuk mendapatkan tingkatan kategori. Tabel kategori dapat dilihat dalam Tabel 3.10

Tabel 3.7 Kategori Rata-rata

No	Persentase (%)	Kategori
1	$75.01 < x \leq 100.00$	Sangat tinggi
2	$58.34 < x \leq 75.01$	Tinggi
3	$41.66 < x \leq 58.34$	Sedang
4	$24.99 < x \leq 41.66$	Rendah
5	$0.00 < x \leq 24.99$	Sangat Rendah

Sumber: Herlambang, Putra, & Saputra (2018)

3.7 Pembahasan Hasil

Dalam pembahasan hasil, peneliti akan membahas mengenai hasil implementasi model, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana hasil dari penerapan *framework* evaluasi menggunakan HOT-Fit Model dalam setiap variabelnya. Pembahasan ini lebih menerangkan bagaimana hasil dari evaluasi yang telah dilakukan. Selanjutnya memberikan dan menjelaskan rekomendasi yang diberikan atas permasalahan yang telah ditemukan selama proses evaluasi.

3.8 Penarikan Simpulan dan Saran

Penarikan simpulan membahas terkait hasil dari penelitian secara general pada setiap aspek dalam pengimplementasian *Framework Human, Organization, and Technology-Fit Model* yang terdiri dari aspek manusia, teknologi, dan organisas. Kemudian pemberian saran bagi penelitian selanjutnya terkait dengan penerapan sistem informasi SLA. Saran diberikan untuk menilai dan meningkatkan manfaat dari penggunaan sistem informasi SLA.

BAB 4 HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini akan membahas mengenai hasil pengambilan data dan menjelaskan mengenai proses analisis data yang telah dilakukan sesuai dengan metodologi yang telah ditetapkan sebelumnya.

4.1 Aspek Technology

4.1.1 System Quality

Variabel *system quality* digunakan untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan dari sistem informasi SLA, baik dari perangkat keras maupun perangkat lunak yang dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan hasil dari wawancara EP, AS, RA, IM, dan MS (Staf Seksi Pelayanan Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.1 menyebutkan bahwa sistem informasi SLA cukup mudah untuk digunakan karena memiliki tampilan yang sederhana, alur penggunaan yang mudah untuk diingat, dan informasi yang cukup mudah untuk dipahami. Namun masih terdapat kesulitan dalam menggunakan sistem informasi SLA, hal ini dikarenakan tampilan pada sistem mayoritas memiliki ikon yang sama, penempatan menu yang memiliki jarak terlalu dekat antara satu sama lain sehingga pengguna sering mengalami kesalahan dalam memilih menu dan sering terjadinya kesalahan dalam memasukkan data anggota maupun registrasi buku. Pada indikator *ease of use* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 71,60% dengan kategori tinggi. Sistem informasi SLA merupakan sistem yang mudah untuk dipelajari karena memiliki tampilan yang sederhana dan sistem dibekali dengan buku panduan atau *manual book* yang menunjukkan bagaimana cara mengoperasikan sistem dengan benar. Pada indikator *ease of learning* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Sistem informasi SLA memiliki respon yang cepat dalam menampilkan data ada layar komputer misalnya pustakawan ingin melakukan pencarian informasi buku, hanya membutuhkan beberapa detik saja sistem dapat menampilkan informasi dan sistem dapat memberikan peringatan dengan cepat ketika terdapat kesalahan dalam memasukkan data. Namun sistem masih memiliki kendala yaitu apabila sistem mengalami *error*, untuk sistem dapat berjalan kembali dengan normal membutuhkan waktu yang cukup lama hingga 20 menit. Hasil wawancara ini didukung dengan nilai kuesioner yang berada di atas rata-rata indikator *respon time* yaitu 80,00% dengan kategori sangat tinggi. Sistem informasi SLA dilengkapi dengan akses keamanan pengguna berupa ID dan *password* yang dimiliki oleh setiap pustakawan. Namun dalam penggunaannya, sistem masih terdapat kendala yaitu terbukanya akses data pribadi seluruh anggota perpustakaan secara detail oleh pustakawan yang seharusnya data tersebut bersifat rahasia dan hanya bisa diakses oleh bagian yang berkepentingan saja. Pada indikator *security* memiliki nilai kuesioner 68,60% dengan kategori tinggi.

Hasil dari wawancara AK dan FR (Staf Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.1 menyebutkan

bahwa sistem informasi SLA mudah untuk digunakan karena memiliki tampilan yang sederhana, hal ini didukung dengan nilai kuesioner pada indikator *ease of use* sebesar 71,60% dengan kategori tinggi. Dalam mempelajari sistem cukup mudah karena didukung dengan adanya pelatihan. Namun dalam mempelajari sistem sering terjadi kendala seperti sulitnya memahami langkah-langkah pembuatan kartu anggota dan sulit untuk memahami langkah-langkah melakukan registrasi buku karena memiliki alur proses yang panjang serta data yang dimasukkan pada sistem cukup banyak. Pernyataan ini di dukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner pada indikator *ease of learning* sebesar 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Sesuai dengan indikator *respon time*, sistem informasi SLA dapat menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh pustakawan dengan cepat dan dapat menyimpan data yang telah dimasukkan dengan cepat. Namun apabila sistem mengalami *error* dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk kembali ke keadaan normal yaitu kurang lebih 20 menit. Dengan kemutakhiran dan kekurangan yang dimiliki sistem terkait *respon time* pada hasil kuesioner didapatkan nilai 80,00% dengan kategori sangat tinggi. Sistem informasi SLA telah dibekali dengan keamanan akses pengguna berupa ID dan *password*, pada indikator *security* berdasarkan hasil rata-rata kuesioner menunjukkan kepuasan pengguna 68,60% dengan kategori tinggi.

Hasil dari wawancara ZN (Staf Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.1 menyatakan bahwa sistem memiliki tampilan yang mudah untuk digunakan dan memiliki bahasa yang mudah untuk dimengerti. Hal ini direpresentasikan dalam hasil kuesioner dengan rata-rata nilai pada indikator *ease of use* yaitu 71,60% dengan kategori tinggi. Dalam mempelajari sistem informasi SLA merasa kesulitan yang dialami yaitu sulitnya untuk memahami alur penggunaan sistem atau langkah-langkah dalam menyelesaikan tugas, kesulitan dalam membuat kartu anggota, dan kesulitan dalam melakukan registrasi buku. Hal ini direpresentasikan dari hasil kuesioner dengan nilai rata-rata *ease of learning* yaitu 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Sistem dapat menampilkan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka pada layar komputer dengan cepat. Hal ini didukung dengan hasil rata-rata kuesioner pada indikator *respon time* sebesar 80,00% dengan kategori sangat tinggi. Sistem informasi SLA telah dibekali dengan keamanan akses pengguna berupa ID dan *password* bagi setiap pustakawan. Hasil rata-rata nilai kuesioner pada indikator *security* menunjukkan nilai sebesar 68,60% dengan kategori tinggi.

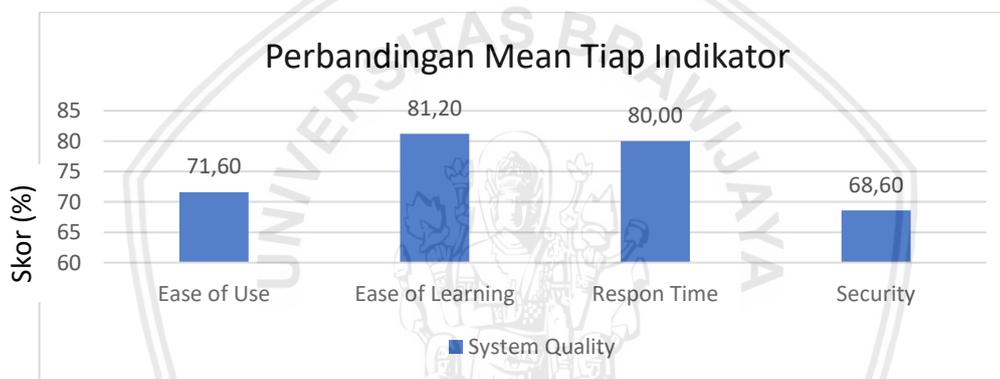
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel System Quality

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Ease of use</i>	SYQ1	0,46	0,21	4,25	3,58	71,60%
		SYQ2	0,46	0,21	4,25		
		SYQ3	0,46	0,21	2,25		
2	<i>Ease of learning</i>	SYQ4	0,53	0,29	4,00	4,06	81,20%
		SYQ5	0,35	0,12	4,12		
3	<i>Respon time</i>	SYQ6	0,53	0,29	4,00	4,00	80,00%
		SYQ7	0,53	0,29	4,00		

Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel System Quality (Lanjutan)

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
4	Security	SYQ8	0,71	0,50	3,25	3,43	68,60%
		SYQ9	1,06	1,12	3,62		
Jumlah Rata-rata							75,35%
Kategori							Sangat Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *system quality*, indikator yang memiliki persentase dibawah persentase total yaitu indikator *ease of use* dan *security*. Indikator *security* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *ease of use*, *respon time*, dan *ease of learning*. Perbandingan data pada penelitian variabel *system quality* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.1.



Gambar 4.1 Column Chart – System Quality

4.1.2 Information Quality

Variabel *information quality* digunakan untuk mengetahui keluaran dari sistem informasi SLA apakah telah sesuai dengan keinginan pengguna. Berdasarkan hasil dari wawancara EP, AS, RA, IM, dan MS (Staf Seksi Pelayanan Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.2 menyebutkan bahwa informasi yang ditampilkan oleh sistem akurat sesuai dengan masukan yang telah dimasukkan oleh pustakawan. Sistem tidak mengalami duplikasi data pada nomor registrasi buku karena sistem hanya dapat menerima satu nomor registrasi, namun ditemui bahwa satu buku memiliki dua nomor registrasi yang berbeda hal ini terjadi karena kesalahan dalam memasukkan data. Sering terjadi kesalahan data ketika sistem mengalami *error* karena kegiatan registrasi buku dilakukan secara manual yaitu pendataan dilakukan pada buku induk apabila telah sistem kembali normal baru dimasukkan ke sistem, hal ini sering terjadi *missed* data karena pustakawan lupa tidak melakukan registrasi buku pinjam atau kembali ke buku induk sehingga data pada sistem dengan keadaan nyata tidak sama atau pustakawan lupa memasukkan data pada sistem, sehingga apabila dilakukan pencarian pada sistem, buku masih tersedia namun ketika dicari buku tidak ada di rak. Pada indikator *accuracy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner

sebesar 76,20% dengan kategori sangat tinggi. Sistem menampilkan informasi secara detail sesuai dengan masukan data oleh pustakawan. Namun sistem tidak dapat menampilkan rekomendasi buku yang mendekati judul atau jenis buku yang sedang dicari oleh pemustaka ketika buku tersebut tidak tersedia atau salah dalam memasukkan data. Format penyajian informasi hasil laporan sulit untuk dipahami karena ditampilkan dalam bentuk diagram dan grafik. Sistem informasi SLA tidak dapat menampilkan informasi atau detail transaksi peminjaman dan anggota baru secara harian. Informasi nomor anggota perpustakaan disajikan secara acak, sehingga menyulitkan pustakawan untuk mengecek apakah data anggota perpustakaan baru tersebut telah tersimpan atau belum. Informasi registrasi peminjaman buku disajikan secara acak, sehingga menyulitkan pemustaka dalam mengecek apakah registrasi buku yang dimasukkan telah tersimpan atau belum pada sistem. Kepuasan pengguna SLA berdasarkan rata-rata hasil kuesioner pada indikator *completeness* yaitu 78,80% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang dihasilkan oleh SLA dapat mendukung tugas pustakawan, namun sistem sering mengalami macet, jaringan yang tidak stabil, listrik yang sering padam sehingga sistem tidak dapat mendukung tugas pustakawan dengan maksimal dalam mencari informasi. Sistem sering tidak dapat membaca *barcode* yang membuat pustakawan harus memasukkan nomor registrasi buku atau nomor anggota secara manual. Sistem tidak dapat mengenali registrasi buku yang ditangkap oleh *scanner*. Sistem tidak dapat menemukan nomor registrasi buku yang dicari sehingga pustakawan harus melakukan registrasi ulang buku tersebut. Ketika melakukan penghapusan data buku kemudian sistem macet. Sistem tidak menampilkan peringatan bahwa buku telah terhapus atau belum, sehingga membuat pustakawan bingung karena data buku yang telah dihapus oleh pustakawan masih dapat ditemukan data buku tersebut pada sistem. Pada indikator *availability* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner yaitu 76,20% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang ditampilkan sesuai dengan tugas atau pekerjaan masing-masing pustakawan. Informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan pustakawan. Namun informasi buku tidak disertai dengan foto buku, sehingga membuat pustakawan merasa tidak yakin bahwa informasi buku yang ditampilkan oleh sistem adalah buku yang sedang dicari. Pada indikator *relevance* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 75,00% dengan kategori tinggi.

Hasil dari wawancara AK dan FR (Staf Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.2 menyebutkan bahwa sistem menampilkan informasi sesuai dengan yang dimasukkan oleh pemustaka. Namun informasi pada SLA pernah terjadi ke tidak akuratan karena ditemukan satu buku memiliki dua nomor registrasi yang berbeda. Ketika sistem tidak dapat digunakan kegiatan registrasi dilakukan pada buku induk, kemudian setelah sistem dapat digunakan kembali data pada buku induk dilakukan pemindahan ke sistem sehingga sering terjadi *missed* data. Pada indikator *accuracy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 76,20% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang ditampilkan oleh sistem mudah untuk dipahami dan informasi yang ditampilkan lengkap sesuai dengan informasi kriteria

yang diinginkan oleh pustakawan. Pada indikator *completeness* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner yaitu 78,80% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang dihasilkan sistem dapat mendukung tugas pustakawan dalam mengolah buku ataupun menyelesaikan laporan pada setiap bulan. Namun masih ditemui kendala dalam mengakses informasi yaitu jaringan yang tidak stabil, sering terjadi pemadaman listrik, dan sistem macet. Pada indikator *availability* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner yaitu 76,20% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang ditampilkan atau dihasilkan oleh sistem telah sesuai dengan kebutuhan pustakawan. Hal ini didukung dengan nilai hasil rata-rata kuesioner pada indikator *relevance* sebesar 75,00% dengan kategori tinggi.

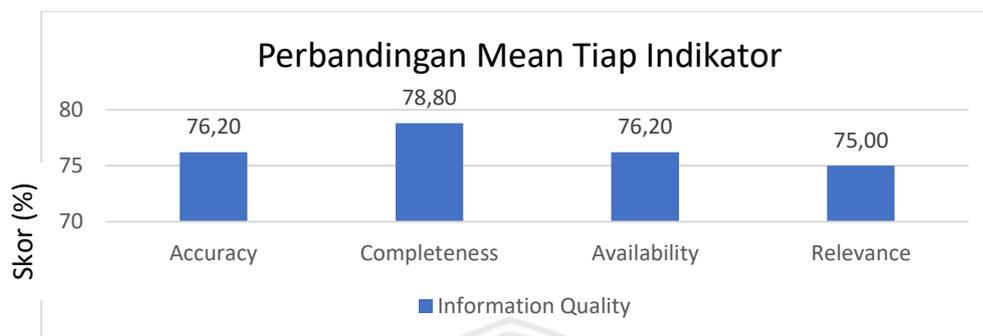
Hasil dari wawancara ZN (Staf Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.2 menyatakan bahwa sistem dapat menampilkan informasi sesuai dengan apa yang telah dimasukkan oleh pustakawan. Namun informasi pada SLA pernah terjadi duplikasi data dimana satu buku memiliki dua nomor registrasi, hal ini terjadi karena terdapat dua pustakawan yang memasukkan data satu buku yang sama. Pada indikator *accuracy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 76,20% dengan kategori sangat tinggi. Format penyajian informasi dapat mendukung pemahaman pustakawan dalam memahami informasi yang ditampilkan SLA. Pada indikator *completeness* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 78,80% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem dapat mendukung tugas lain pustakawan sebagai bagian dari Seksi Deposit dan Pelestarian untuk memantau perkembangan penulis daerah dalam menyusun buku. Pada indikator *relevance* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 76,20% dengan kategori sangat tinggi. Informasi yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan pustakawan dalam memberikan pelayanan perpustakaan dan membuat laporan bulanan. Pada indikator *relevance* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 75,00% dengan kategori tinggi.

Tabel 4.2 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel *Information Quality*

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Accuracy</i>	IQ1	0,35	0,12	3,88	3,81	76,20%
		IQ2	0,46	0,21	3,75		
2	<i>Completeness</i>	IQ3	0,64	0,41	3,88	3,94	78,80%
		IQ4	0,00	0,00	4,00		
3	<i>Availability</i>	IQ5	0,00	0,00	4,00	3,81	76,20%
		IQ6	0,74	0,55	3,62		
4	<i>Relevance</i>	IQ7	0,46	0,21	3,75	3,75	75,00%
		IQ8	0,46	0,21	3,75		
Jumlah Rata-rata							76,55%
Kategori							Sangat Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *information quality*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *relevance*.

Indikator *relevance* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *accuracy*, *availability*, dan *completeness*. Perbandingan data pada penelitian indikator *information quality* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.2.



Gambar 4.2 Column Chart - Information Quality

4.1.3 Service Quality

Variabel *service quality* digunakan untuk mengetahui kualitas layanan dan jaminan yang diberikan oleh pihak pembuat sistem kepada pengguna SLA dalam menerapkan sistem. Berdasarkan hasil dari wawancara EP, AS, RA, IM, dan MS (Staf Seksi Pelayanan Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.3 menyebutkan bahwa pihak pembuat sistem cepat dalam memberikan respon ketika terdapat kerusakan pada sistem yaitu apabila terdapat kerusakan pada sistem keesokan harinya langsung dilakukan perbaikan. Pihak penanggung jawab sering melakukan konsultasi permasalahan sistem lewat telepon apabila permasalahan yang dihadapi minor pada awal penerapan. Hal ini direpresentasikan dengan nilai rata-rata kuesioner pada indikator *quick responsiveness* sebesar 69,00% dengan kategori tinggi. Pihak pembuat sistem memiliki kepedulian yang baik terhadap pengguna yaitu pihak pembuat sistem bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan dan bersikap ramah dalam menjawab pertanyaan. Pihak pembuat sistem mengerti kebutuhan dari perpustakaan terkait fitur dan memahami akan pentingnya keterlibatan sistem dalam layanan perpustakaan. Pihak pembuat sistem bersedia untuk mengajari pustakawan dalam mengoperasikan sistem informasi SLA. Kepuasan terhadap indikator *emphaty* didukung dengan hasil kuesioner yang memiliki nilai rata-rata 72,40% dengan kategori tinggi. Pihak pembuat sistem memberikan jaminan perbaikan kerusakan pada sistem selama sistem informasi SLA diterapkan. Pihak pembuat sistem memberikan jaminan diberikan pelatihan kepada pustakawan dalam menggunakan SLA sampai bisa. Namun masih sedikit pustakawan yang mengetahui jaminan yang diberikan pihak pembuat sistem. Selama ini masih terdapat permasalahan bahwa pihak pembuat sistem belum pernah melakukan *maintenance* pada sistem selama 3 tahun, yang mana pustakawan menginginkan adanya *maintenance* secara berkala untuk menghindari kerusakan yang fatal. Kepuasan pengguna pada pihak pembuat sistem dalam memberikan jaminan direpresentasikan dengan hasil rata-rata pada indikator *assurance* sebesar 72,40% dengan kategori tinggi.

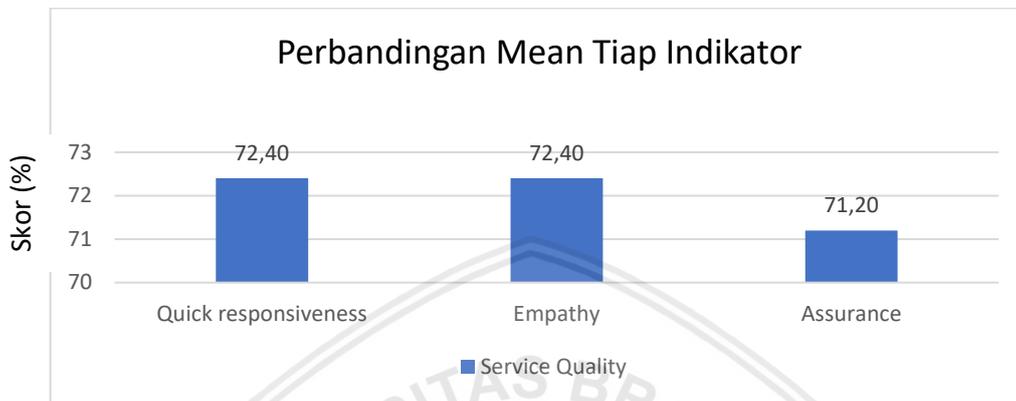
Hasil dari wawancara AK dan FR (Staf Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.3 menyebutkan bahwa pihak pembuat sistem dapat memberikan respon yang cepat ketika terdapat permasalahan pada sistem. Hal ini didukung dengan hasil nilai rata-rata kuesioner pada indikator *quick responsiveness* sebesar 69,00% dengan kategori tinggi. Pihak pembuat sistem dapat mengerti kebutuhan dari perpustakaan yang terepresentasi dengan kecepatan dalam memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan perpustakaan untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung. Pada indikator *empathy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi. Pihak pembuat sistem telah menepati jaminan dengan melakukan perbaikan kerusakan sistem sebanyak 2 kali, namun jaminan yang diberikan oleh pihak pembuat sistem pernah tidak berlaku karena kerusakan sistem harus diperbaiki dengan mengganti komponen server. Jaminan yang diberikan yaitu apabila terdapat kerusakan pada sistem dan perangkatnya dalam rentang satu bulan sejak kerusakan pertama terjadi maka tidak dipungut biaya. Pada indikator *assurance* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi.

Hasil dari wawancara ZN (Staf Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.3 menyatakan bahwa pihak pembuat sistem dapat memberikan respon yang cepat ketika sistem mengalami permasalahan. Pada indikator *quick responsiveness* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 69,00% dengan kategori tinggi. Pihak pembuat sistem bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan dengan baik dan pihak pembuat sistem dapat mengerti kebutuhan perpustakaan dan memahami pentingnya SLA dalam menunjang layanan. Hal ini terepresentasi dengan cepat tanggapnya pihak pembuat sistem dalam memperbaiki kerusakan dan memahami kebutuhan perpustakaan bahwa sistem informasi SLA sebagai penunjang dalam memberikan layanan kepada pengunjung. Pada indikator *emphaty* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi. Jaminan yang diberikan oleh pihak pembuat sistem dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diberikan. Pada indikator *assurance* didukung dengan nilai rata-rata kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi.

Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel Service Quality

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Quick responsiveness</i>	SCQ1	0,53	0,28	4,00	3,62	72,40%
		SCQ2	0,46	0,21	3,75		
		SCQ3	0,64	0,41	3,12		
2	<i>Empathy</i>	SCQ4	0,35	0,12	3,87	3,62	72,40%
		SCQ5	0,52	0,26	3,37		
3	<i>Assurance</i>	SCQ6	0,46	0,21	3,75	3,62	71,20%
		SCQ7	0,52	0,26	3,62		
		SCQ8	0,00	0,00	4,00		
		SCQ9	0,64	0,41	2,87		
Jumlah Rata-rata							72,00%
Kategori							Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *service quality*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *assurance*. Indikator *assurance* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *quick responsiveness* dan *empathy*. Perbandingan data pada penelitian variabel *service quality* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.3.



Gambar 4.3 Column Chart – Service Quality

4.2 Aspek Human

4.2.1 System Use

Variabel *system use* digunakan untuk mengetahui kegunaan dari SLA sesuai dengan keinginan pengguna. Berdasarkan hasil dari wawancara EP, AS, RA, IM, dan MS (Staf Seksi Pelayanan Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.4 menyebutkan bahwa banyak harapan pengguna sistem informasi SLA yang masih belum terpenuhi yaitu adanya perbaikan tampilan SLA baik ikon, tata letak menu, ataupun tampilan secara keseluruhan sistem karena terlihat kaku dan monoton. Adanya peningkatan spesifikasi perangkat pendukung SLA karena perangkat pendukung masih memiliki spesifikasi yang rendah untuk menunjang layanan. Peningkatan sistem informasi SLA sehingga dapat mendukung format ekspor data untuk migrasi ke *inlistlite*. Adanya perangkat penunjang pelayanan mandiri bagi pemustaka sehingga pemustaka tidak merasa sungkan dalam melakukan pencarian informasi karena harus bertanya kepada pustakawan. Diaktifkannya komputer absensi mandiri pemustaka. Diaktifkannya layanan perpustakaan secara *online* untuk memudahkan pemustaka dalam mencari informasi perpustakaan seperti ketersediaan buku ataupun tanggungan buku yang dipinjam oleh pemustaka. Peningkatan kestabilan jaringan pada perpustakaan dalam menunjang perpustakaan *online*. Adanya pelatihan penggunaan sistem informasi SLA setiap kali ada peningkatan atau *upgrade* sistem. Dilakukannya *maintenance* oleh pihak pembuat sistem secara berkala untuk dilakukannya pengecekan perangkat guna menghindari kerusakan fatal pada sistem. Pada indikator *nature of user (use for intended purpose)* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 67,40% dengan kategori tinggi. Tujuan pengadaan sistem untuk memudahkan pustakawan

dalam menyelesaikan tugasnya seperti pencarian informasi buku, melakukan pendataan pengunjung, melakukan registrasi buku, dan memudahkan dalam proses pembuatan laporan perpustakaan. Dengan adanya sistem dapat mempercepat proses peminjaman dan pengembalian buku, mempercepat proses pembuatan kartu anggota, dan membuat pekerjaan pustakawan menjadi lebih efektif dan efisien. Pada indikator *nature of user (purpose of use)* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 73,60% dengan kategori tinggi. Pelatihan penggunaan SLA hanya dilakukan pada awal penerapan saja sehingga perlu adanya pelatihan pada setiap pengembangan sistem karena bagi pemustaka baru cukup mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem informasi SLA disebabkan terdapat fitur yang belum diketahui dan pustakawan baru mempelajari sistem informasi SLA secara otodidak. Pada indikator *training* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil dari wawancara AK dan FR (Staf Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.4 menyebutkan bahwa masih terdapat harapan yang masih belum terpenuhi pada sistem seperti SLA belum mendukung proses migrasi data ke *inlistlite* yang merupakan program pemerintah pusat. Belum adanya fitur yang menampilkan informasi atau laporan anggota baru. Belum adanya fitur yang menampilkan informasi buku yang telah dimasukkan oleh setiap pustakawan untuk memudahkan dalam memonitor target. Pada indikator *nature of user (use for intended purpose)* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 67,40% dengan kategori tinggi. Tujuan dari penggunaan sistem untuk memudahkan kegiatan pustakawan dalam melakukan registrasi buku baru pada perpustakaan dan mempermudah pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengunjung. Pada indikator *nature of user (purpose of use)* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 73,60% dengan kategori tinggi. Pelatihan penggunaan SLA hanya dilakukan pada awal penerapan sistem saja. Ketika terdapat *upgrade* atau peningkatan sistem tidak dilakukan pelatihan kembali dan belum adanya pelatihan bagi pustakawan baru mengenai penggunaan sistem informasi SLA, dalam proses belajar dilakukan secara mandiri atau otodidak. Pada indikator *training* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi.

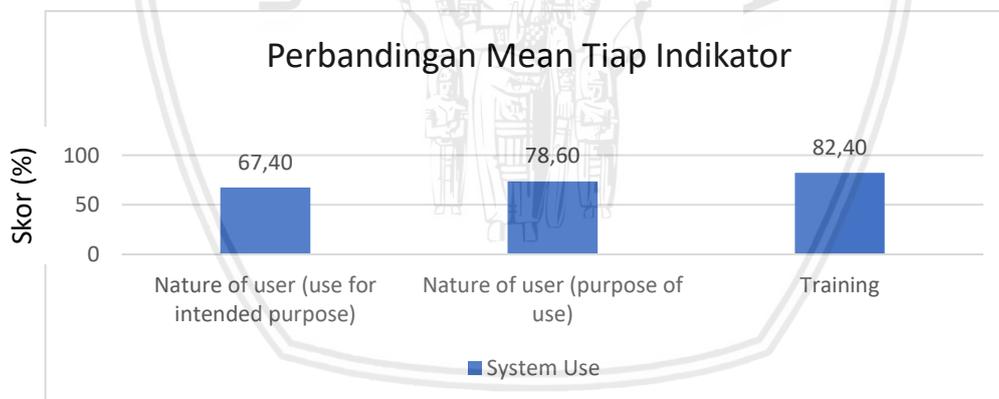
Hasil dari wawancara ZN (Staf Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.4 menyatakan bahwa masih terdapat harapan yang belum terpenuhi yaitu adanya dukungan dari sistem informasi SLA untuk melakukan migrasi data ke *inlistlite*, karena apabila tidak didukung format migrasi data maka pustakawan akan melakukan proses registrasi kembali pada seluruh buku yang ada di perpustakaan. Pada indikator *nature of user (use for intended purpose)* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 67,40% dengan kategori tinggi. Tujuan dari penggunaan sistem yaitu membuat kegiatan pelayanan perpustakaan menjadi lebih mudah dan cepat. Pada indikator *nature of user (purpose of use)* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 73,60% dengan kategori tinggi. Pelatihan dilakukan pada awal penggunaan sistem, namun setelah dilakukan pengembangan atau *upgrade*

sistem belum pernah dilakukan pelatihan kembali oleh pihak pembuat sistem. Pada indikator *training* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi.

Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel *System Use*

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Nature of user (use for intended purpose)</i>	SU1	0,35	0,12	3,12	3,37	67,40%
		SU2	0,51	0,27	3,62		
2	<i>Nature of user (purpose of use)</i>	SU3	0,00	0,00	4,00	3,68	73,60%
		SU4	0,51	0,27	3,37		
3	<i>Training</i>	SU5	0,35	0,12	4,12	4,12	82,40%
		SU6	0,35	0,12	4,12		
Jumlah Rata-rata							74,50%
Total							Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *system use*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *nature of user (use for intended purpose)*. Indikator *nature of user (use for intended purpose)* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *nature of user (purpose of use)* dan *training*. Perbandingan data pada penelitian variabel *system use* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.4.



Gambar 4.4 Column Chart – *System Use*

4.2.2 *User Satisfaction*

Variabel *user satisfaction* digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna ketika menggunakan sistem informasi SLA. Berdasarkan hasil dari wawancara EP, AS, RA, IM, dan MS (Staf Seksi Pelayanan Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.5 menyebutkan bahwa dengan adanya sistem kegiatan pelayanan menjadi lebih mudah dan lebih cepat. Dengan adanya sistem pustakawan merasa dimudahkan dalam melakukan registrasi buku baru karena tidak lagi dilakukan secara manual. Namun sistem masih sering terjadi *error* yang membuat pustakawan kembali menggunakan cara manual yaitu pendataan pada buku induk. Sistem sering tidak dapat membaca

masukan data dari *barcode scanner* sehingga pemustaka harus memasukkan nomor registrasi buku secara manual pada sistem. Sistem tidak dapat mengenali nomor registrasi buku sehingga pustakawan harus melakukan registrasi ulang pada buku. Pada indikator *perceived usefulness* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 70,00% dengan kategori tinggi. Dalam menggunakan sistem masih belum puas karena sistem sering mengalami *error* atau macet. Tampilan sistem masih kaku atau monoton sehingga perlu adanya perbaikan. Adanya keterbatasan akses yang membuat pustakawan kurang puas karena tidak dapat menjelajahi sistem informasi SLA secara menyeluruh. Katalog buku memiliki tampilan informasi yang sulit untuk dipahami. Sistem informasi SLA belum mendukung peminjaman buku bagi komunitas sejauh ini masih peminjaman sebatas perorangan, apabila komunitas ingin melakukan peminjaman buku dapat dilakukan dengan pengajuan proposal. Pada indikator *user satisfaction* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi.

Hasil dari wawancara AK dan FR (Staf Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.5 menyebutkan bahwa dengan adanya sistem kegiatan rekap data buku menjadi lebih mudah, kegiatan pelayanan perpustakaan dapat diselesaikan lebih cepat, data registrasi buku menjadi lebih tertata, dan pustakawan merasa dimudahkan karena pendataan buku tidak lagi dilakukan secara manual. Pada indikator *perceived usefulness* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 70,00% dengan kategori tinggi. Dalam menggunakan sistem masih belum puas, karena sistem sering mengalami macet disebabkan perangkat pendukung komputer sistem masih belum mumpuni. Listrik sering padam, jaringan tidak stabil, ketika sistem *error* membutuhkan waktu yang lama untuk kembali berjalan dengan normal, dan terdapat fitur yang dihilangkan dari SLA versi sebelumnya yaitu rekap anggota baru perpustakaan. Pada indikator *user satisfaction* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi.

Hasil dari wawancara ZN (Staf Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.5 menyebutkan bahwa sistem dapat membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan seperti registrasi buku pinjam dan kembali, registrasi anggota baru, dan registrasi buku baru perpustakaan. Pada indikator *perceived usefulness* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 70,00% dengan kategori tinggi. Dalam menggunakan sistem belum merasa puas karena sistem sering mengalami *error* atau macet dan ketika *error* membutuhkan waktu yang lama untuk kembali berjalan dengan normal. Pada indikator *user satisfaction* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 72,40% dengan kategori tinggi.

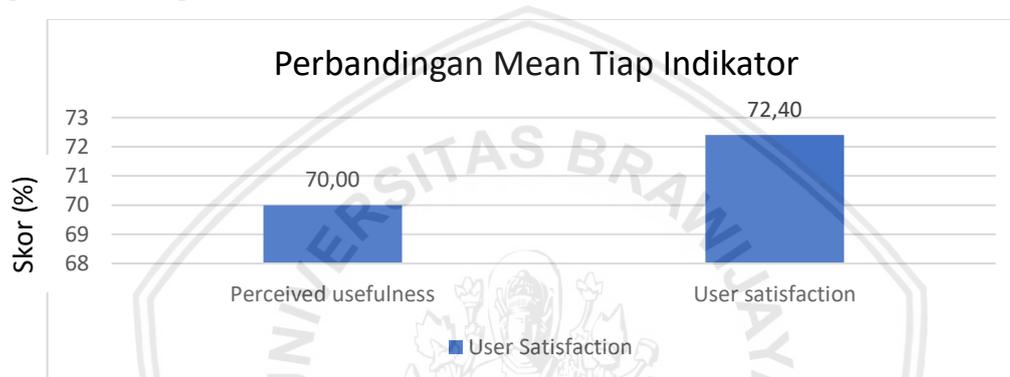
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel *User Satisfaction*

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Perceived usefulness</i>	US1	0,53	0,28	3,50	3,50	70,00%
		US2	0,53	0,28	3,50		
2	<i>User satisfaction</i>	US3	0,35	0,12	3,87	3,62	72,40%

Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel *User Satisfaction* (Lanjutan)

	US4	0,46	0,21	3,75	
	US5	0,46	0,21	3,25	
Jumlah Rata-rata					71,20%
Total					Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *user satisfaction*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *perceived usefulness*. Indikator *perceived usefulness* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *user satisfaction*. Perbandingan data pada penelitian variabel *user satisfaction* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.5.



Gambar 4.5 Column Chart – User Satisfaction

4.3 Aspek *Organization*

4.3.1 *Structure*

Variabel *structure* mengarah pada struktur hierarki organisasi mulai dari *top management* hingga staf operasional atau pustakawan. Struktur organisasi mempengaruhi dalam menentukan kebijakan yang diterapkan. Berdasarkan hasil dari wawancara RM (Kepala Bidang Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.6 menyebutkan bahwa bentuk dukungan organisasi terhadap perpustakaan yaitu mengupayakan kepada bagian anggaran untuk menganggarkan program kegiatan guna melancarkan tupoksi pelayanan perpustakaan kepada masyarakat agar pelayanan perpustakaan menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan memiliki banyak referensi sehingga diwujudkan dengan penganggaran pengadaan komponen sistem informasi SLA. Bentuk dukungan lain dalam penerapan sistem yaitu organisasi mengadakan kegiatan sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan sistem informasi SLA. Pada indikator *top management support* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Dalam menerapkan SLA organisasi telah melakukan koordinasi yang baik dengan pihak pembuat sistem untuk menentukan komponen pendukung dan fitur pada sistem informasi SLA. Melakukan koordinasi untuk menentukan anggaran dalam pengadaan sistem informasi SLA. Setelah pengadaan sistem dilakukan, organisasi memberikan

pelatihan dan sosialisasi kepada pegawai bagaimana menggunakan sistem sebanyak 3 kali pertemuan terdiri dari pemaparan materi dan pelatihan langsung menggunakan sistem informasi SLA. Pada indikator *strategy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil dari wawancara EW (Kepala Seksi Layanan) menyebutkan bahwa bentuk dukungan kepala dinas terhadap penerapan sistem informasi SLA yaitu dengan mengupayakan dan memberikan izin kepada delegasi atau pustakawan untuk mempelajari sistem informasi SLA terlebih dahulu pada Perpustakaan Umum Kota Malang selama satu minggu. Bentuk dukungan lain dengan menyetujui pengajuan anggaran dana pengadaan SLA kepada BAPPEDA dan DPRD Kota Batu. Pada indikator *top management support* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Dalam menerapkan sistem informasi SLA organisasi melakukan perencanaan anggaran yang diajukan ke penganggaran untuk diteruskan ke DPRD. Kemudian organisasi melakukan perencanaan yang baik bersama pihak pembuat sistem terkait fitur-fitur yang digunakan dalam sistem. Pada awal penerapan sistem, pihak pembuat sistem memberikan pelatihan kepada pegawai bagaimana cara menggunakan sistem informasi SLA. Pada indikator *strategy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil wawancara AM (Kepala Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.6 menyebutkan bahwa bentuk dukungan yang diberikan yaitu menyetujui adanya penganggaran dan mengesahkan dokumen pengajuan anggaran ke BAPPEDA dan DPRD Kota Batu. Pada indikator *top management support* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Dalam menerapkan sistem informasi SLA organisasi melakukan perencanaan penganggaran perangkat pendukung maupun *software* sistem informasi SLA dengan pihak pembuat sistem dan melakukan koordinasi mengenai kriteria sistem dan fitur-fitur yang nantinya akan disematkan pada sistem informasi SLA. Pada indikator *strategy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

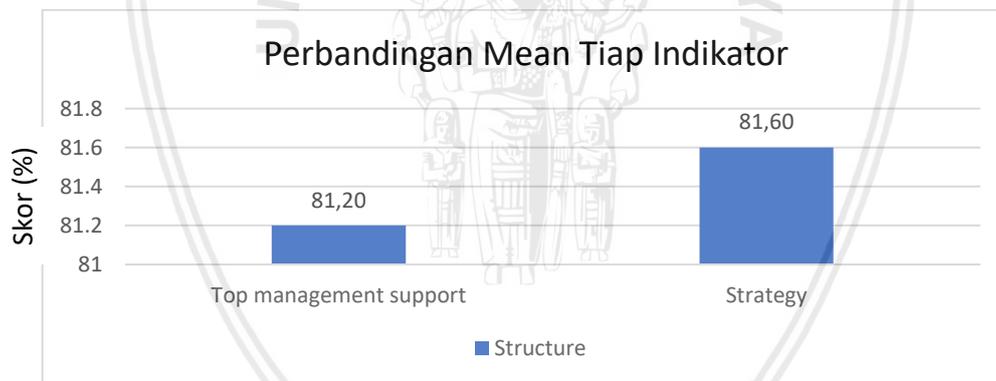
Hasil dari wawancara OF (Kepala Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.6 menyebutkan bahwa bentuk dukungan organisasi pada sistem informasi SLA berupa kebijakan kepala dinas untuk menerapkan sistem informasi SLA, kepala dinas mendukung penuh pengadaan sistem informasi SLA dikarenakan sistem informasi SLA dapat memudahkan pustakawan dalam melaksanakan pelayanan. Pada indikator *top management support* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,20% dengan kategori sangat tinggi. Strategi dalam menerapkan sistem informasi SLA, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menyusun rancangan anggaran pengadaan sistem yang berasal dari dana APBD. Dan organisasi melakukan koordinasi dengan pihak pembuat sistem mengenai fitur dan kriteria sistem yang dibutuhkan oleh organisasi. Kemudian dalam penerapan sistem informasi SLA organisasi memberikan pelatihan mengenai pengoperasian sistem informasi SLA

kepada arsiparis dan pustakawan. Pada indikator *strategy* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel Structure

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Top management support</i>	S1	0,50	0,25	4,25	4,06	81,20%
		S2	0,82	0,67	4,00		
		S3	0,00	0,00	4,00		
		S4	0,00	0,00	4,00		
2	<i>Strategy</i>	S5	0,50	0,25	4,25	4,08	81,60%
		S6	0,00	0,00	4,00		
		S7	0,00	0,00	4,00		
Jumlah Rata-rata							81,40%
Total							Sangat Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *structure*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *top management support*. Indikator *top management support* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *strategy*. Perbandingan data pada penelitian variabel *structure* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.6.



Gambar 4.6 Column Chart - Structure

4.3.2 Environment

Variabel *environment* digunakan untuk mengetahui bagaimana kondisi lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan sistem informasi SLA. Berdasarkan hasil dari wawancara RM (Kepala Bidang Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.7 menyebutkan bahwa dalam penerapan sistem, pemerintah pusat telah memberikan dukungan Peraturan Pemerintah yang berisi bahwa penerapan teknologi disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perpustakaan. Namun untuk pemerintah daerah belum ada peraturan, karena dalam tahap penyusunan Peraturan Walikota tentang penyelenggaraan perpustakaan. Pada indikator *government* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi. Bentuk komunikasi dalam organisasi berjalan

secara hierarki yaitu dari kepala bagian kepada kepala seksi baru dilanjutkan kepada staf fungsional. Komunikasi dilakukan secara verbal dalam kegiatan rapat koordinasi mengenai rencana penggunaan sistem informasi SLA dimana beberapa staf fungsional terlibat dalam rapat untuk merencanakan penerapan sistem informasi SLA. Komunikasi juga mengarah ke pemustaka, yaitu pemustaka dapat memberikan masukan mengenai pengembangan perpustakaan lewat sistem informasi SLA. Pada indikator *communication* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil dari wawancara EW (Kepala Seksi Layanan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.7 menyebutkan bahwa dalam penerapan SLA, belum didukung peraturan daerah mengenai pengadaan teknologi berupa sistem informasi SLA. Namun organisasi telah di dukung oleh pemerintah pusat untuk menerapkan teknologi sesuai dengan kebutuhan masing-masing perpustakaan hal ini tercantum dalam UU RI nomor 43 tahun 2007. Pada indikator *government* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi. Bentuk komunikasi yang pada organisasi berlangsung secara struktural, yaitu sesuai dengan jenjang alur dari kepala dinas hingga staf. Dalam pemaparan penggunaan sistem informasi SLA dilakukan pada kegiatan rapat koordinasi dan rapat bidang yang selanjutnya diadakan pelatihan penggunaan sistem informasi SLA bagi pustakawan organisasi. Pada indikator *communication* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil wawancara AM (Kepala Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.7 menyebutkan bahwa dalam penerapan sistem informasi SLA telah didukung dengan peraturan Pemerintah Pusat, yang menyebutkan pengembangan perpustakaan dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Namun dalam penerapan teknologi perpustakaan belum ditetapkan dalam Peraturan Daerah karena masih dalam proses penyusunan. Dalam melakukan pengadaan didasarkan pada Peraturan Wali Kota mengenai pelaksanaan belanja daerah. Pada indikator *government* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi. Komunikasi pada organisasi mengenai penerapan sistem informasi SLA terlaksana secara hierarki yang berawal dari jabatan struktural kemudian dipaparkan ke jabatan fungsional. Pemaparan mengenai pelaksanaan pengadaan sistem informasi SLA dilakukan pada kegiatan rapat bersama antara jabatan struktural dan beberapa dari jabatan fungsional. Pada indikator *communication* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

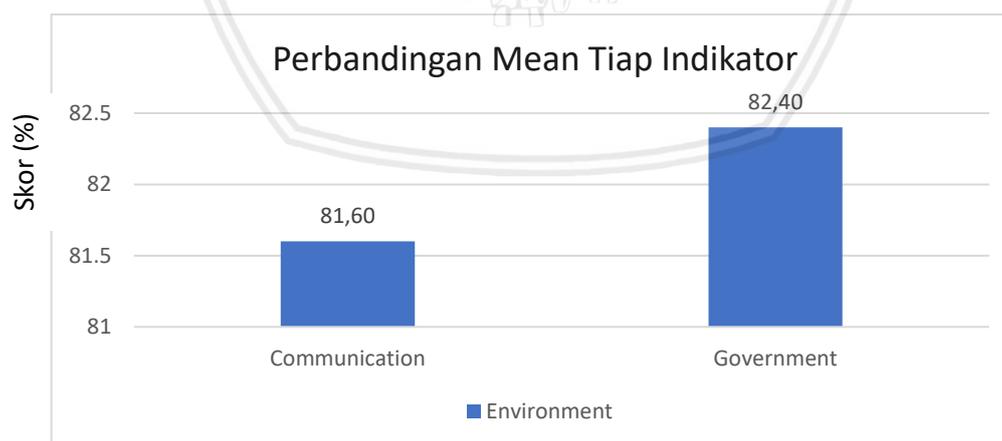
Hasil dari wawancara OF (Kepala Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.7 menyebutkan bahwa dalam menerapkan sistem informasi SLA pemerintah pusat telah memberikan dukungan dalam bentuk Peraturan Pemerintah, namun tidak menyebutkan secara pasti untuk menggunakan sistem informasi SLA, melainkan kebijakan untuk

menerapkan teknologi sesuai dengan kebutuhan masing-masing perpustakaan. Dalam penerapan sistem informasi SLA belum didukung oleh peraturan daerah karena masih dalam proses penyusunan Peraturan Walikota mengenai layanan perpustakaan pada perpustakaan wilayah Kota Batu. Pada indikator *government* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 82,40% dengan kategori sangat tinggi. Bentuk komunikasi pemaparan rencana pengadaan dan pengembangan sistem informasi SLA pada organisasi berjalan secara hierarki atau berjenjang dari Kepala Dinas hingga staf dan pemaparan dilakukan secara verbal dalam kegiatan rapat. Pada indikator *communication* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 81,60% dengan kategori sangat tinggi.

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel *Environment*

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Communication</i>	E1	0,00	0,00	4,00	4,08	81,60%
		E2	0,50	0,25	4,25		
		E3	0,00	0,00	4,00		
2	<i>Government</i>	E4	0,00	0,00	4,00	4,12	82,40%
		E5	0,50	0,25	4,25		
Jumlah Rata-rata							82,00%
Total							Sangat Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *environment*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *communication*. Indikator *communication* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *government*. Perbandingan data pada penelitian variabel *environment* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.7.



Gambar 4.7 Column Chart – *Environment*

4.3 Net Benefits

4.3.1 Net Benefits

Variabel *net benefits* digunakan untuk mengetahui manfaat dari penerapan SLA kepada pengguna. Berdasarkan hasil dari wawancara EW, EP, AS, RA, IM, dan MS (Seksi Pelayanan Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.8 menyebutkan bahwa diterapkannya sistem informasi SLA dapat membantu meningkatkan ketepatan dengan memperkecil peluang kesalahan pustakawan dalam melakukan registrasi buku baik peminjaman, pengembalian, dan registrasi buku baru perpustakaan. Memudahkan pustakawan dalam proses pelayanan perpustakaan, meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, meningkatkan kecepatan target dalam melakukan registrasi buku, dan meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan. Pada indikator *effective* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 80,80% dengan kategori sangat tinggi. Sistem informasi SLA dapat mempersingkat proses layanan pada perpustakaan dan memperkecil usaha pustakawan dalam memberikan pelayanan. Namun dalam penerapan sistem informasi SLA memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk pengadaan perangkat pendukung sistem informasi SLA, *software* sistem informasi SLA, ataupun pengembangan sistem informasi SLA. Kemudian pada proses registrasi buku baru masih terdapat alur pendataan yang berganda. Buku baru dilakukan pendataan pada buku induk, selanjutnya dilakukan pendataan kembali pada sistem informasi SLA, sehingga pada registrasi buku baru pustakawan masih mengeluarkan usaha yang lebih besar karena menjalankan dua proses pendataan yaitu manual dan tersistem. Pada indikator *efficient* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 77,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil dari wawancara AM, AK, dan FR (Seksi Pengolahan Bahan Pustaka) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.8 menyebutkan bahwa sistem informasi SLA dapat meningkatkan kecepatan pustakawan dalam mencapai target registrasi buku yang telah ditetapkan dan mengurangi tingkat kesalahan dalam melakukan pendataan atau pengolahan buku. Pada indikator *effective* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 80,80% dengan kategori sangat tinggi. Target registrasi dapat terselesaikan dengan lebih cepat, namun memerlukan proses yang lebih panjang yaitu melakukan stempel pada buku baru, registrasi pada buku induk, melakukan registrasi pada sistem informasi SLA, menempel nomor registrasi, dan memberikan sampul pada buku. Pada indikator *efficient* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 77,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil dari wawancara OF dan ZN (Seksi Deposit dan Pelestarian) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.8 menyebutkan bahwa diterapkannya sistem informasi SLA dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pada indikator *effective* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 80,80% dengan kategori sangat tinggi. Sistem informasi SLA dapat meningkatkan kinerja pustakawan dalam menjalankan tugas dan

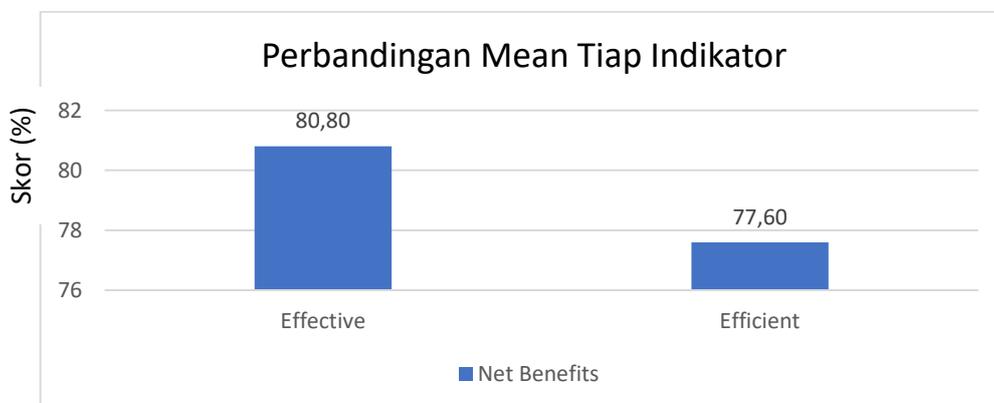
menyelesaikan proses pelayanan yang lebih cepat. Pada indikator *efficient* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 77,60% dengan kategori sangat tinggi.

Hasil dari wawancara RM (Kepala Bidang Perpustakaan) yang didukung dengan persentase nilai rata-rata kuesioner pada tabel 4.8 menyebutkan bahwa sistem informasi SLA dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, mencapai target sesuai dengan harapan, dan menghasilkan laporan dengan tingkat kesalahan yang minimal. Pada indikator *effective* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 80,80% dengan kategori sangat tinggi. Penerapan sistem informasi SLA dapat menyederhanakan proses kegiatan pustakawan dalam melakukan pelayanan, namun dalam penerapan sistem informasi SLA membutuhkan biaya yang cukup besar untuk pengadaan perangkat keras, perangkat lunak, dan *maintenance* lebih untuk menjaga kualitas layanan sistem informasi SLA. Pada indikator *efficient* didukung dengan nilai rata-rata hasil kuesioner sebesar 77,60% dengan kategori sangat tinggi.

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Kuesioner Variabel *Net Benefits*

No	Indikator	Kode	Std Deviasi	Varian	Mean		
					Nilai	Nilai Rata-rata	%
1	<i>Effective</i>	NB1	0,51	0,27	4,08	4,04	80,80%
		NB2	0,42	0,18	4,00		
2	<i>Efficient</i>	NB3	0,42	0,18	4,00	3,88	77,60%
		NB4	0,45	0,20	3,75		
Jumlah Rata-rata							79,20%
Total							Sangat Tinggi

Dari hasil analisis keseluruhan pada variabel *net benefits*, indikator yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu indikator *efficient*. Indikator *efficient* menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan indikator *effective*. Perbandingan data pada penelitian variabel *net benefits* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.8.



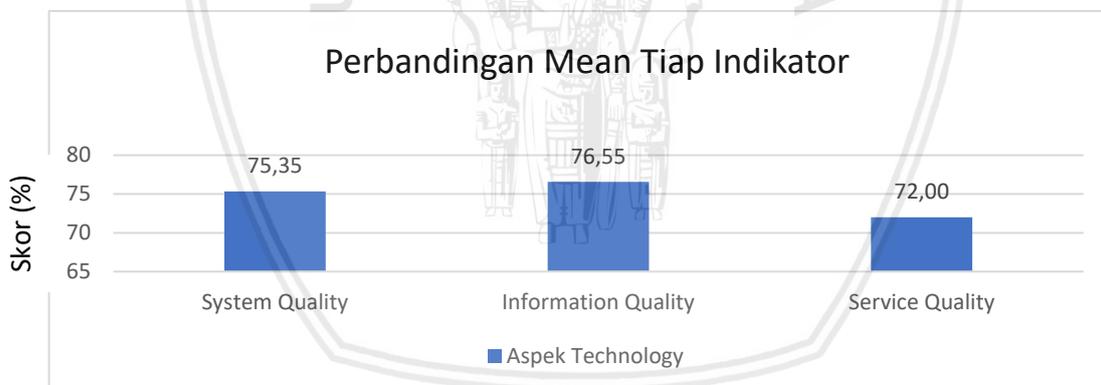
Gambar 4.8 Column Chart – *Net Benefits*

4.4 Ringkasan Hasil Analisis Secara Keseluruhan

4.4.1 Aspek *Technology*

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat dilihat variabel *system quality* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 75,35% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan pada tabel 4.2 dapat dilihat variabel *information quality* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 76,55% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat dilihat variabel *service quality* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 72,00% yang termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut didapatkan rata-rata pada aspek *technology* sebesar 74,63% dengan kategori tinggi. Berdasarkan temuan pada lampiran D pada aspek *technology* didapatkan 29 temuan bernilai negatif yang perlu untuk ditingkatkan dan 20 temuan bernilai positif yang perlu dipertahankan.

Dari hasil analisis secara keseluruhan pada aspek *technology* ditemukan variabel yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu variabel *service quality*. Variabel *service quality* menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan pada variabel *system quality* dan *information quality*. Perbandingan data pada penelitian aspek *technology* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.9.

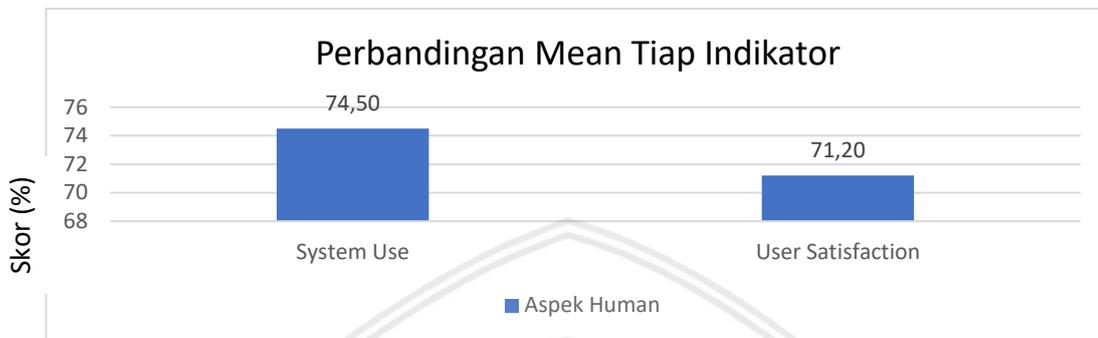


Gambar 4.9 Column Chart – Aspek *Technology*

4.4.2 Aspek *Human*

Berdasarkan pada tabel 4.4 dapat dilihat variabel *system use* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 74,50% yang termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat dilihat variabel *user satisfaction* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 71,20% yang termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut didapat rata-rata pada aspek *human* sebesar 72,85% dengan kategori tinggi. Berdasarkan temuan pada lampiran D pada aspek *human* didapatkan 27 temuan bernilai negatif yang perlu untuk ditingkatkan dan 14 temuan bernilai positif yang perlu dipertahankan.

Dari hasil analisis secara keseluruhan pada aspek *human* ditemukan variabel yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu variabel *user satisfaction*. Variabel *user satisfaction* menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan pada variabel *system use*. Perbandingan data pada penelitian aspek *human* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.10.

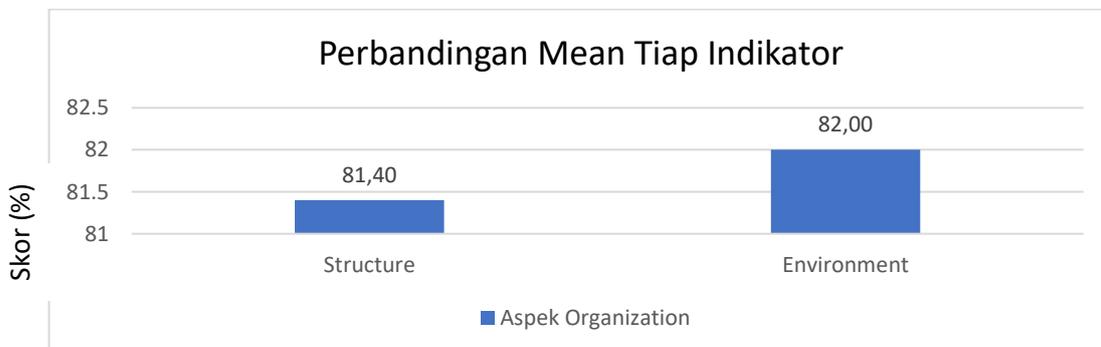


Gambar 4.10 Column Chart – Aspek Human

4.4.3 Aspek Organization

Berdasarkan pada tabel 4.6 dapat dilihat variabel *structure* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 81,40% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan pada tabel 4.7 dapat dilihat variabel *environment* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 82,00% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut didapat rata-rata pada aspek *organization* sebesar 81,70% dengan kategori sangat tinggi. Berdasarkan temuan pada lampiran D pada aspek *organization* didapatkan 3 temuan bernilai negatif yang perlu untuk ditingkatkan dan 9 temuan bernilai positif yang perlu dipertahankan.

Dari hasil analisis secara keseluruhan pada aspek *organization* ditemukan variabel yang memiliki persentase di bawah persentase total yaitu variabel *structure*. Variabel *structure* menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan pada variabel *environment*. Perbandingan data pada penelitian aspek *organization* dapat dilihat pada grafik dalam gambar 4.11.

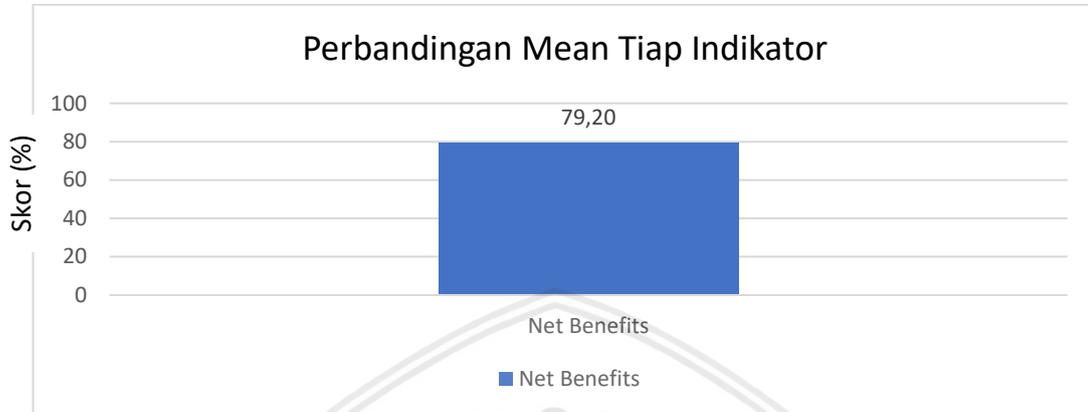


Gambar 4.11 Column Chart – Aspek Organization



4.4.4 Aspek *Net Benefits*

Berdasarkan pada tabel 4.8 dapat dilihat variabel *net benefits* memiliki nilai persentase secara keseluruhan sebesar 79,20% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi.



Gambar 4.12 Column Chart – Aspek *Net Benefits*

Berdasarkan pada hasil persentase pada aspek *technology*, *human*, dan *organization* memiliki nilai rata-rata persentase secara keseluruhan sebesar 77,09% yang termasuk dalam kategori sangat tinggi, yang didapat berdasarkan hasil evaluasi menggunakan kerangka kerja HOT-Fit.

BAB 5 PEMBAHASAN

Pada tahap ini akan menjabarkan dan menjelaskan mengenai hasil pada masing-masing dimensi yang terdapat pada *Framework Human, Organization, and Technology (HOT) Fit Model* secara keseluruhan.

5.1 Aspek *Technology*

5.1.1 *System Quality*

System quality merepresentasikan kualitas dari pengolahan sistem informasi itu sendiri, terdiri dari perangkat lunak dan data. Pengolahan sistem informasi ini memiliki tujuan untuk mengetahui secara teknis sejauh mana suatu sistem sesuai dengan pengguna (Gorla, Somers & Wong, 2010). Dalam penelitian ini variabel *system quality* digunakan untuk mengetahui kualitas sistem informasi SLA. Variabel *system quality* memiliki empat indikator yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *ease of learning* (kemudahan dalam mempelajari), *respon time* (waktu respon sistem), dan *security* (keamanan sistem). Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif, indikator *ease of learning* dan *response time* menunjukkan kategori sangat tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *ease of use* dan *security* walaupun telah menunjukkan kategori tinggi. Namun indikator *ease of use* dan *security* memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan.

Ease of use atau kemudahan dalam menggunakan sistem didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan melibatkan teknologi akan memudahkan suatu pekerjaan (Davis, 1989). *Security* atau keamanan sistem berhubungan dengan melindungi akses sistem dari pihak-pihak yang tidak memiliki wewenang dan memastikan bahwa pihak yang sah saja yang dapat menggunakan sistem (Zhao, 2012).

Berdasarkan hasil wawancara EP, RA, IM, dan MS terdapat kesulitan dalam menggunakan sistem informasi SLA. Hal ini dikarenakan pada sistem secara mayoritas memiliki tampilan ikon yang sama, penempatan menu dan penempatan tabel isian yang memiliki jarak terlalu dekat antara satu dengan yang lainnya. Menyebabkan sering terjadinya kesalahan dalam memasukkan data anggota maupun registrasi buku. Menurut Park (2014) salah satu solusi yang perlu diterapkan untuk memudahkan pengguna dalam mengenali sistem ataupun menggunakan sistem, yaitu dengan mengembangkan sistem menjadi lebih ramah pengguna dan berorientasi kepada pengguna. Sebagai contoh tampilan sistem informasi memiliki ikon yang sama antara satu fungsi dengan fungsi lainnya dan tampilan kolom informasi yang terlalu berdempet, sehingga membuat pengguna kebingungan dalam memahami informasi. Berdasarkan rekomendasi tersebut, maka hal yang perlu dilakukan oleh pihak pembuat sistem yaitu dengan melakukan pengembangan lebih lanjut terhadap sistem informasi SLA dengan melakukan perbaikan tampilan atau desain antarmuka sistem. Dengan adanya perbaikan pada desain antarmuka sistem, maka memudahkan pengguna dalam

mengoperasikan sistem dan mengurangi tingkat kesalahan pengguna dalam memasukkan data ataupun memilih menu pada sistem. Menurut Zhao (2012), keamanan sistem berhubungan dengan melindungi akses sistem dari pihak yang tidak berwenang dan memastikan hanya pihak yang sah saja yang dapat menggunakan sistem. Berdasarkan hasil wawancara kepada IM, bahwa data pribadi seluruh anggota perpustakaan secara detail dapat diakses oleh seluruh pustakawan yang seharusnya data tersebut bersifat rahasia dan hanya dapat diakses oleh yang berkepentingan saja. Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu adanya perbaikan akses sistem informasi SLA dengan memberikan batasan akses fitur pada pustakawan, yang mana informasi data anggota perpustakaan hanya dapat diakses oleh kepala bagian atau penanggung jawab sistem saja.

5.1.2 Information Quality

Information quality mengacu pada kualitas keluaran dari sistem informasi yang berupa laporan (Gable, Sedera, & Chan, 2008). Dalam penelitian ini variabel *information quality* memiliki empat indikator yaitu *accuracy* (akurat), *completeness* (kelengkapan informasi), *availability* (ketersediaan), dan *relevance* (relevansi). Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif *completeness* menunjukkan kategori tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *relevance*, *accuracy*, dan *availability* walaupun telah menunjukkan kategori tinggi. Namun indikator *relevance*, *accuracy*, dan *availability* memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Accuracy merupakan karakteristik kinerja yang mengekspresikan dekatnya suatu kesepakatan antara pengukuran hasil dan nilai yang telah ditetapkan (Menditto, Patriarca, & Magnusson, 2007). Keakuratan informasi di sini menggambarkan tentang kebenaran, yang mana kualitas informasi tersebut seharusnya sama seperti pada kenyataannya (Miller, 1996). *Availability* merupakan kondisi dimana mesin dan peralatan yang terlibat dapat dioperasikan atau dapat digunakan ketika dibutuhkan (Katukoori, 2007) dalam konteks penelitian ini adalah ketersediaan informasi ketika dibutuhkan. Informasi tersebut dapat digunakan untuk melaksanakan tugas dalam suatu kondisi dan pada satu waktu tertentu (Rosenberger & Pointner, 2015). *Availability* menilai mengenai informasi dapat diakses sesuai dengan kebutuhan, dimana saja, dan disaat informasi tersebut dibutuhkan. Tujuannya yaitu untuk memungkinkan akses terhadap informasi atau sumber yang telah terotorisasi (Erlirianto, Ali, & Herdiyanti, 2015). *Relevance* dapat diukur dengan beberapa pertanyaan apakah telah sesuai fungsi atau kegunaan dari sistem informasi terhadap kebutuhan pengguna. *Relevance* juga dapat diukur dengan pertanyaan-pertanyaan seperti: kegunaan informasi dalam mendukung pekerjaan pengguna, hubungan informasi yang ada, dan kesesuaian informasi yang dihasilkan (Lee, Strong, & Wang, 2002).

Berdasarkan hasil wawancara kepada EP, AS, RA, IM, AK, FR, dan ZN informasi yang disajikan oleh sistem informasi SLA telah sesuai dengan tugas pustakawan, seperti pencarian informasi buku, buku yang sedang dipinjam, daftar anggota

perpustakaan, dan laporan bulanan perpustakaan. Namun masih terdapat kendala dengan tidak adanya foto buku, sehingga membuat pustakawan tidak yakin informasi buku yang ditampilkan pada sistem merupakan benar buku yang sedang dicari oleh pustakawan. Menurut Park (2014) salah satu solusi yang perlu diterapkan untuk memudahkan pengguna dalam mengenali sistem ataupun menggunakan sistem, yaitu dengan mengembangkan sistem menjadi lebih ramah pengguna dan berorientasi kepada pengguna. Untuk pengembangan sistem ke depannya perlu adanya perbaikan sistem terkait dengan kelengkapan informasi buku seperti penambahan foto buku. Berdasarkan hasil wawancara kepada AS, RA, MS, IM, dan AK sistem informasi SLA memiliki tingkat keakuratan data yang cukup baik. Namun masih terdapat kendala yaitu apabila sistem mengalami *error* seperti listrik padam dan jaringan tidak stabil, maka registrasi buku dilakukan pada buku induk. Apabila sistem telah kembali normal baru informasi pada buku induk dimasukkan pada sistem. Hal ini sering terjadi *mised* data karena pustakawan lupa tidak melakukan registrasi buku pinjam atau buku yang telah dikembalikan oleh pemustaka ke buku induk sehingga data pada sistem dengan kenyataan tidak sama. Permasalahan lain juga ditemui pada nomor registrasi buku, bahwa satu buku memiliki dua nomor registrasi yang berbeda. Duplikasi terjadi disebabkan kesalahan pustakawan dalam memasukkan data karena terdapat alur registrasi yang kurang dimengerti oleh pustakawan, sehingga cukup kesulitan dalam memahami apakah buku telah terdaftar atau belum. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erlirianto, Ali, & Herdiyanti (2015), pada penelitian sistem informasi rekam medis elektronik menggunakan kerangka kerja HOT-Fit memiliki permasalahan dimana terdapat pengguna yang belum memahami sistem dengan baik. Pihak organisasi disarankan untuk memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan dalam menggunakan sistem, sehingga pengguna dapat menggunakan sistem informasi SLA secara maksimal. Kemudian pada permasalahan sumber daya pendukung sistem informasi SLA diharapkan adanya jaringan yang stabil antara sistem informasi SLA dengan server. Jaringan yang stabil di sini seperti koneksi sistem dengan server yang tidak lambat dan tidak putus-putus. Adanya sumber daya listrik cadangan selama pemadaman listrik berlangsung. Menurut Bayu & Izzati (2013) dalam penelitiannya dalam mengatasi jaringan yang tidak stabil perlu adanya jaringan yang terpisah antara jaringan organisasi dan jaringan sistem. Rekomendasi ini sesuai dengan keadaan lapangan bahwa jaringan organisasi dengan sistem menggunakan jaringan yang sama, maka perlu adanya pemisah antara jaringan sistem informasi SLA dengan jaringan intranet organisasi. Organisasi perlu adanya *Business Continuity Planning (BCP)* yang digunakan untuk membuat dan menyetujui rencana dalam mempertahankan kelangsungan operasi bisnis sebelum, selama, atau setelah terjadinya gangguan bencana dan untuk meminimalkan efek dari suatu peristiwa atau bencana yang terjadi pada organisasi. Manfaat utama bisnis *Business Continuity Planning* adalah untuk mengurangi risiko dan kerugian, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk pulih dari bencana atau gangguan sesegera mungkin (Setiawan & Wibowo, 2017). Perlu adanya manajemen risiko untuk melakukan mitigasi dan kontrol terhadap risiko. Manajemen risiko ditujukan untuk melindungi organisasi dan

menambah kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan strategis (Borghesi & Gaudenzi, 2013). Pada indikator *availability*, informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi SLA telah mendukung tugas pustakawan dalam memberikan pelayanan. Namun masih terdapat kendala yaitu apabila pustakawan melakukan penyimpanan data kemudian sistem macet. Sistem tidak dapat menampilkan informasi apakah data telah terhapus atau belum. Selama ini sering ditemui bahwa buku yang telah dihapus, masih dapat ditemukan dalam katalog. Berdasarkan permasalahan ini maka menurut Park (2014) salah satu solusi yang perlu diterapkan untuk memudahkan pengguna dalam mengenali sistem ataupun menggunakan sistem, yaitu dengan mengembangkan sistem menjadi lebih ramah pengguna dan berorientasi kepada pengguna. Pengembangan sistem ke depannya perlu ada penambahan fitur mengenai pemberitahuan informasi seperti notifikasi yang muncul bahwa pustakawan telah berhasil dalam melakukan perubahan status buku.

5.1.3 Service Quality

Service quality merupakan pengukuran seberapa baik tingkat layanan yang telah disampaikannya tersebut, apakah telah sesuai dengan harapan dari pelanggan ataukah belum (Zaied, 2012). Kualitas Layanan (*service quality*) berkaitan dengan dukungan secara menyeluruh yang diberikan oleh penyedia layanan. Baik penyedia layanan yang berasal dari internal organisasi maupun eksternal. Kualitas layanan dapat diukur dengan melakukan penilaian terhadap dukungan teknis (*technical support*), kecepatan dalam melakukan respon (*quick responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, dan layanan yang berkelanjutan (*follow-up service*) (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stergioulas, 2008). Dalam penelitian ini variabel *service quality* memiliki tiga indikator yaitu *quick responsiveness*, *emphaty*, dan *assurance*. Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif indikator *quick responsiveness* dan *emphaty* menunjukkan kategori tinggi dengan nilai persentase berada diatas persentase total variabel. Sementara indikator *assurance* walaupun telah menunjukkan kategori tinggi. Namun indikator *assurance* memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Assurance didefinisikan sebagai kebijakan yang ada pada suatu sistem informasi mengenai jaminan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa yang merupakan hal penting dalam membangun rasa percaya pengguna terhadap suatu sistem (Aker, D' Ambra, & Ray, 2010). Berdasarkan hasil wawancara kepada EP, RA, dan AS selama 3 tahun sejak tahun 2015 SLA belum pernah dilakukan *maintenance* oleh pihak pembuat sistem. Kemudian dalam peningkatan versi sistem dari SLA 1000 menjadi SLA 3000 belum pernah dilakukan pelatihan kembali oleh pihak pembuat sistem. Sebagian besar pengguna belum handal dalam menggunakan SLA, sehingga membutuhkan bantuan dari pihak lain. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Erlirianto, Ali, & Herdiyanti (2015), pada penelitian sistem informasi rekam medis elektronik menggunakan kerangka kerja HOT-Fit memiliki permasalahan yang sama yaitu responden masih berpendapat bahwa penyedia layanan masih kurang dalam memberikan

pelayanan dan tidak semua pengguna memahami sistem dengan baik. Rekomendasi peningkatan yaitu dengan memberikan pelatihan menyeluruh kepada pengguna mengenai penggunaan sistem bila terjadi peningkatan atau perubahan sistem.

5.2 Aspek Human

5.2.1 System Use

System use merupakan tingkatan dan bagaimana cara pengguna dapat memanfaatkan kemampuan sistem informasi (Petter, DeLone, & McLean, 2013). Penggunaan sistem (*system use*) berkaitan dengan frekuensi dan luasnya penggunaan sistem. Selain itu penggunaan sistem berhubungan dengan orang-orang yang menggunakannya, tingkat penggunaan sistem, pelatihan, pengetahuan, keyakinan, harapan, dan penerimaan atau penolakan mereka terhadap sistem (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Variabel *system use* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat penggunaan sistem oleh pengguna. Variabel *system use* dalam penelitian ini terdapat tiga indikator yaitu *nature of user (use for intended purpose)*, *nature of user (purpose of use)*, dan *training*. Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif indikator *training* menunjukkan kategori tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *nature of user (use for intended purpose)* dan *nature of user (purpose of use)* walaupun telah menunjukkan dalam kategori tinggi. Namun memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Nature of user (use for intended purpose) merupakan kesesuaian antara harapan pengguna dengan sistem dalam mencapai tujuan tertentu, sehingga pada saat sistem digunakan pengguna dapat mencapai tujuannya (Yusof & Yusuff, 2013). *Nature of user (purpose of use)* menjelaskan tujuan pengguna dalam menggunakan sistem. Dimana dalam menggunakan sistem akan berbeda pada setiap pengguna. Misalnya penggunaan sistem antara karyawan dan manajer, hal ini akan berbeda karena karyawan menggunakan sistem untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sedangkan manajer menggunakan sistem untuk memantau karyawannya (Yusof & Yusuff, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara kepada EP, AS, RA, IM, AK, FR, dan ZN pada indikator *nature of user (use for intended purpose)* masih terdapat harapan yang belum terpenuhi yaitu adanya perbaikan terhadap tampilan sistem informasi SLA. Harapan adanya peningkatan spesifikasi perangkat pendukung SLA karena berdasarkan hasil wawancara, perangkat pendukung masih memiliki spesifikasi yang rendah untuk menunjang layanan sehingga sering mengalami *error*. Perlu adanya peningkatan sistem yang dapat mendukung format migrasi data ke *inlistlite*. Perlu adanya peraturan tertulis mengenai banyaknya target setiap pustakawan yang harus dicapai dalam melakukan registrasi buku. Bossen, Groth, & Witt (2013) menyebutkan bahwa ketika kinerja tidak stabil selain fleksibilitas dan kesesuaian fungsi sistem, Bossen juga mengusulkan perlu adanya peningkatan

perangkat keras, jaringan, dan tingkat keterlibatan pengguna yang tinggi. Pada penelitian Bayu & Izzati (2013) juga menyebutkan bahwa perlu adanya perbaikan jaringan seperti pemisahan jaringan *backbone* sistem dengan jaringan intranet organisasi, sehingga dapat memperkecil gangguan pada jaringan sistem dengan server. Perlu adanya *maintenance* secara berkala yang dilakukan oleh pihak pembuat sistem untuk menghindari kerusakan sistem yang berdampak besar. Berdasarkan penelitian Bayu & Izzati (2013) menyebutkan bahwa pihak pembuat sistem harus tetap memantau kemampuan sistem dalam memproses data sehingga apabila terdapat kendala atau sistem menjadi lambat dapat dengan cepat tertangani. Berdasarkan hasil wawancara kepada EP, AS, RA, IM, AK, FR, dan ZN pada indikator *nature of user (purpose of use)* menunjukkan bahwa tujuan penggunaan sistem telah tercapai yaitu dapat memudahkan pustakawan dalam menyelesaikan tugasnya, memudahkan pustakawan dalam melakukan pencarian informasi buku, mempercepat proses peminjaman dan pengembalian buku, mempercepat proses pembuatan kartu anggota, memudahkan pustakawan dalam melakukan pendataan pengunjung, dan memudahkan pustakawan dalam melakukan registrasi buku baru. Namun masih terdapat kendala pada perangkat pendukung seperti komputer yang memiliki spesifikasi rendah. Ketika digunakan sistem menjadi lambat sehingga dapat menghambat organisasi dalam mencapai tujuan. Bossen, Groth, & Witt (2013) menyebutkan bahwa ketika kinerja tidak stabil, selain fleksibilitas dan kesesuaian fungsi sistem perlu adanya peningkatan perangkat keras. Pada permasalahan ini perlu dilakukan peningkatan spesifikasi atau peremajaan perangkat keras yang mendukung kegiatan layanan. Peremajaan dapat dilakukan dengan melakukan penganggaran dana pengadaan komputer baru bagi perpustakaan.

5.2.2 User Satisfaction

User satisfaction merupakan tanggapan afektif secara keseluruhan untuk perbedaan yang dirasakan pengguna antara harapan awal yaitu sebelum menggunakan sistem dan kinerja yang dirasakan setelah sistem tersebut digunakan (Zaied, 2012). Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sering digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem yang bersifat subjektif. Kepuasan pengguna digambarkan sebagai evaluasi keseluruhan atas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem dan dampak yang dirasakan karena adanya sistem yang dipengaruhi oleh karakteristik pribadi dari pengguna (Yusof, Paul, & Stergioulas, 2006). Variabel *user satisfaction* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi SLA. Variabel *user satisfaction* dalam penelitian ini terdapat dua indikator yaitu *perceived usefulness* dan *user satisfaction*. Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif indikator *user satisfaction* menunjukkan kategori tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *perceived usefulness* walaupun telah menunjukkan kategori tinggi. Namun memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Perceived usefulness didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kualitas kinerja pekerjaannya (Davis, 1989). Menurut Nasution (2004) menyebutkan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi apabila orang tersebut telah mengetahui dampak positif atau manfaat dari teknologi tersebut. Persepsi dapat diartikan sebuah kepercayaan yang dimiliki oleh individu, sehingga apabila individu tersebut percaya bahwa dengan adanya teknologi dapat bermanfaat baginya, maka individu tersebut akan menggunakannya dan begitu juga sebaliknya, individu tersebut akan meninggalkan teknologi apabila merasa teknologi tersebut kurang berguna baginya (Aji, Herlambang, & Wijoyo, 2018). Berdasarkan hasil wawancara kepada EP, AS, RA, IM, AK, FR, dan ZN menyebutkan bahwa sistem dapat memudahkan pustakawan dalam memberikan pelayanan dan melakukan registrasi buku. Dengan adanya sistem kegiatan pelayanan perpustakaan tidak lagi dilakukan secara manual. Namun persepsi *usefulness* sering terpatahkan karena sistem informasi SLA masih didukung dengan perangkat yang memiliki spesifikasi rendah, sehingga intensitas *error* yang terjadi pada sistem tinggi. Bossen, Groth, & Witt (2013) menyebutkan bahwa ketika kinerja tidak stabil selain fleksibilitas dan kesesuaian fungsi sistem. Bossen juga mengusulkan perlu adanya peningkatan perangkat keras, jaringan, dan tingkat keterlibatan pengguna. Peningkatan perangkat keras di sini maksudnya adalah melakukan peremajaan terhadap perangkat keras yang mendukung layanan perpustakaan, seperti perangkat komputer. Peningkatan perangkat keras, sebagai contoh dapat dilakukan dengan cara melakukan penganggaran dana untuk pengadaan komputer baru yang memiliki spesifikasi tinggi yang dapat menunjang kelancaran jalannya layanan. Peningkatan kestabilan jaringan antara sistem dengan server dapat dilakukan dengan pemisahan jaringan *backbone* sistem dengan jaringan intranet organisasi, sehingga dapat memperkecil gangguan pada jaringan sistem dengan server. Perlunya peningkatan keterlibatan pengguna pada sistem terjadi karena pustakawan yang tua menghindari tugas yang berkenaan dengan sistem. Mereka merasa kesulitan dalam memahami alur kerja sistem, sehingga pekerjaan yang berkenaan dengan sistem akhirnya dilakukan oleh pustakawan yang masih muda. Peningkatan keterlibatan sistem dapat dilakukan dengan diadakannya pelatihan kembali atau sosialisasi mengenai penggunaan sistem informasi SLA kepada seluruh pustakawan.

5.3 Aspek Organization

5.3.1 Structure

Variabel *structure* mengarah pada struktur hierarki pada sebuah organisasi, mulai dari *top level management* hingga staf fungsional. Dimana struktur dari organisasi menentukan kebijakan yang diterapkan oleh sebuah organisasi. Dalam mengukur keberhasilan sistem, beberapa hal penting yang harus diperhatikan dalam struktur organisasi diantaranya yaitu adanya kepemimpinan, adanya dukungan dari *top management*, dan dukungan dari staf (Erimalata, 2016). Variabel *structure* dalam penelitian ini terdapat dua indikator yaitu *top*

management support dan *strategy*. Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif, indikator *strategy* menunjukkan kategori sangat tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *top management support* walaupun telah menunjukkan kategori sangat tinggi. Namun indikator *top management support* memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Top management support penting untuk menciptakan organisasi yang dapat mendukung adanya teknologi dan menyediakan sumber daya yang memadai dalam penerapan teknologi baru. Dukungan dari *top management* berperan penting untuk penerapan teknologi karena dalam proses penerapannya organisasi membutuhkan kerja sama dengan pihak ketiga yaitu pihak penyedia atau pengembang teknologi (Premkumar & Roberts, 1999). Berdasarkan hasil wawancara kepada RM, EW, AM, dan OF menyatakan bahwa *top management* telah memberikan dukungan penuh terhadap pengadaan sistem informasi SLA dengan menyetujuinya anggaran pengadaan sistem dan memberikan dukungan dengan mengadakan kegiatan sosialisasi dan pelatihan mengenai penggunaan sistem informasi SLA. Namun penggunaan sistem saat ini perlu adanya peningkatan spesifikasi perangkat keras pendukung sistem karena sistem sering mengalami *error*, sistem menjadi lambat, listrik sering padam, dan jaringan yang menghubungkan sistem pada komputer dengan server sering terputus atau tidak stabil, sehingga perlu adanya peremajaan perangkat keras. *Top management* belum memberikan dukungan terhadap peremajaan perangkat keras untuk saat ini. Berdasarkan wawancara kepada AM peremajaan perangkat keras memang sangat diperlukan namun bukan menjadi prioritas saat ini. Karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan dinas baru, sehingga penganggaran lebih difokuskan pada kegiatan lainnya.

5.3.2 Environment

Environment merupakan kondisi lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan sistem informasi pada organisasi. Organisasi yang baik harus dapat membuat keputusan dan strategi yang baik berdasarkan lingkungan organisasi tersebut (Erlirianto, Ali, & Herdiyanti, 2015). Lingkungan yang baik dalam organisasi dapat dianalisis dari sumber daya keuangan, politik, pemerintahan, kompetisi, hubungan internal organisasi, populasi yang dilayani, dan komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut (Yusof, Kuljis, Papazafeiropoulou, & Stregioulas, 2008). Variabel *envornment* dalam penelitian ini terdapat dua indikator yaitu *communication* dan *government*. Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif pada indikator *government* menunjukkan kategori sangat tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *communication* walaupun telah menunjukkan kategori sangat tinggi. Namun indikator *communication* memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Communication menjelaskan tingkat komunikasi dalam organisasi yang dapat mempengaruhi organisasi dan inovasi terhadap sistem informasi yang digunakan (Erlirianto, Ali, & Herdiyanti, 2015). Yang dimaksud tingkat komunikasi di sini yaitu jalannya komunikasi yang berjenjang dimulai dari kepala dinas kepada kepala bidang, kemudian kepada kepala seksi baru kepada staf fungsional. Dalam mencapai tujuan organisasi, perlu adanya inovasi sistem. Pada proses inovasi sistem tersebut perlu adanya keterlibatan atau komunikasi yang baik antara *top management* dengan staf fungsional yang memiliki peran dalam melakukan kegiatan layanan secara teknis. Keterlibatan staf fungsional dapat dilakukan dengan ikut sertanya dalam rapat koordinasi pengembangan sistem. Dengan adanya komunikasi yang baik, *top management* dapat mengetahui kebutuhan sebenarnya pengguna sistem dalam menunjang pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara kepada RM, EW, AM, dan OF menyatakan bahwa komunikasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berlangsung secara hierarki atau berjenjang dimulai dari kepala dinas kepada kepala bidang, kemudian kepada kepala seksi, baru kepada staf fungsional. Pada awal proses pengembangan sistem, *top management* telah melibatkan staf fungsional dalam kegiatan rapat dengan pihak pembuat sistem guna menentukan fitur yang tepat untuk diterapkan pada sistem informasi SLA sesuai dengan kebutuhan perpustakaan.

5.4 Aspek *Net Benefits*

5.4.1 *Net Benefits*

Net benefits merupakan ukuran komprehensif yang ideal dari semua manfaat masa lalu dan masa depan yang diharapkan dikurangi dengan semua biaya masa lalu dan masa depan, yang dikaitkan dengan penggunaan aplikasi teknologi informasi (Seddon, 1997). Pendapat lain juga menyebutkan bahwa *net benefits* merupakan keseimbangan atas dampak positif dan negatif yang dirasakan oleh pengguna. Namun apabila semakin tinggi dampak positif yang dihasilkan, maka dapat dikatakan bahwa penerapan sistem informasi semakin berhasil (Monalisa, Anggara, & Kurnia, 2018). Hasil analisis data dukung kuesioner menggunakan statistik deskriptif indikator *effective* menunjukkan kategori tinggi dengan nilai persentase berada di atas persentase total variabel. Sementara indikator *efficient* walaupun telah menunjukkan kategori tinggi, namun memiliki nilai persentase di bawah persentase total variabel, sehingga menjadi prioritas yang perlu ditingkatkan.

Efficiency merupakan properti dari produk perangkat lunak yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan hasil yang diinginkan sehubungan dengan investasi sumber daya (Gupta, Ahlawat, & Sagar, 2014). Berdasarkan hasil wawancara kepada EW, EP, AS, RA, IM, dan MS pada proses registrasi buku baru masih terdapat alur pendataan yang berganda, yaitu buku baru dilakukan pendataan pada buku induk, selanjutnya dilakukan pendataan kembali pada sistem informasi SLA, sehingga pada registrasi buku baru pustakawan masih mengeluarkan usaha yang lebih besar karena menjalankan dua proses pendataan

yaitu manual dan tersistem. Menurut Ladjamudin (2013) dalam Aji, Herlambang, & Wijoyo (2018) pengembangan sistem perlu dilakukan, hal ini terjadi karena organisasi pasti mengalami pertumbuhan sehingga organisasi membutuhkan informasi yang semakin luas dan volume pengolahan data yang semakin besar pula. Dengan volume pengolahan data yang semakin besar, proses registrasi buku baru secara manual ditiadakan dan digantikan dengan melakukan pencetakan informasi registrasi data buku baru dari sistem informasi SLA. Pengembangan perlu diterapkan pada perbaikan fitur ekspor data ke dalam format excel yang dapat menampilkan seluruh data dari sistem.

Tabel 5.1 Fit dan Misfit antara Aspek *Human, Organization, dan Technology*

Dimensi	Fit	Dampak	Misfit	Dampak
H – O – T	Organisasi mendukung penuh terhadap pengadaan dan pengembangan sistem informasi SLA.	Pengadaan dan pengembangan sistem dapat berjalan dengan baik	Pengadaan sistem informasi SLA belum didukung dengan adanya peraturan pemerintah terkait penggunaan teknologi.	
	Organisasi telah melakukan perencanaan yang baik terkait penerapan SLA	Sistem informasi SLA sesuai dengan kebutuhan perpustakaan dalam memberikan pelayanan	Belum adanya kegiatan peremajaan perangkat keras sistem	Sistem <i>error</i> apabila digunakan dalam waktu yang lama
H – T	Fitur sistem telah sesuai dengan kebutuhan perpustakaan	Pelayanan berjalan lebih efektif dan efisien	Masih sedikit tenaga kerja yang memahami perbaikan terhadap kerusakan SLA	Penanganan kerusakan sistem memakan waktu yang lama
	Sistem memiliki kualitas yang baik	Dapat membantu pustakawan dalam menyelesaikan tugasnya	Belum adanya batasan akses bagi setiap <i>account</i> sistem pustakawan	Pustakawan dapat mengakses seluruh data pribadi pemustaka
	<i>Requirement</i> pembuatan sistem disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan	Pustakawan puas terhadap fitur pada sistem informasi SLA	Tidak adanya <i>maintenance</i> secara berkala oleh pihak pembuat sistem	Rentan terjadinya kerusakan sistem yang berdampak besar

Tabel 5.1 Fit dan Misfit antara Aspek *Human, Organization, dan Technology* (Lanjutan)

Dimensi	Fit	Dampak	Misfit	Dampak
H – O	Pihak pembuat sistem memberikan respon yang cepat	Kerusakan dapat tertangani dengan cepat	Tidak adanya pelatihan bagi pengguna baru oleh pihak pembuat sistem.	Pengguna kesulitan dalam menggunakan fitur yang ada pada sistem
			Kurangnya komunikasi pustakawan dengan <i>top management</i> organisasi	Terdapat banyak harapan pustakawan yang masih belum terpenuhi
O – T	Data <i>realtime</i>	Hasil laporan menjadi lebih akurat	Tidak adanya aturan target bagi pustakawan dalam menyelesaikan tugasnya	Hasil jauh dari target yang telah ditentukan
	Pemerintah mendukung penerapan sistem informasi SLA berupa dana yang digunakan untuk pengadaan dan <i>upgrade</i> sistem	Kualitas SLA dan informasi yang dihasilkan menjadi lebih baik dan memuaskan	Tidak adanya <i>business continuity planning</i>	Kegiatan pelayanan terhenti
			Tidak adanya manajemen risiko terkait penggunaan SLA	Terhambatnya tujuan organisasi karena belum adanya cara untuk mengatasi risiko yang sedang dan akan terjadi
			Tidak adanya <i>maintenance</i> sentral pada setiap bulannya	Jaringan sering putus dan listrik sering padam



BAB 6 PENUTUP

Berdasarkan penelitian terhadap *Smart Library Automation* (SLA) pada Perpustakaan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dapat disimpulkan sebagai berikut:

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi sistem informasi SLA pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu menggunakan kerangka kerja HOT-Fit, maka dapat disimpulkan hal berikut ini.

1. Pada aspek *technology* sistem mudah untuk digunakan, mudah untuk dipelajari, sistem memiliki respon yang cepat dalam menampilkan informasi, dan sistem telah didukung dengan keamanan akses yang cukup baik. Sistem menampilkan informasi secara akurat dan sesuai dengan apa yang telah dimasukkan oleh pustakawan, informasi yang dihasilkan telah sesuai dengan kebutuhan dan tugas pustakawan. Pihak pembuat sistem dapat memberikan respon yang cepat, pihak pembuat sistem dapat bersikap ramah, dan pihak pembuat sistem telah memberikan jaminan kepada organisasi. Hal ini didukung dengan hasil statistik deskriptif pada aspek *technology* sebesar 74,63% dengan kategori tinggi.

Pada aspek *human* masih terdapat banyak harapan pustakawan yang belum terpenuhi terkait dengan pengembangan sistem informasi SLA. Tujuan dari pengadaan sistem informasi SLA sebagian besar telah tercapai seperti memudahkan dan mempercepat terselesaikannya tugas pustakawan. Sistem informasi SLA memiliki peran yang penting dalam mendukung tujuan perpustakaan, namun pada sistem informasi SLA masih sering terjadi *error* dapat menghambat dalam mencapai tujuan perpustakaan. Pustakawan masih belum puas dengan fitur yang terdapat pada sistem informasi SLA. Hal ini didukung dengan hasil statistik deskriptif pada aspek *human* sebesar 72,85% dengan kategori tinggi.

Pada aspek *organization, top management* telah memberikan dukungan penuh terhadap pengadaan dan penerapan sistem informasi SLA. Organisasi telah melakukan perencanaan yang baik dengan pihak pembuat sistem terkait dengan pengadaan dan penerapan sistem informasi SLA. Dalam penerapan sistem informasi SLA belum didukung dengan peraturan daerah. Komunikasi pada organisasi berjalan dengan baik, antara pustakawan dan *top management*. Hal ini didukung dengan hasil statistik deskriptif pada aspek *organization* sebesar 81,70% dengan kategori sangat tinggi.

Pada aspek *net benefits*, dengan adanya sistem informasi SLA kegiatan layanan perpustakaan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien. Hal ini didukung dengan hasil statistik deskriptif pada aspek *net benefits* sebesar 79,20% dengan kategori tinggi

2. Berdasarkan hasil implementasi kerangka kerja HOT-Fit, setelah dilakukan wawancara pada pengguna sistem, maka diberikan rekomendasi guna mendapat manfaat lebih terhadap sistem, yaitu perlu adanya perbaikan terkait dengan akses fitur bagi pustakawan, sehingga terdapat batasan untuk mengakses data pribadi pemustaka. Perlu diselenggarakannya pelatihan secara menyeluruh kepada pustakawan sehingga pustakawan dapat menggunakan sistem dengan lebih maksimal. Perlu dilakukannya *maintenance* secara berkala oleh pihak pembuat sistem, guna menghindari kerusakan sistem yang berdampak besar. Perlu adanya peningkatan spesifikasi perangkat keras pendukung sistem, peningkatan kestabilan jaringan, dan daya listrik yang stabil atau daya listrik cadangan setelah listrik padam sebelum genset listrik beroperasi. Perlu adanya aturan target bagi setiap pustakawan dalam melakukan registrasi buku, agar target waktu registrasi buku yang telah ditetapkan oleh pimpinan dapat tercapai. Perlu adanya *Business Continuity Plan* guna mempertahankan kelangsungan operasi bisnis sebelum, selama, atau setelah terjadinya gangguan. Perlu adanya manajemen risiko untuk melakukan mitigasi dan kontrol terhadap risiko yang terjadi.

6.2 Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode penelitian selain HOT-Fit seperti Val IT framework 2.0 yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam investasi teknologi informasi.
2. Untuk penelitian selanjutnya, dapat melakukan penelitian terkait dengan *user interface* dan *user experience* dalam penerapan sistem informasi SLA. Agar menjadi acuan organisasi dan pihak pembuat sistem dalam melakukan peningkatan kualitas tampilan sistem untuk ke depannya dan berguna untuk mengetahui pengalaman pengguna selama menggunakan sistem informasi SLA.

DAFTAR REFERENSI

- Aji, P.P., Herlambang, A. D. & Wijoyo, S.H., 2018. Evaluasi Penerimaan dan Kesuksesan Implementasi Integrated Billing System (IBS) Menggunakan Technology Acceptance Model dan Human Organization Technology - Fit Model pada PT . PELINDO III Cabang Tanjung Wangi. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, [e-journal] 3(2), pp. 8831–8840. Tersedia melalui: j-ptiik Filkom UB <<http://j-ptiik.ub.ac.id/>> [Diakses 3 Januari 2019]
- Al-Momani, K., Azila, N. & Noor, M., 2009. E-Service Quality, Ease of Use, Usability and Enjoyment as Antecedents of E-CRM Performance: An Empirical Investigation in Jordan Mobile Phone Services, *The Asian Journal of Technology Management*, 2(2), pp. 50–63, [online] Tersedia di: <<https://www.researchgate.net/publication/266863185>> [Diakses 10 September 2018]
- Ardakani, A.E., Jowkar, B. & Mooghali, A., 2012. The Effect of Organizational Environment on Performance and Job Satisfaction (Case Study Of Shiraz University), *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(8), pp. 8130–8139, [online] Tersedia di: <www.textroad.com> [Diakses 22 September 2018]
- Baraka, H. A., Baraka, H.A. & El-Gamily, I. H., 2013. Assessing Call Centers' Success: a Validation of the DeLone and Mclean Model for Information System, *Egyptian Informatics Journal*, 14(2), pp. 99–108, [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/j.eij.2013.03.001>> [Diakses 10 Agustus 2018]
- Bayu, A. & Izzati, S., 2013. Evaluasi Faktor-Faktor Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi manajemen Rumah Sakit di PKU Muhammadiyah Sruweng dengan Menggunakan Metode Hot-Fit. *Seminar Nasional Informatika Medis*, pp. 78–86, [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/j.eij.2013.03.001>> [Diakses 3 Januari 2018]
- Bossen, C., Groth, L. & Witt, F., 2013. Evaluation of a Comprehensive EHR Based on the DeLone and McLean model for IS Success : Approach, Results, and Success Factors, *International Journal of Medical Informatics*. Elsevier Ireland Ltd, 82(10), pp. 940–953. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/j.ijmedinf.2013.05.010>> [Diakses 3 Januari 2019]
- Borghesi, A. & Gaudenzi, B., 2013. Erratum to: Risk Management, in *Police Liability and Risk Management*, pp. E1–E1. [online] Tersedia di: <http://doi:10.1007/978-88-470-2531-8_9> [Diakses 16 Maret 2019]
- Collins, J., 2018. Organizational Structuring & Work Units, in *HR Management in the Forensic Science Laboratory*, pp. 237–253. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/B978-0-12-801237-6.00014-2>> [Diakses 22 Oktober 2018]
- Cresswell, J.W., 2016. *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed*

- Methods Approaches*, p. 398. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Cronholm, S. & Göbel, H., 2016. Evaluation of the Information Systems Research Framework : Empirical Evidence from a Design Science Research Project, *The Electronic Journal Information Systems Evaluation*, 19(3), pp. 158–168. [online] Tersedia di: <<http://www.ejise.com/>> [Diakses 2 Februari 2019]
- Davis, F.D., 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319–340. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.2307/249008>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Delone, W.H. & Mclean, E.R., 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success, *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp. 9–30. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1080/07421222.2003.11045748>> [Diakses 28 September 2018]
- DeLone, W.H. & McLean, E.R., 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, in *Journal of Management Information Systems*, pp. 9–30. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1080/07421222.2003.11045748>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Peraturan Walikota Batu Nomor 76 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu Pasal 2, pp. 1–6. Batu: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.
- Erimalata, S., 2016. Pendekatan Hot-Fit Framework dalam Generalized Structural Component Analysis pada Sistem Informasi Manajemen Barang Milik Daerah: Sebuah Pengujian Efek Resiprokal, *Jurnal Akuntansi dan Investasi*, 17(2), pp. 141–157. [online] Tersedia di <<http://doi: 10.18196/jai.2016.0051.141-157>> [Diakses 2 Oktober 2018]
- Erlirianto, L.M., Ali, A.H.N. & Herdiyanti, A., 2015. The Implementation of the Human, Organization, and Technology-Fit (HOT-Fit) Framework to Evaluate the Electronic Medical Record (EMR) System in a Hospital, in *Procedia Computer Science*. Elsevier Masson SAS, pp. 580–587. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1016/j.procs.2015.12.166>> [Diakses 28 September 2018]
- Gable, G.G., Sedera, D. & Chan, T., 2008. Re-conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model, *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), pp. 377–408. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/j.jsis.2008.75.001>> [Diakses 3 Januari 2019]
- Gorla, N., Somers, T.M. & Wong, B., 2010. Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality, *Journal of Strategic Information Systems*, 19, pp. 207–228, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1016/j.jsis.2010.05.001>> [Diakses 3 Januari 2019]
- Gupta, D., Ahlawat, A. & Sagar, K., 2014. A Critical Analysis of a Hierarchy Based Usability Model, in *Proceedings of 2014 International Conference on Contemporary Computing and Informatics, IC3I 2014*, pp. 255–260, [online]

- Tersedia di: <<http://doi: 10.1109/IC3I.2014.7019810>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Hamilton, S. & Chervany, N., 1981. Evaluating Information Systems Effectiveness - Part I: Comparing Evaluation Approaches, *MIS Quarterly*, 5(3), pp. 55–69, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.2307/249291>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Herlambang, A.D., Putra, W.H.N. & Saputra, M.C., 2018. Evaluasi Kesiapan Implementasi Program Smart City di Smart City di Pemerintahan Kabupaten Malang dengan Menggunakan E-Readiness, *Technoscienza*, [online] Tersedia di: <<https://www.researchgate.net>> [Diakses 14 Juni 2018]
- Holm, O., 2006. Communication Processes in Critical Systems: Dialogues Concerning Communications, *Marketing Intelligence and Planning*, pp. 493–504, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1108/02634500610682881>> [Diakses 17 Oktober 2018]
- Ives, B., Olson, M.H. & Baroudi, J.J., 1983. The Measurement of User Information Satisfaction, *Communications of the ACM*, 26(10), pp. 785–793, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1145/358413.358430>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Johnson, R.M., Deborah, J., Allmang, K.D., Curry, J.L., Hart, M.L.D., Dickson, Gretchen, A.L., Brian, T.M., Christopher C., & Debra, A., 2002. Government Organization, *Economics and Statistics Administration*, 1(1), [online] Tersedia di: <https://www.census.gov/mp/www/cat/governments/census_of_governments_volume_1_no_1_government_organization.html> [Diakses 29 September 2018]
- Musrifah., 2017. Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan Human Organization Technology (Hot) Fit Model di Perpustakaan Perguruan Tinggi, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 2(2), pp. 222–242, [online] Tersedia di: <<http://download.garuda.ristekdikti.go.id>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Keyton, J., 2005. *Communication and Organizational Culture: A Key to Understand Work Experience*. London: Sage Publications, Inc.
- Kodarisman, R. & Nugroho, E., 2013. Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor, *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi UGM*, 2(2), pp. 24–32, [online] Tersedia di: <<http://ejnteti.jteti.ugm.ac.id/index.php/JNTETI/article/view/52>> [Diakses 20 Juli 2018]
- Ladjamudin, A.B., 2013. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K., & Wang, R.Y., 2002. AIMQ: A Methodology for Information Quality Assessment, *Information and Management*, 40(2), pp. 133–146, [online] Tersedia di: <[http://doi: 10.1016/S0378-7206\(02\)00043-](http://doi: 10.1016/S0378-7206(02)00043-)

- 5> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Liao, C., Chuang, S.H. & To, P.L., 2011. How Knowledge Management Mediates the Relationship Between Environment and Organizational Structure, *Journal of Business Research*. Elsevier Inc., 64(7), pp. 728–736, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1016/j.jbusres.2010.08.001>> [Diakses 22 Oktober 2018]
- Lunenburg, F.C., 2012. Organizational Structure: Mintzberg's Framework, *International Journal of Scholarly, Academic, Intellectual Diversity*, 14(1), pp. 1–8, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1016/j.ij sai.2012.03.432>> [Diakses 22 Oktober 2018]
- Menditto, A., Patriarca, M. & Magnusson, B., 2007. Understanding the Meaning of Accuracy, Trueness, and Precision, *Accreditation and Quality Assurance*, 12(1), pp. 45–47, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1007/s00769-006-0191-z>> [Diakses 22 Oktober 2018]
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129, p. 45. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, 2007, pp. 1–40. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak sasi Manusia Republik Indonesia.
- Merkel-Davies, D.M. & Brennan, N.M., 2017. A Theoretical Framework of External Accounting Communication: Research Perspectives, Traditions, and Theories, *Accounting, Auditing, and Accountability Journal*, 30(2), pp. 433–469. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1108/AAAJ-04-2015-2039>> [Diakses 17 Oktober 2018]
- Miller, H., 1996. The Multiple Dimensions of Information Quality, *Information Systems Management*, 13(2), pp. 79–82. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1080/10580539608906992>> [Diakses pada 8 Oktober 2018]
- Miller, R.B., 1968. Response Time in Man-Computer conversational transactions, *Proceedings of the Fall Joint Computer Conference*, p. 267, [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.1145/1476589.1476628>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Monalisa, S., Anggara, P.P. & Kurnia, F., 2018. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Administrasi Akademik Menggunakan Human Organization Technology Fit Model, *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 4(1), pp. 36–41. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.2753/132487.1327398>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Msila, V. & Setlhako, A., 2013. Evaluation of Programs: Reading Carol H. Weiss, *Universal Journal of Educational Research*, 1(4), pp. 323–327. [online] Tersedia di: <<http://doi: 10.13189/ujer.2013.010408>> [Diakses 28 September 2018]
- Setiawan, A. & Wibowo, A., 2017. Risk Analysis on the Development of a Business

- Continuity Plan, pp. 2–6, [online] Tersedia di: <<https://www.researchgate.net/publication/323949453>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Petter, S., DeLone, W. & McLean, E.R., 2013. Information Systems Success: The Quest for the Independent Variables, *Journal of Management Information Systems*, 29(4), pp. 7–62. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.2753/MIS0742-1222290401>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Premkumar, G. & Roberts, M., 1999. Adoption of New Information Technologies in Rural Small Businesses, *The International Journal of Management Science*, 27(4), pp. 467–484. [online] Tersedia di: <[http://doi:10.1016/S0305-0483\(98\)00071-1](http://doi:10.1016/S0305-0483(98)00071-1)> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Qu, G., Ji, S. & Min, Q., 2008. Inter-Organizational Coordination, IT Support, and Environment, *Tsinghua Science and Technology*, 13(3), pp. 374–382. [online] Tersedia di: <[http://doi:10.1016/S1007-0214\(08\)70060-9](http://doi:10.1016/S1007-0214(08)70060-9)> [Diakses 22 Oktober 2018]
- Rabaa'i, A.A & Gable, G.G., 2012. Is Service Quality As A Multi-Dimensional Formative Construct, *PACIS 2012 Proceedings*, pp. 59. [online] Tersedia di: <<http://aisel.aisnet.org/pacis2012>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Seddon, P.B., 1997. A Respecification of the DeLone and McLean Model of IS Success, *Information Systems Research*, 8(3), pp. 240–253. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1287/isre.8.3.240>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Sekretariat Kabinet, H., 2015. *Pengertian Monitoring dan Evaluasi Kebijakan Pemerintah*/Sekretariat Kabinet Republik Indonesia, [online] Tersedia di: <<http://setkab.go.id/pengertian-monitoring-dan-evaluasi-kebijakan-pemerintah/>> [Diakses 10 Juni 2018]
- Siregar, S., 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. 1st edn. Jakarta: Rajawali Pers.
- Stufflebeam, D. L., Madaus, G.F. & Kellaghan, T., 2011. Evaluation Models Viewpoints on Educational and Human Services Evaluation Second Edition, *Kluwer Academic Publishers* 11(9). [online] Tersedia di: <[http://doi:10.1016/S1570-677X\(18\)30128-X](http://doi:10.1016/S1570-677X(18)30128-X)> [Diakses 30 September 2018]
- Sugiyono., 2015. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: alfabeta, cv.
- Sun, Y., Fang, Y. & Lim, K.H., 2012. User Satisfaction with Information Technology Service Delivery : A Social Capital Perspective. *Information System Research*, [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1287/isre.1120.0421>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- Taylor, P., 1998. A Survey of Research in Telemedicine. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 4(2), pp. 63–71. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1258/1357633981931948>> [Diakses 8 Oktober 2018]
- UNESCO, 2017. Rendir Cuentas en el Ambito de la Educación, *Organización de las*

- Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura-UNESCO*, 1, pp. 1–61. [online] Tersedia di: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0026/002610/261016S.pdf>> [Diakses 17 September 2018]
- Yusof, M.M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas, L.K., 2008. An Evaluation Framework for Health Information Systems: Human, Organization and Technology-Fit Factors (HOT-Fit), *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), pp. 386–398. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011>> [Diakses 30 September 2018]
- Yusof, M.M. & Arifin, A., 2016. Towards an Evaluation Framework for Laboratory Information Systems, *Journal of Infection and Public Health*, 9(6), pp. 766–773. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1016/j.jiph.2016.08.014>> [Diakses 30 September 2018]
- Yusof, M.M., Paul, R.J. & Stergioulas, L.K., 2006. Towards a Framework for Health Information Systems Evaluation, in *Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS'06)*, p. 95a–95a. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1109/HICSS.2006.491>> [Diakses 30 September 2018]
- Yusof, M.M. & Yusuff, A.Y.A., 2013. Evaluating E-government System Effectiveness Using an Integrated Socio-Technical and Fit Approach, *Information Technology Journal*, 12(5), pp. 894–906. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.3923/itj.2013.894.906>> [Diakses 28 September 2018]
- Zaied, A.N.H., 2012. An Integrated Success Model for Evaluating Information System in Public Sectors, *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 3(6), pp. 814–825. [online] Tersedia di: <<https://www.researchgate.net/publication/283772822>> [Diakses 10 Agustus 2018]
- Zhao, H., 2012. Security Policy Definition and Enforcement in Distributed Systems. pp. 1–163. S2. Columbia University. Tersedia di: <https://web6.cs.columbia.edu/~smb/student_theses/thesis-HangZhao.pdf> [Diakses 17 September 2018]
- Zhu, F. & Zhang, X. Michael., 2010. Impact of Online Consumer Reviews on Sales: The Moderating Role of Product and Consumer Characteristics, *Journal of Marketing*, 74(2), pp. 133–148. [online] Tersedia di: <<http://doi:10.1509/jmkg.74.2.133>> [Diakses 8 Oktober 2018]