

## IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN *HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT)* FIT MODEL DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

**Musrifah**

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Program Studi D-3 Ilmu Perpustakaan Universitas Tanjungpura  
Email: musrifah23@yahoo.com

### ABSTRACT

*Human, organizational and technological is an important component in the implementation information technology in the Library of Higher Education when viewed in side its benefits. In terms of human Information Technology includes the use of the system and user satisfaction while combining roles and skills. The use of the system also relates to the person using it, the expectations, the attitude of receiving the system, and the training. In terms of organization implementing information technology in the Library of Higher Education can be checked from the organizational structure and environment. The organizational structure can be seen from the management, communication and support received from the organization. In terms of technology, in the implementation of information technology in the Library of Higher Education that can be seen from the side of quality systems, quality information, and service quality. For example the quality of the system is ease of use, ease of learning, response time, and comfort access. Criteria that can be used for the quality of information is information accuracy, availability, usefulness, and easy to understand. The quality of service concerned with the overall support delivered by technology service providers, including empathy and certainty.*

**Keywords:** *Implementation, Information technology, Human Organization Technology (HOT), Fit Model, Academic Library*

### ABSTRAK

Manusia, organisasi dan teknologi adalah komponen penting dalam pengimplementasian teknologi informasi di perpustakaan Perguruan Tinggi bila dilihat dalam sisi manfaatnya. Dari segi manusia (*human*) Teknologi Informasi termasuk penggunaan sistem dan kepuasan pengguna saat menggabungkan peran dan keterampilan. Penggunaan sistem juga berhubungan dengan orang yang menggunakannya, harapan, sikap menerima sistem, dan pelatihan. Dari segi organisasi (*organization*) pengimplementasian teknologi informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat diperiksa dari struktur organisasi dan lingkungan. Struktur organisasi bisa dilihat dari manajemen, komunikasi dan dukungan yang diterima dari organisasinya. Adapun dari segi teknologi (*technology*), dalam pengimplementasian teknologi informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu dapat dilihat dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Misalnya kualitas sistem adalah kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, waktu respon, dan kenyamanan akses. Kriteria yang dapat digunakan untuk kualitas informasi adalah informasi keakuratan, ketersediaan, kegunaan, dan mudah dipahami. Adapun kualitas layanan yang bersangkutan dengan dukungan keseluruhan yang disampaikan oleh penyedia layanan teknologi, termasuk empati dan kepastian.

**Kata kunci:** *Implementasi, Teknologi Informasi, Human Organization Technology (Hot) Fit Model, Perpustakaan Perguruan Tinggi.*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dewasa ini antara lain ditandai dengan perubahan perilaku dalam pencarian informasi yang berdampak bagi lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang jasa informasi dan perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga yang bertugas menyimpan, mengolah dan mendistribusikan informasi dituntut agar mampu memberdayakan pengetahuan dengan menggali potensi yang dimiliki perpustakaan.

Gettasari (2011:53), menyatakan bahwa perpustakaan adalah pusat informasi yang menyediakan pengetahuan dan informasi yang siap akses bagi para pemakainya. Layanan perpustakaan disediakan dengan dasar kesamaan akses untuk semua orang tanpa memandang perbedaan umur, ras, gender, agama, bahasa, kebangsaan dan status sosial. Menurut Muttaqien dan Kusmayadi (2012:1.8) membicarakan informasi pasti tidak terlepas dari teknologi yang populer disebut IT (*Information of Technology*). Dengan teknologi informasi, data dapat dikelola dengan mudah, cepat dan akurat berkat kecanggihan komputer. Dengan aplikasi tertentu (sistem informasi), data tersebut dapat menjadi informasi bahkan pengetahuan yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) terutama di perpustakaan.

Kemajuan teknologi informasi menjanjikan kemudahan dalam pengembangan layanan informasi terutama bagi lembaga dalam bidang pengelolaan informasi secara elektronik termasuk perpustakaan. Bila dulu perpustakaan lebih berkonsentrasi pada penyedia informasi dalam bentuk fisik seperti dokumen tercetak dengan dilengkapi dengan sistem catalog kartu, maka dengan berkembangnya teknologi kini perpustakaan dituntut menyediakan sumber-sumber informasi dalam bentuk elektronik. Perkembangan dari penerapan teknologi informasi bisa kita lihat dari perkembangan jenis perpustakaan yaitu diawali perpustakaan manual, perpustakaan automasi, perpustakaan digital atau *cyber library*.

Kebutuhan teknologi informasi sangat berhubungan dengan peran dari perpustakaan sebagai kekuatan dalam pelestarian dan penyebaran informasi ilmu pengetahuan, tempat rujukan bagi para pencari ilmu, dan pengembangan karya-karya ilmiah. Dengan digunakannya teknologi informasi pergeseran kebudayaan berkembang seiring dengan meningkatnya minat untuk menulis, mencetak, mendidik dan kebutuhan manusia akan informasi. Tugas perpustakaan dalam menyebarkan informasi dengan jalan mengidentifikasi, mengumpulkan, mengelola dan menyediakannya untuk pendidikan maupun masyarakat luas.

Menurut Anton (2011:25), dalam kehidupan di masa mendatang, teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan sektor yang paling dominan. Teknologi banyak berperan dalam bidang-bidang antara lain: bidang pendidikan, bidang kesehatan, bidang pemerintahan apalagi dalam bidang perpustakaan. Teknologi informasi dengan mudah akan menghilangkan batasan-batasan ruang dan waktu yang selama ini membatasi dunia pendidikan.

Supriyanto dan Muhsin (2008:24), menyatakan bahwa teknologi informasi membantu untuk mempercepat pengguna dalam memperoleh kebutuhan informasi dan membuat sistem agar layanan perpustakaan tersistematis. Peran dari teknologi informasi adalah sebagai *tools* atau perangkat alat yang digunakan untuk mengotomasikan kinerja. Dengan kerja yang sudah otomatis maka banyak manfaat yang bisa didapatkan dalam pengelolaan perpustakaan, khususnya di layanan informasi. Salah satu manfaat penggunaan Teknologi Informasi dalam perpustakaan yaitu, meningkatkan kualitas layanan, memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan dan pengembangan otomatis perpustakaan.

Selanjutnya Purwono (2006:35), menyatakan bahwa sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dinamika masyarakat, dan meningkatnya kebutuhan informasi, maka perpustakaan perlu mengembangkan jenis layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Keanekaragaman layanan, inovasi dan kecepatan penyediaan informasi

diperlukan bagi perpustakaan maupun pusat informasi. Hal ini merupakan tuntutan agar perpustakaan cepat tanggap terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat pemustaka dengan menyajikan informasi yang dibutuhkan, mengikuti perkembangan sarana teknologi informasi dan telekomunikasi.

Menurut Fatmawati (2010:245), teknologi untuk perpustakaan perguruan tinggi memungkinkan sebuah perpustakaan dapat memberikan berbagai bentuk layanan sesuai permintaan *civitas akademika*. Baik layanan langsung (*direct service*) di mana pengguna datang langsung ke perpustakaan untuk menelusur bahan pustaka dan informasi, dan dilayani oleh pustakawan, maupun layanan tidak langsung (*online services*). Pengguna dapat mengajukan permintaan pesanan informasi melalui jaringan komputer. Pelayanan perpustakaan tidak langsung dapat diberikan hanya jika perpustakaan memiliki dukungan teknologi informasi yang memadai. Teknologi itu harus mampu menjalankan tiga fungsi utama, yaitu: *accessing*, *processing*, dan *distributing*. Di samping juga harus merupakan bagian dari jaringan informasi dengan lembaga sumber informasi lainnya.

Berdasarkan hal di atas, maka menjadi alasan bagi penulis untuk membahas bagaimana implementasi teknologi informasi menggunakan *Human Organization Technology* (HOT) Fit Model di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Hal tersebut menjadikan Penulis tertarik untuk membahas hal di atas, sehingga penulis mengambil judul “Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan *Human Organization Technology* (HOT) Fit Model di Perpustakaan Perguruan Tinggi”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah yang dimaksud implementasi teknologi informasi?
2. Bagaimanakah bentuk implementasi teknologi informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi?
3. Bagaimanakah Peran Teknologi Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi?

4. Bagaimanakah implementasi teknologi informasi menggunakan *Human Organization Technology* (HOT) Fit Model di Perpustakaan Perguruan Tinggi?

### **C. Tujuan Pembahasan**

1. Ingin mengetahui apa yang dimaksud implementasi teknologi informasi?
2. Ingin mengetahui bentuk implementasi teknologi informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi?
3. Ingin mengetahui peran teknologi informasi di Perpustakaan?
4. Bagaimanakah implementasi teknologi informasi menggunakan *Human Organization Technology* (HOT) Fit Model di Perpustakaan Perguruan Tinggi?

## **PEMBAHASAN**

### **A. Pengertian Implementasi**

Menurut Alwi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:427), implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan. Dalam setiap perumusan suatu kebijakan apakah menyangkut program maupun kegiatan-kegiatan selalu diiringi dengan suatu tindakan pelaksana atau implementasi. Karena betapa pun baiknya suatu kebijakan tanpa implementasi, maka tidak akan banyak berarti. Kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan (<http://el-kawaqi.blogspot.com/2012/12/pengertian-implementasi->). Jadi, secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Implementasi suatu proses interaksi antara suatu perangkat tujuan dan tindakan yang mampu untuk meraihnya.

## B. Teknologi Informasi

Menurut Haag dan Keen dalam Kadir dan Terra (2005:2), mengatakan bahwa Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu kita bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Selanjutnya Martin mengatakan, bahwa Teknologi Informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) yang digunakan untuk memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Sedangkan menurut Williams dan Sawyer, Teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video.

Jadi dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar berupa teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi telekomunikasi. Dengan kata lain, yang disebut teknologi informasi adalah gabungan antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi.

Lasa HS (2009:116) mengemukakan bahwa informasi berasal dari bahasa *latin* yaitu *informare* berarti membentuk melalui pendidikan. Dalam ilmu perpustakaan diartikan berita, peristiwa, data, maupun literature. Dalam ilmu komunikasi, informasi diartikan keterangan maupun pesan yang berupa suara, isyarat, maupun cahaya yang dengan cara tertentu dapat diterima oleh sasaran (sebagai penerima) baik berupa mesin maupun makhluk hidup. Tinggi rendahnya informasi sangat tergantung pada tingkat penggunaannya bagi para penerima.

Menurut Widyawan (2012:21), informasi adalah sesuatu yang dapat memberikan pemahaman, baik berupa komunikasi tertulis, lisan, foto, seni, musik, atau segala sesuatu yang bisa diamati. Dalam dunia akademis, orang memfokuskan informasi sebagai bahan yang disimpan dan dapat mendidik kita dalam memahami dunia dengan lebih baik. Informasi dapat didokumentasikan dalam bentuk apa saja yang kemudian dirujuk sebagai

sarana pemahaman dan untuk menciptakan informasi baru. Informasi dalam bentuk buku, jurnal, mikro, juga dalam bentuk digital disimpan diperpustakaan. Jumlahnya banyak sekali dan sering sulit dicari kembali, tentu saja untuk menafsirkan informasi ini penuh tantangan.

Informasi dalam lingkup sistem informasi, menurut Davis (1999:29) memiliki beberapa ciri, yaitu:

- a. Benar atau salah, Ini dapat berhubungan dengan realitas atau tidak.
- b. Baru, informasi dapat sama sekali baru dan segar bagi penerimanya
- c. Tambahan, informasi dapat memperbaharui atau memberikan tambahan baru pada informasi yang telah ada.
- d. Korektif, informasi dapat menjadi suatu koreksi atas informasi salah atau palsu sebelumnya.
- e. Penegas, informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada.

### **C. Bentuk Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan**

Implementasi teknologi informasi terkait langsung dengan sistem informasi. Adapun pengertian sistem informasi menurut Ladjamudin (2013:13) yaitu sebagai berikut:

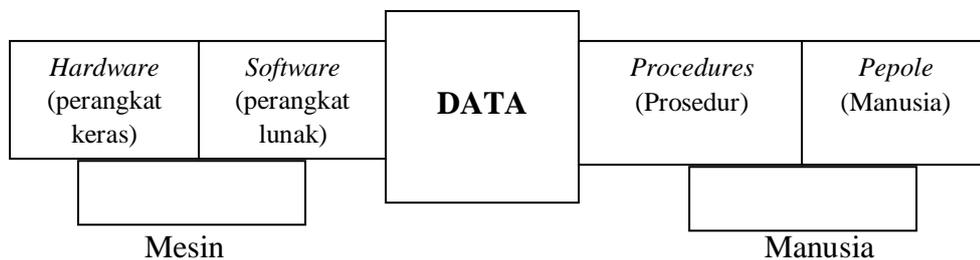
1. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
2. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan/atau untuk mengendalikan organisasi.
3. Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Selanjutnya menurut Ladjamudin (2013:15), ada lima (5) komponen dalam sistem informasi yaitu:

- a. *Hardware* dan *software* yang berfungsi sebagai mesin.

- b. *People* dan *procedures* yang merupakan manusia dan tata cara menggunakan mesin.
- c. Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.

**Gambar 01**  
**Lima Komponen Sistem Informasi**



Menurut Darmono (2007:153-162), ada beberapa bentuk secara umum penerapan Teknologi Informasi di perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

1. Otomasi Perpustakaan

Otomasi perpustakaan adalah penerapan teknologi informasi (*computer*) dan telekomunikasi di perpustakaan untuk membantu tugas-tugas kegiatan dan layanan di perpustakaan. Pada saat ini perangkat lunak yang ditawarkan untuk digunakan mendukung kegiatan otomasi di perpustakaan sangat beragam. Mulai yang komersial sampai pada perangkat lunak yang tidak komersial dan bersifat *open source*.

Salah satu aspek penting dari otomasi adalah pengembangan pangkalan data sebagai basis data dalam mendukung semua kegiatan otomasi di perpustakaan terutama dalam hal temu kembalil dokumen. Ada beberapa kegiatan perpustakaan yang bisa didukung dengan otomasi, yaitu pengolahan, katalog *on-line* atau OPAC, layanan sirkulasi, laporan perpustakaan, layanan multimedia dan jaringan perpustakaan.

Menurut Supriyanto dan Muhsin (2008:37), otomasi perpustakaan dengan menerapkan kemajuan TI akan memberikan manfaat sebagai berikut, yaitu:

- a. Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan.
- b. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan.
- c. Meningkatkan citra perpustakaan.
- d. Pengembangan infrastruktur nasional, regional, dan global

## 2. Perpustakaan Digital

Supriyanto dan Muhsin (2008:31) menyatakan bahwa perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses objek informasi tersebut melalui perangkat digital. Layanan ini diharapkan dapat mempermudah pencarian informasi di dalam koleksi objek informasi seperti dokumen, gambar, dan database dalam format digital dengan cepat, tepat, dan akurat.

### **D. Peran Teknologi Informasi di Perpustakaan**

Adapun peran teknologi informasi dalam perkembangan manajemen di perpustakaan menurut Supriyanto dan Muhsin (2008:20), yaitu:

1. Kemudahan mendapatkan produk teknologi informasi
2. Harga terjangkau dalam memperoleh produk teknologi informasi
3. Kemampuan dari teknologi informasi
4. Tuntutan layanan masyarakat yang serba cepat “klik”

Teknologi informasi di Perpustakaan berperan untuk melakukan pekerjaan secara otomatis. Dengan teknologi informasi, kita mampu mengotomasikan perpustakaan sehingga akan mempercepat kerja dari rutinitas tersebut, teknologi informasi akan sangat membantu banyak sekali kerja, lebih efektif dan efisien baik secara waktu, tenaga pekerjaan dan modal. Bukan hanya rutinitas, dengan teknologi informasi pekerjaan yang tadinya tidak mungkin dikerjakan menjadi ada alternatif untuk menjembatani.

Pekerjaan yang paling banyak terbantu dengan adanya teknologi informasi di perpustakaan adalah dalam pembuatan basis data koleksi

perpustakaan. Setelah semua data dimasukkan (*entry*) maka dengan menggunakan fasilitas *search* pemakai dengan akan mudah mengetahui keberadaan buku yang dicari. Termasuk juga pengelola perpustakaan akan sangat dimudahkan dalam menambahkan koleksi buku tentang daftar dan pelayanan peminjaman. Hal yang sangat menarik saat ini adalah digunakannya fasilitas internet sebagai alternatif layanan perpustakaan berbentuk digital.

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak dalam pengelolaan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pengelola informasi dan pengetahuan yang banyak memanfaatkan komputer untuk berbagai keperluannya. Beberapa hal penyebab perpustakaan harus memanfaatkan komputer menurut Darmono (2007:151), antara lain meningkatnya adalah sebagai berikut:

a. Tuntutan terhadap kualitas layanan perpustakaan

Tuntutan pemakai perpustakaan saat ini sangat beragam. Pemakai datang ke perpustakaan selain perlu layanan peminjaman buku, ia juga mencari layanan-layanan lain seperti layanan audio visual, layanan internet, layanan multimedia, dan lain-lain. Dalam rangka peningkatan mutu dan jumlah jenis layanan inilah TIK memegang peranan sangat penting.

b. Tuntutan terhadap penggunaan koleksi secara bersama

Seperti kita ketahui tidak ada satu perpustakaan ini yang bisa memenuhi koleksinya sendiri. Oleh karenanya, setiap perpustakaan akan saling membutuhkan koleksi perpustakaan lain dalam rangka memberikan layanan yang memuaskan kepada pemakainya.

c. Kebutuhan untuk mengefektifkan sumber daya manusia.

Salah satu pertimbangan penerapan teknologi informasi di perpustakaan adalah efisiensi dan menciptakan efektifitas setiap pekerjaan di perpustakaan. Kegiatan ini bisa mengurangi jumlah sumber daya manusia dan meningkatkan kinerja dan produktivitas perpustakaan

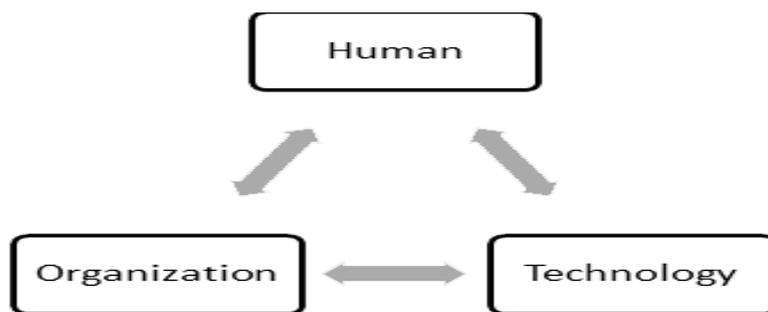
d. Tuntutan terhadap efisiensi waktu

e. Keragaman informasi yang dikelola

Informasi yang ada di perpustakaan saat ini tidak hanya terbatas kepada buku dan jurnal ilmiah saja. Informasi-informasi lain seperti audio visual, multimedia, dan bahkan layanan-layanan berbasis web seperti kalaog *on-line* portal.

### E. *Human Organization Technology (HOT) Fit Model*

Menurut Yusof et al, dalam Nugroho (2008:191) memberikan suatu kerangka baru yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi sistem informasi yang disebut *Human Organizatation Technology (HOT) Fit Model*. Model ini menempatkan komponen penting dalam sistem informasi, yakni manusia (*human*), organisasi (*organizatation*), dan tehcnologi (*technology*), dan kesesuaian hubungan antara ketiganya.



Gambar 1: Human-Organization-Technology Fit (HOT-fit) framework (Yusof et.al (2006))

#### 1. *Manusia (Human)*

Menurut Husen dan Wibowo (2006:136), manusia sebagai penyedia dan pemakai informasi merupakan bagian integral dari sistem informasi. Pemahaman terhadap unsur manusia membantu memahami mengapa suatu sistem tidak cocok untuk setiap orang. Komponen manusia (*Human*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pengguna sistem juga berhubung siapa yang menggunakan (*who use it*), harapan, sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem, dan pelatihan. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kepuasan pengguna dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal.

a. Penggunaan sistem terdiri atas beberapa indikator antara lain:

1) Siapa yang menggunakan

Poin pertama pada komponen manusia ini maksudnya menurut James G dan E. Aydin (1994:14) adalah siapa-siapa saja yang menggunakan, memakai sistem tersebut. Hal ini berdasarkan, siapa yang menggunakan dan siapa yang tidak. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi keputusan individu untuk menggunakan sistemnya.

2) Harapan

Menurut Bhattacharjee (2001:351), harapan adalah bentuk penilaian evaluatif penggunaan terhadap TI. Hal tersebut berdasarkan harapan yang diartikan sebagai tambahan penentu kepuasan, karena harapan memberikan *baseline* atau acuan tingkat untuk konsumen untuk membentuk penilaian evaluatif tentang produk lokal atau jasa.

3) Sikap menerima sistem

Al Gahtani dan King (1999:277), menyatakan bahwa sikap menerima sering fokus pelaksanaan sistem informasi manajemen penelitian dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan produk teknologi informasi.

4) Pelatihan

Syihabuddin (2007:319), menyatakan bahwa pelatihan merupakan suatu kegiatan yang berupaya untuk mengubah dan memperbaiki serta mengembangkan sikap dan keterampilan guna meningkatkan profesionalisme kinerja staff atau karyawan dalam organisasi agar organisasi lebih berkembang dan berdaya guna.

b. Kepuasan pengguna

Menurut Usmara (2008:115-116), kepuasan pengguna keseluruhan ditentukan oleh faktor nilai yang dirasakan, kualitas yang dirasakan

dan harapan pengguna (pemustaka) ke pelanggan (pemustaka) keseluruhan yang mempunyai konsekuensi perilaku berupa komplain pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Kepuasan pengguna dapat dilihat dalam poin:

1) Persepsi manfaat

Fred D (1989:325) mendefinisikan persepsi manfaat sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut.

2) Kepuasan

Tjiptono & Chandra. (2007:195) mengemukakan bahwa kata Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat).

Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau membuat sesuatu memadai’. Menurut Kotler dalam Rangku (2008:23), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Dari definisi tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya pengertian kepuasan adalah keadaan pemustaka merasa senang, gembira, karena kebutuhan, keinginan, dan harapannya terpenuhi.

Jogiyanto (2007:23) menyatakan bahwa kepuasan yang dimaksudkan di sini adalah sebagai suatu bentuk respon kepuasan atau kesenangan dalam menggunakan Teknologi Informasi.

## 2. Organisasi (*Organization*)

Menurut Husen dan Wibowo (2006:43), organisasi adalah suatu struktur formal dan stabil yang membutuhkan sumber daya dari

lingkungan dan memprosesnya untuk menghasilkan keluaran. Komponen Organisasi (*Organization*) menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari manajemen, komunikasi dan dukungan.

a. Struktur organisasi.

Struktur organisasi terdiri atas beberapa indikator yaitu:

1) Manajemen.

Manajemen membutuhkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang akan dilakukannya.

2) Komunikasi.

Proses komunikasi menggabungkan organisasi dengan lingkungan demikian juga sebaliknya. Informasi mengalir ke dan dari organisasi serta di dalam organisasi.

3) Dukungan.

Menurut Mathis dan Jackson dalam Indarjanto dan Brodroastuti (2012:65), dukungan organisasi adalah dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif.

b. Lingkungan Organisasi.

Organisasi dan lingkungan memiliki hubungan timbal balik. Komponen lingkungan organisasi meliputi:

1) Masyarakat yang dilayani.

Lasa HS (2009:203) mengemukakan bahwa masyarakat yang dilayani yaitu masyarakat yang menggunakan informasi sebagai sumber ilmu pengetahuan, memecahkan masalah, dan meningkatkan status sosial.

### 3. Teknologi (*Technology*)

Menurut Lucas dalam Kadir (2003:13), teknologi informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Komponen teknologi

(*technology*) menilai sistem informasi dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

a. Kualitas Sistem.

Menurut Badudu (1994:467), kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, bagaimana derajat, taraf (kepandaian, kecakapan), mutu, sangat dibutuhkan tenaga terampil yang tinggi. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1994:950) definisi Sistem sebenarnya merupakan perangkat atau unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk totalitas. Selanjutnya Ladjamudin (2013:6) menyatakan bahwa sistem juga merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lainnya. Karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada di dalam sistem tersebut. Pada komponen kualitas sistem berhubungan dengan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1) Kemudahan penggunaan

Menurut Baridwan dan Hanum (2007:175) hal ini disimpulkan dari kemudahan dalam pengoperasian sistem akan memudahkan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

2) Kemudahan dipelajari

Poin ini dimaksudkan sebagai hal yang mudah untuk dipelajari. Hal ini disimpulkan dari kemudahan pengguna persepsi kemudahan pengguna didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

3) Waktu respons

Menurut Baridwan dan Hanum (2007:175), hal ini disimpulkan dari waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input.

4) Kenyamanan akses

Menurut Tjiptono (2006:60), kenyamanan akses (*access convenience*) yang merupakan persepsi konsumen terhadap biaya dan waktu untuk hal penyampaian jasa.

b. Kualitas informasi

Kualitas informasi yaitu output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Pada komponen kualitas informasi, meliputi:

1) Keakuratan

Kadir (2003:546), mengemukakan bahwa pada poin ini memiliki maksud bahwa informasi yang diberikan itu tepat dan akurat sesuai yang diinginkan pemakai.

2) Kelengkapan

Informasi yang ditampilkan lengkap, sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap.

3) Ketersediaan

Jogiyanto (2005:204), menyatakan bahwa pada poin ini memiliki maksud bahwa sarana yang tersedia siap dan mudah untuk digunakan dan dimanfaatkan. Hal ini disimpulkan dari ketersediaan (*availability*) berarti bahwa sistem mudah diakses oleh *user* (pengguna).

4) Kegunaan

Pada poin ini memiliki maksud bahwa sarana yang disediakan ini berguna bagi penggunanya karena mudahnya *user interface*.

5) Mudah dipahami

Pada poin ini memiliki maksud bahwa sarana yang disediakan ini mudah dipahami bagi pengguna perpustakaan.

c. Kualitas Layanan.

Menurut Soeatminah (1992:192), kualitas pelayanan merupakan hal yang dalam perpustakaan dan sebisa mungkin harus dapat diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak suatu perpustakaan. Selanjutnya Akhiroh (2008:8) mengemukakan bahwa pengertian kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pengguna. Sedangkan kualitas

pelayanan menurut Suhernik dalam Akhiroh dapat diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya kebutuhan pengguna, di mana pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemustaka atau pengguna. Selanjutnya Menurut Baridwan dan Hanum (2007:175) kualitas layanan (*service quality*) adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Adapun kualitas layanan mencakup:

1) Empati.

Mengacu pada perhatian (*care*) dan perhatian khusus yang diberikan oleh sistem kepada pengguna.

2) Kepastian.

Sarana yang disediakan memberikan informasi yang pasti kepada penggunanya, sehingga pengguna merasa yakin dan percaya.

Dengan demikian, fit dapat diukur dan dianalisis dari beberapa kompatibilitas antara manusia, organisasi dan teknologi (manusia-organisasi, manusia-teknologi, organisasi-teknologi) menggunakan langkah-langkah dalam tiga faktor, termasuk sistem kemudahan fleksibilitas, sistem penggunaan, sistem kegunaan, informasi sikap relevansi, pengguna, pelatihan pengguna, kepuasan pengguna, budaya organisasi, manajemen dan komunikasi. Misalnya, pengimplentasian Teknologi Informasi dapat dikaitkan dengan kesesuaian antara ketiganya, baik *human*, *organization* dan *technology*.

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Kemajuan teknologi informasi menjanjikan kemudahan dalam pengembangan layanan informasi terutama bagi lembaga dalam bidang pengelolaan informasi secara elektronik termasuk perpustakaan perguruan tinggi. Manusia, organisasi dan teknologi adalah komponen penting dalam

pengimplementasian teknologi informasi di perpustakaan Perguruan Tinggi bila dinilai dalam sisi manfaatnya. Konsep fit dianggap sebagai kompleks, abstrak dan subyektif. Hal ini dapat dilihat dari segi perencanaan strategis dan perspektif keselarasan strategis. Dari segi manusia (*human*) pengimplementasi sistem informasi dapat dilihat dari sisi penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dari segi organisasi (*organization*) pengimplementasi teknologi informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat dilihat dari struktur organisasi dan lingkungan. Struktur organisasi bisa dilihat dari manajemen, komunikasi dan dukungan yang diterima dari organisasinya. Sedangkan lingkungan sebuah organisasi dapat dianalisis melalui masyarakat yang dilayani. Adapun dari segi teknologi (*technology*), dalam pengimplementasiannya dapat dilihat dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kualitas sistem meliputi kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, waktu respon, dan kenyamanan akses. Kriteria untuk kualitas informasi meliputi informasi keakuratan, ketersediaan, kegunaan, dan mudah dipahami. Adapun kualitas layanan yang bersangkutan dengan dukungan keseluruhan disampaikan oleh penyedia layanan teknologi, termasuk empati dan kepastian.

## **B. Saran**

Ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan sebagai bagian penutup dari makalah ini, yaitu:

1. Pustakawan diharapkan agar terus berupaya meningkatkan dan mengimplementasikan teknologi informasi di perpustakaan supaya pengguna untuk lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat dan akurat serta memuaskan.
2. Pustakawan juga diharapkan agar terus berupaya meningkatkan kemampuannya dalam bidang teknologi informasi dan lebih bersikap proaktif, profesional, mengantisipasi serta mempersiapkan diri dalam penggunaan teknologi informasi yang semakin berkembang.

3. Diharapkan bagi perpustakaan, dalam mengimplementasikan teknologi informasi menggunakan *Human Organization Technology* (HOT) Fit Model, agar dapat sesuai antara ketiganya, baik dari segi manusia, organisasi dan teknologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Anderson, James G dan Carbolyn E. Aydin. *Overvier: Theoretical perspectives and methodologies for the evaluation of health care information systems*. 1994. Diakses pada tanggal 25 April 2015. Pukul 09:20 WIB.
- Anton, “Mengenal Dunia Teknologi Informasi”. *Artikel Media Pustaka Pengembangan Inovasi, Promosi Dan Minat Baca*. Semarang: Andi Affset Eksis Sepanjang Masa. Edisi 4/Okttober-Desember 2011.
- Badudu. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1994.
- Baridwan, Zaki. Hanum, Latifah. *Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Jurnal Tema, Volume 8, Nomor 2, September 2007. Diakses Pada Tanggal 20 April 2015. Pukul 13.10. WIB.
- Bhattacharjee, Anol. *Understanding Information System Continuance: An Expectation-Confirmation Model*. 2001. Dalam MIS Quartely, vol. 25. No. 3 (sep., 2001), pp. 351-370. Di akses pada tanggal 25 April 2015. Pukul 10.00 WIB.
- Bin Ladjamudin, Al-Bahra. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013.
- Darmono. *Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: PT Grasindo. 2007.
- Davis, Fred D. “*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan User Acceptance Of Information Technology*”. 1989. Dalam Mis Quartely, September, Vol. 13 Issue 3 p. 318-340. (t.k) (t.p).
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: balai pustaka. 1994.
- Fatmawati, Endang. *The Art of Library Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengelola Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro. 2010.

- Gettasari, Christiva. *Bulletin Pustakawan Media Komunikasi dan Informasi Pustakawan. Selayang Pandang Perpustakaan Badan Pengkajian Dan Penerapan Teknologi (BPPT)*. Edisi Ke 2 Th. 2011/Mei- Agustus 2011.
- Gordon B. Davis. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Bagian 1 Pengantar*. (Jakarta: Ikrar Mandiriabadi. 1999). Hlm. 29.
- Indarjanto, Pratiwi dan Tri Brodroastuti. *Pengaruh Kemampuan, Usaha dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja*. 2012. Diakses Pada Tanggal 20 April 2015. Pukul 14.00. WIB.
- Jogiyanto HM. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi. 2007.
- Jogiyanto HM. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi. 2005.
- Kadir, Abdul dan Terra Ch. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi. 2005.
- Kadir, Abdul. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi. 2003.
- Akhiroh, Khiril. “*Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Instiper Yogyakarta*”. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2008.
- Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher. 2009.
- Muhammad Fakhri Husen dan Amin Wibowo. *Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen*. Yogkarta: UPP STIM YKPN. 2006.
- Muttaqien, M. Zain. Kusmayadi, Eka. *Materi Pokok Dasar-Dasar Teknologi Informasi*. 1-6/PUST2255/2 sks. Cet. 7. Ed 2. Tangerang Selatan: Uiversitas Terbuka. 2012.
- Nugroho, Eko. *Sistem Informasi Manajemen: Konsep Aplikasi, dan Perkembangannya*. Yogyakarta: Andi. 2008.
- Qalyubi, Syihabuddin.. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2007.

- Rangkuti, Freddy. *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2008.
- Said S, Al Gahtani dan Malcom King. *Attitudes, Satisfaction and Usage: Factors Contributing To Each In The Acceptance Of Information Technology*. 1999. Dalam *Behavior & Information Technology*. 1999, Vol. 18, No 4, 277±297.
- Soeatminah. *Perpustakaan Kepustakaan Dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius. 1992.
- Sri Purwono. *Kasus Kepustakawanan Kita; Beberapa Hasil Penelitian*. Jakarta: PDII-LIPI, 2006.
- Supriyanto, Wahyu. Muhsin, Ahmad. *Teknologi Informasi Perpustakaan. Strategi Perancangan Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius Anggota IKAPI. 2008.
- Tjiptono, fandy. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing. 2006.
- Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. *Srrvice, Quality & Satisfaction*. Edi Ke 2. Yogyakarta: Andi. 2007
- Usmara, Usi. *Pemikiran Kreatif Pemasaran*. Yogyakarta: Asmara Books. 2008.
- Widyawan, Rosa. *Pelayanan Refrensi Berawal Dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu. 2012.
- <http://el-kawaqi.blogspot.com/2012/12/pengertian-implementasi-menurut-para.html>. Akses pada tanggal 28 Mei 2015..