

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan Teknologi dan Informasi di Perguruan Tinggi merupakan faktor yang sangat menunjang kemajuan Perguruan Tinggi dan tidak terlepas dari peranan Perpustakaan yang menjadi salah satu pusat Informasi.

Perpustakaan sebagai media pembelajaran dan pusat informasi secara umum belum dapat menyentuh keseluruhan lapisan masyarakat. Apresiasi masyarakat terhadap perpustakaan masih tergolong rendah sehingga pembangunan dan pemanfaatan perpustakaan masih relatif rendah. Demokratisasi ini merupakan strategis dalam upaya mengentaskan kesenjangan informasi masyarakat yang selama ini. Salah satu faktor permasalahannya adalah kurang berfungsinya yang diemban perpustakaan baik sebagai fungsi pendidikan, informasi, penelitian dan rekreasi secara aplikatif dapat dirasakan oleh masyarakat secara luas disamping rendahnya tingkat partisipasi masyarakat terhadap perpustakaan. Perpustakaan sebagai sarana layanan informasi publik yang paling demokratis memiliki arti bahwa layanan perpustakaan tidak diskriminatif terhadap pemakai

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi maka pengelolaan perpustakaan yang dulunya dilakukan dengan cara manual atau konvensional mulai berubah dengan adanya pengelolaan perpustakaan dengan cara digital yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap aktivitasnya. Perkembangan teknologi informasi pada dunia perpustakaan ini pada awalnya dilatarbelakangi oleh adanya keinginan dari pustakawan sebagai mediator antara pengguna dengan informasi yang terdapat di perpustakaan untuk menciptakan keefektifan dalam

pengelolaan setiap aktivitas yang terjadi di perpustakaan mulai dari kegiatan pengadaan, pengolahan, hingga penyajian informasi atau koleksi bagi pengguna di perpustakaan dengan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi. Akan tetapi, dalam implementasinya pemanfaatan teknologi informasi pada dunia perpustakaan ini juga diperlukan adanya tenaga ahli yang mampu menguasai teknologi informasi yang tersedia. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi serta ditunjang dengan adanya sumberdaya manusia yang ahli maka diharapkan keefektifan dalam pengelolaan perpustakaan di Indonesia dapat tercapai.

Perkembangan teknologi informasi di Indonesia terasa sangat pesat. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi tersebut maka secara tidak langsung berpengaruh terhadap kehidupan manusia, termasuk dalam bidang perpustakaan sebagai media pengelola informasi. Perkembangan teknologi informasi pada dunia perpustakaan jika dilihat dari segi data dan dokumen yang disimpan yaitu dimulai dari adanya perpustakaan tradisional yang hanya terdiri dari kumpulan koleksi buku tanpa katalog, kemudian muncul perpustakaan semi modern yang menggunakan katalog (index). Perkembangan teknologi informasi pada dunia perpustakaan juga ditandai dengan adanya pergeseran teknologi yang digunakan oleh pustakawan dalam melakukan setiap aktivitas di perpustakaan. Pengelolaan perpustakaan yang pada mulanya menggunakan sistem manual karena belum dimengertinya teknologi informasi yang tengah berkembang perlahan mulai ditinggalkan.

Secara tidak langsung dengan adanya sumber informasi dalam bentuk elektronik ini proses perolehan serta penyampaian informasi akan lebih efektif dan efisien. Berkaitandengan hal tersebut, maka keberadaan suatu pangkalan data atau biasa disebut basis data juga akan sangat menentukan dari eksistensi atau keberadaan sumber informasi elektronik.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Hartono, Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan. Yogyakarta : Calpulis, 2016. Hlm, 81

Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen merupakan salah satu perpustakaan terbaik di Sumatera Utara, selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi civitas academica Universitas HKBP Nommensen. Dengan mengikuti perkembangan Teknologi Informasi seperti pembuatan Web Perpustakaan, dan memberikan akses terbuka bagi pemakai perpustakaan tersebut.

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal 1, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.” Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi (PPT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma PT (Perguruan Tinggi) melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya”.<sup>2</sup>

Peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan. Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan memiliki visi menjadi Perpustakaan Perguruan Tinggi terbaik dan terkemuka di Indonesia dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat untuk menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu, berakhlak yang tanggap terhadap tantangan lokal dan global.

Keberhasilan dari sebuah perpustakaan salah satunya dapat diukur dengan melihat kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Penilaian pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan akan terjadi selama proses penyampaian pelayanan.

---

<sup>2</sup> Undang-Undang RI No.43 Thn 2007, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015.

Untuk dapat memuaskan Pelayanan, Perpustakaan harus dapat mengikuti perkembangan teknologi yang semakin hari semakin berkembang. Sistem Teknologi Informasi (Otomasi) Perpustakaan merupakan sebuah proses pengelolaan Perpustakaan dengan menggunakan bantuan teknologi Informasi. Perkembangan Teknologi Informasi memberikan pengaruh dalam peningkatan pelayanan di Perpustakaan. Beberapa pertimbangan perpustakaan dalam memanfaatkan Teknologi Informasi adalah:

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan
2. Menggunakan koleksi secara bersama .
3. Untuk mempercepat pelayanan dan efektifitas Kebutuhan Sumber Daya Manusia, serta efektifitas Ruang/tempat koleksi
4. Memberi saran kemudahan dalam pengelolaan dan manajemen Perpustakaan.

Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen memiliki layanan sirkulasi seperti peminjaman dan pengembalian buku, perpanjangan peminjaman, Layanan BI Corner, Layanan referensi, Layanan Repository, dan layanan terbitan berkala. Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan ditujukan untuk melayani civitas akademika universitas HKBP Nommensen Medan, serta sebagai pusat informasi bagi pengguna Perpustakaan. Perpustakaan ini selalu ramai dikunjungi para pengguna terutama oleh mahasiswa yang merupakan pengunjung terbesar. Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen mempunyai Perpustakaan cabang yaitu perpustakaan fakultas seperti fakultas hukum, fakultas Kedokteran. Seiring dengan berjalannya waktu, Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen semakin berkembang. Perkembangan ini sangat didukung oleh perkembangan Teknologi Informasi dalam mendukung peningkatan kualitas layanannya. Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka peneliti ingin mengetahui

# **Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah yang akan dibahas adalah **“Bagaimana Pengaruh Dimensi Sistem Informasi, dan Kualitas Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Peningkatan Pelayanan Perpustakaan di Universitas HKBP Nommensen Medan dengan Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan sebagai variabel moderasi.”**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Peningkatan Pelayanan di Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap riset diharapkan membawa manfaat kepada masyarakat sekitar. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk :

1. Bagi Perpustakaan, Khususnya Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen memberikan masukan dalam Pengaruh Sistem Informasi terhadap peningkatan pelayanan Perpustakaan, dalam hal ini untuk selalu mengikutiperkembanganteknologi Informasi Perpustakaan.

2. Bagi Peneliti, sebagai sarana untuk melatih dan mengembangkan pengetahuan dalam mengkaji Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan terhadap peningkatan Pelayanan Perpustakaan..
3. Bagi Peneliti selanjutnya, menjadi bahan referensi untuk menulis thesis yang berkaitan dengan judul thesis ini.
4. Bagi masyarakat, Penelitian ini memberikan gambaran secara objektif kepada masyarakat terkait mengenai persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan pelayanan publik dalam hal ini system informasi perpustakaan.

## **BAB 2**

### **KERANGKA TEORI**

#### **2.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah Perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsifikasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.<sup>3</sup>

Sutamo juga memberikan pendapatnya tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi yang dalam bukunya berjudul perpustakaan dan masyarakat, Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika.<sup>4</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi yang berfungsi mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut pusatnya informasi dan Jantungnya universitas. Hal ini dikarenakan keberadaan perpustakaan banyak menyimpan informasi bagi seluruh civitas akademik untuk menunjang belajar mengajar sesuai dengan kurikulum yang berlaku di perguruan tinggi tersebut.

---

<sup>3</sup> Sulistyono-Basuki, 1991, Pedoman umum Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta: Gramedia, Hal..51

<sup>4</sup> Sutarno, 2003, Perpustakaan dan masyarakat, Jakarta : Calpulis, Hal.35

### **2.1.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi, diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program Perguruan Tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang dijabarkan sbb :

1. Sebagai penunjang pendidikan dan pengajaran maka PPT bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Sebagai penunjang penelitian maka kegiatan PPT adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi
3. Sebagai penunjang pengabdian kepada masyarakat maka PPT melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.<sup>5</sup>

### **2.1.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan tinggi merupakan unit kerja penunjang yang bersama-sama dengan unit kerja lainnya berperan dalam melaksanakan tercapainya visi dan misinya ,keberadaan perpustakaan dilingkungan perguruan tinggi menunjang kegiatan perkuliahan, dalam hal ini dikatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah jantungnya perguruan tinggi. Untuk lebih rinci ada 7 fungsi perpustakaan perguruan tinggi antara lain :

#### **1. Fungsi Edukasi**

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksana evaluasi pembelajaran.

#### **1. Fungsi Informasi**

---

<sup>5</sup>Yuniwati Yuventia ,14 Juni 2012, Jurnal Diponegoro University

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

### **3. Fungsi Riset**

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

### **4. Fungsi Rekreasi**

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

### **5. Fungsi Publikasi**

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.

### **6. Fungsi Deposit**

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

### **7. Fungsi Interpretasi**

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan Tridharmanya.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian diatas ,dapat diketahui bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah di perpustakaan tersebut dan selalu melayani pengguna dalam pelaksanaan riset yang dilakukan oleh civitas akademika melalui penyediaan informasi dan sumber-sumber informasi untuk keperluan penelitian pengguna. Informasi yang di peroleh melalui perpustakaan dapat mencegah terjadinya duplikasi penelitian.Perpustakaan pada dasarnya sangat penting keberadaannya sebagai penyedia informasi bagi penggunanya.

#### **2.1.3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi.**

Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagukannya baik bagicivitas *academica* maupun masyarakat luar kampus.

---

<sup>6</sup> Depdikbud, Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, Jakarta, 2004, Hal.3

Adapun yang menjadi Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat dirinci sebagai berikut :

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan Perguruan Tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan.<sup>7</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi secara umum adalah menyusun kebijakan untuk mengadakan, mengolah dan merawat menyebarkan informasi bahan pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta mengikuti perkembangan kurikulum dan informasi yang ada, karena apabila bahan pustaka yang ada di perpustakaan informasinya tidak mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka pengguna akan jarang datang ke perpustakaan. Diketahui saat ini sangat cepat berkembang, oleh karena itu perpustakaan harus mengikuti perkembangan kurikulum dan informasi yang ada menjadikan pengguna perpustakaan sering datang ke perpustakaan karena kebutuhan mereka terpenuhi.

## **2.2.Sistem Informasi Perpustakaan**

Sistem informasi Manajemen Perpustakaan merupakan sistem informasi yang dikembangkan untuk memudahkan dalam pelayanan serta memudahkan petugas perpustakaan dalam mengelola perpustakaan. Petugas perpustakaan dapat selalu memonitor tentang ketersediaan buku, daftar buku baru, peminjaman buku dan pengembalian buku. Sistem informasi Perpustakaan adalah suatu sistem didalam suatu organisasi Perpustakaan yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial.

---

<sup>7</sup> Op.Cit, Yuniwati Yuventia

Sistem Informasi memanfaatkan teknologi informasi memiliki peranan strategi dalam penyelenggaraan pelayanan di Perpustakaan dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja .

Perpustakaan Perguruan Tinggi pada umumnya membekali mahasiswa dengan literasi informasi yang berkaitan dengan kegiatan perpustakaan yaitu dengan cara mengakses koleksi perpustakaan .

Untuk membangun sistem perpustakaan baru yang menerapkan teknologi database dibutuhkan modul modul dan komponen-komponen dari kebutuhan pengguna (User).Sistem Informasi Perpustakaan ini terdiri dari beberapa modul yang saling terintegrasi, yakni:

- 1. Modul DaftarPustaka : berfungsi untuk melakukan pencatatan data pustaka. Pencatatan data pustaka itu sendiri meliputi status ketersediaan pustaka, lokasi pustaka berada, serta jumlah pustaka yang tersedia. Pada modul ini juga tersedia opname pustaka yang berfungsi untuk mengetahui status pustaka setiap periodenya, selain itu terdapat pula fitur pencarian pustaka.**
- 2. Modul Data Anggota :digunakan untuk pencatatan data anggota, masa keanggotaan serta tersedia fitur cetak anggota.**
- 3. Modul Layanan Transaksi :digunakan pencatatan sirkulasi anggota yang meliputi peminjaman, pengembalian, pemesanan dan perpanjangan serta pencatatan denda keterlambatan.**
- 4. Modul Pengadaan Pustaka :Pengusulan pustaka merupakan bentuk pengadaan yang berasal dari ajuan individu(anggota) maupun ajuan dari unit.**
- 5. Modul Laporan :digunakan manajemen untuk monitoring kegiatan sistem informasi perpustakaan. Laporan ini meliputi laporan mengenai data pustaka, sirkulasi, pengadaan, keanggotaan serta digilib.**
- 6. Digital Library:aplikasi front end yang dapat diakses oleh anggota perpustakaan maupun umum (bukan anggota). Pada digital library ini, anggota dapat melakukan transaksi sirkulasi meliputi pemesanan pustaka, dan perpanjangan, serta dapat melakukan pengusulan pustaka baru, Anggota (mahasiswa/dosen/karyawan) dapat melakukan proses upload mandiri dengan dikontrol oleh petugas perpustakaan melalui beberapa notifikasi persetujuan.**
- 7. Buku Tamu :digunakan untuk mencatat kedatangan anggota perpustakaan..<sup>8</sup>**

Peminjam buku maupun yang mengembalikan buku tidak perlu menunggu lama untuk proses peminjaman/pengembalian buku. Petugas perpustakaan pun tidak akan mengalami kesulitan dalam proses pelaporan kepada kepala perpustakaan. Sistem informasi perpustakaan

---

<sup>8</sup> SEVIMA, 2012, jurnal Sistem Informasi Perpustakaan

yang berbasis website, memudahkan kita untuk mengakses perpustakaan online, bahkan mengetahui rekam jejak aktifitas pengunjung perpustakaan. Sistem informasi ini juga mempermudah bagi pengguna untuk mencari buku lebih bebas, cepat, leluasa dan nyaman.

Kegiatan sistem informasi di perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan, perekaman dan pengelolaan data akademik perpustakaan secara terintegrasi sehingga pelayanan kepada pengguna lebih efektif dan efisien

Perancangan system informasi secara umum adalah suatu tahap dimana di dalamnya terdapat identifikasi komponen-komponen sistem informasi yang akan dirancang secara rinci yang bertujuan untuk memberikan gambaran kepada pengguna atau user mengenai sistem yang baru. Sedangkan desain sistem secara terinci dimaksudkan untuk pembuat program komputer dan ahli teknik lainnya yang akan mengimplementasikan sistem<sup>9</sup>.

### **2.2.1 . Kualitas Sistem Informasi**

. Dalam mengevaluasi kontribusi sistem teknologi informasi kepada perpustakaan, beberapa peneliti telah melakukan studi pada sistem itu sendiri. Diantaranya Hamilton dan Chervany (1981) menggunakan pengukuran-pengukuran kualitas sistem sebagai berikut ini, yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi:

1. Kekinian data diusulkan (proposes data currency).
2. Waktu respon (response time).
3. Keandalan (reliability).
4. Kelengkapan (completeness).
5. Keluwesan sistem (system flexibility).
6. Kemudahan penggunaan (ease of use).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Dewi Intan Komala, Jurnal Ilmiah DASI Vol. 15 No. 04 Desember 2011, hlm 21

<sup>10</sup> Jogiyanto, 2005. Analisis & Disain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi. Hlm. 13

Keenam alat ukur kualitas sistem informasi tersebut di atas yaitu kekinian data, waktu respon, keandalan, kelengkapan, keluwesan sistem, dan kemudahan penggunaan akan digunakan sebagai indikator untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem informasi berdasarkan karakteristik system.

Kualitas sistem informasi dapat diukur dari kepuasan pengguna sistem dan dilihat dari respon serta umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subyektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi.

Kualitas informasi ditentukan oleh tiga faktor, yaitu

1. Ketelitian (accuracy) Artinya informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan. Kesalahan-kesalahan itu dapat berupa kesalahan perhitungan maupun akibat gangguan (noise) yang dapat merusak informasi tersebut.
2. Ketepatan waktu (timeliness) Informasi harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Keterlambatan informasi akan mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan.
3. Kelengkapan (complete) Kadang-kadang manajer menghadapi suatu keputusan yang harus dibuat dengan informasi yang teliti, waktu yang tepat, tetapi informasinya tidak lengkap. Ketidaklengkapan informasi sering kali dapat menunda pengambilan keputusan.<sup>11</sup>

### **2.2.2. Manfaat Teknologi Informasi di Perpustakaan**

Kehadiran teknologi informasi telah membawa dampak signifikan terhadap kehidupan manusia, yang berdampak dalam efektifitas dan efisiensi kerja didalam suatu organisasi. Secara umum, teknologi informasi berperan besar dalam mengubah konsep distribusi informasi. Perpustakaan sebagai lembaga publik pengelola dan penyedia layanan informasi merupakan salah satu pihak yang secara otomatis terkena dampak perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

---

<sup>11</sup>Amsyah, Zulkifli. 2001. Manajemen Sistem Informasi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama. Hlm 316

Kecepatan waktu akses dalam layanan sirkulasi adalah kelancaran pemustaka dalam hal melakukan peminjaman sampai pengembalian koleksi. Kecepatan waktu dalam pelayanan sirkulasi tentunya dapat mempercepat akses pemustaka dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan.

Perkembangan perpustakaan pada era masyarakat informasi dewasa ini telah dimanfaatkan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian khasanah ilmu pengetahuan. Peran perpustakaan telah berkembang menjadi pusat komunitas, dimana orang-orang berkumpul di Perpustakaan adalah untuk menambah ilmu pengetahuan. Dengan kehadiran Perpustakaan Sistem Informasi akan lebih baik dan lebih efisien sehingga lebih meningkatkan tata kelola pelayanan di perpustakaan.

Penerapan Teknologi Informasi di perpustakaan hadir bersamaan dengan perkembangan budaya manusia itu sendiri. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari tahapan format dokumen yang menjadi koleksi perpustakaan, antara lain dimulai dari bahan cetak (paper material), microfilm, CDROM/DVD, Komputer, Internet, Wireless, sampai format web. Bentuk penerapan Teknologi Informasi ini sering dikenal dengan Perpustakaan digital (*digital library*).

**Manfaat penerapan teknologi informasi bagi pemakai perpustakaan menurut Henderson (1992) adalah :**

- 1) Menyediakan akses yang cepat dan mudah pada informasi**
- 2) Menyediakan akses jarak jauh bagi pemakai**
- 3) Menyediakan akses 24 jam (bila TI dioperasikan atau jasa layanannya sudah dalam bentuk web browser) bagi pemakai**
- 4) Menyediakan akses informasi yang tidak terbatas dari berbagai jenis sumber**
- 5) Menyediakan informasi yang lebih mutakhir**
- 6) Menyediakan informasi yang dapat digunakan secara luwes bagi pemakai sesuai dengan kebutuhannya**
- 7) Meningkatkan keluwesan , dan**
- 8) Memudahkan informasi ulang dan kombinasi data dari berbagai sumber.**

Lebih jauh *Cohrane* (1992), menyebutkan beberapa keuntungan teknologi informasi bagi perpustakaan sebagai berikut :

- 1) Memudahkan itegrasi berbagai kegiatan perpustakaan
- 2) Memudahkan kerjasama dan pembentukan jaringan perpustakaan
- 3) Membantu menghindari duplikasi kegiatan di perpustakaan
- 4) Menghilangkan pekerjaan yang bersifat mengulang (Repetitif) dan karenanya tidak menarik dan membosankan
- 5) Membantu perpustakaan memperluas jasa perpustakaan
- 6) Menimbulkan berbagai peluang untuk memasarkan jasa perpustakaan
- 7) Dapat menghemat uang dan malahan menjadi menghasilkan uang.
- 8) Meningkatkan efesiensi.<sup>12</sup>

### 2.2.3 Penelusuran Informasi di Perpustakaan

Salah satu hal penting dari sebuah layanan perpustakaan adalah proses penelusuran informasi. Penelusuran informasi dikatakan penting karena dapat membantu pengguna dalam temu balik informasi yang dibutuhkan. Proses penelusuran informasi yang baik akan menghasilkan sebuah temuan atau informasi yang relevan, akurat dan tepat. Kegiatan layanan perpustakaan berpengaruh terhadap proses penelusuran informasi. Dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk melakukan penelusuran informasi di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Penelusuran Informasi adalah kegiatan mencari informasi kegiatan mencari atau menemukan kembali informasi yang pernah ditulis orang, mengenai satu topik tertentu. Informasi terdapat dalam publikasi yang diterbitkan , baik didalam negeri maupun di luar negeri. Penelusuran ini dapat dilakukan baik secara manual maupun secara online. Sumber informasi *online* yang paling awal kita kenal adalah katalog perpustakaan (*OPAC*), selain itu kita juga mengenal internet serta *database-database* yang memuat informasi tertentu.<sup>13</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelusuran informasi adalah kegiatan mencari kembali informasimengenai satu topik tertentu, baik dilakukan dengan manual maupun sistem *online*. Penelusuran informasi pada sumber-sumber informasi *online* diperlukan

---

<sup>12</sup><https://blog.ub.ac.id/iftakhmuzakkiyah98/2018/05/03/manfaat-teknologi-informasi-di-perpustakaan>

<sup>13</sup>Hartono, opcit, Hal.175

guna menemukan informasi yang kita butuhkan. Sementara itu jumlah informasi yang ada sangat beragam dan terus bertambah terlepas dari keakuratan informasi maupun duplikasi informasi yang tersedia. Di sisi lain kita memerlukan informasi yang cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan kita.

Perpustakaan sebagai institusi pengelola informasi selayaknya mempunyai sistem dalam pengelolaan informasinya, sehingga akan mempermudah kerja dan pelaksanaan tugas keseharian pustakawan. Perkembangan teknologi telah membawa kemudahan dalam penelusuran informasi dan mampu mengubah pekerjaan dan organisasi perpustakaan agar semakin berkembang perubahan yang frontal. Pengaruh teknologi ini yang menjadikan Perpustakaan semakin bergerak lebih cepat agar tidak tertinggal. Perpustakaan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi agar tidak tertinggal demi untuk meningkatkan pelayanannya.

**Ada 2 macam atau cara dan alat yang digunakan dalam penelusuran informasi :**

- 1. Penelusuran informasi konvensional adalah penelusuran yang dilakukan dengan melalui cara-cara konvensional /manual seperti menggunakan kartu katalog, kamus, ensiklopedi, indeks, dan sebagainya. Disebutkan bahwa penelusuran informasi konvensional merupakan satu jenis penelusuran yang memanfaatkan sumber informasi yang bersifat offline. Penelusuran dilakukan menggunakan berbagai media tercetak. Pada penelusuran konvensional pengguna dan juga pustakawan dituntut mampu memahami fungsi masing-masing sumber serta karakteristiknya sehingga mampu menemukan informasi yang benar, tepat dan akurat.**
- 2. Penelusuran informasi digital adalah penelusuran yang dilakukan dengan melalui media digital atau elektronik seperti *OPAC (Online Public Access Catalog)*, *Search Engine (di internet)*, *Database online*, *Jurnal Elektronik*, *Referensi online*, dan informasi lain yang tersedia secara elektronik/digital. Adapun penelusuran informasi digital atau elektronik, seperti disebutkan diatas merupakan satu metode penelusuran informasi yang menggunakan teknologi informasi dan computer untuk keperluan penelusuran koleksi atau sumber-sumber informasi yang berupa file elektronik atau digital. Sehingga pada penelusuran informasi digital atau elektronik ini, apa yang dicari dan alat yang digunakan untuk dicari pun**

**sama-sama merupakan hasil dari sebuah pengembangan teknologi informasi dan computer yang berupa digital atau elektronik.<sup>14</sup>**

Apapun alat dan cara yang digunakan pada proses penelusuran informasi sudah jelas adalah tujuannya untuk mendapat informasi yang diinginkan secara cepat dan tepat. Perkembangan zaman menuntut pustakawan atau penelusur mengetahui teknik penelusuran yang baik melalui media elektronik.

#### **2.2.4 Penelusuran Menggunakan OPAC (Online Public Access Catalog)**

Untuk memudahkan penelusuran koleksi Perpustakaan, para pustakawan dan pekerja informasi membuat berbagai perkakas (alat) penelusuran. Perkakas yang paling utama dalam penelusuran koleksi suatu perpustakaan adalah katalog perpustakaan.

**Menurut Horgan Penelusuran sistem informasi OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi dengan satu sisi masukan (input) yang menggabungkan pembuatan file cantuman dan indeks. Hal ini menghasilkan pangkalan data yang dapat ditelusur sebagai sisi keluaran (output) dari sistem. OPAC menyediakan akses umum kepada file pangkalan data yang dimiliki perpustakaan. Melalui OPAC pengguna berinteraksi untuk memeriksa isi file yang ada.<sup>15</sup>**

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa OPAC merupakan sarana penyimpanan dan penelusuran informasi secara online yang memberikan informasi bagi pengguna perpustakaan. Penelusuran OPAC dapat diakses melalui beberapa titik penelusuran. Salah satunya pengarang, judul, nomor kelas dan lain sebagainya. OPAC dirancang sesederhana mungkin sehingga dapat digunakan dengan mudah, hal tersebut dilakukan agar para penelusur informasi mendapatkan koleksi yang diinginkan dengan mudah.

#### **2.2.5 Penelusuran informasi menggunakan Mesin Pencari**

---

<sup>14</sup> Surachman, Arif. Penelusuran informasi, Yogyakarta : UGM, 2007 Hal.2

<sup>15</sup> Hasugian, Joner. Dasar-dasar ilmu Perpustakaan dan informasi .Medan : USU. Hal.27

Saat ini banyak sekali mesin pencari di internet, baik mesin pencari yang menyediakan jasanya secara gratis maupun dengan sistem pembayaran setiap kali penggunaan. Mesin pencari yang menyediakan jasanya secara gratis antara lain , Google (Google.com), Alva Vista ([www.alvavista.com](http://www.alvavista.com)) dan lain-lain.

Penelusuran artikel jurnal merupakan salah satu kegiatan yang penting dalam kegiatan penelitian. Para peneliti ditantang untuk selalu mengetahui informasi baru yang berkaitan dengan penelitian dan profesinya. Sebagian besar informasi ilmiah tersebut dimuat sebagai artikel dalam berbagai jurnal. Artikel jurnal elektronik dapat dilakukan dengan penelusuran database ilmiah .

Dalam memanfaatkan layanan penelusuran yang ada, pengguna perlu mengetahui dengan baik cara mengakses layanan penelusuran tersebut agar memperoleh informasi yang relevan. Proses penelusuran sangat tergantung pada Sistem Informasi yang dibangun.

### **2.3. Teori Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup>Daryanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media, 2014. Hal. 135.

Berdasarkan pendapat diatas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (Karyawan dan konsumen) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan dan sasaran dari pelayanan adalah kepuasan. Meskipun sasaran pelayanan sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat seringkali tidak mudah dilakukan, karena kepuasan manusia sangat berbeda terhadap suatu hal tertentu.

**Ada 5 (lima) dimensi yang digunakan konsumen untuk menilai Layanan :**

- a. Keandalan: kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan baik andal maupun akurat.**
- b. Ketanggapan: kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan yang cepat layanan..**
- c. Jaminan: pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan kepercayaan diri.**
- d. Empati: penyediaan perhatian, perhatian individual kepada pelanggan..**
- e. Berwujud: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.<sup>17</sup>**

Program Pelayanan kepada pelanggan harus fokus kepada konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga program pelayanan menjadi satu alat utama melaksanakan tugas pemenuhan kebutuhan konsumen. Dalam melakukan tugas pelayanan, seorang petugas jasa sebaiknya memperhatikan kebutuhan konsumen, sehingga konsumen merasa puas karena kebutuhannya telah terpenuhi.

### **2.3.1 Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

---

<sup>17</sup> Sahur, Ashok Kumar. <http://www.researchgate.net/Publication/>>diakses bulan maret 2007.

dan tata cara yang telah ditetapkan . Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan perundang-undangan. <sup>18</sup>

Pelayanan merupakan tugas yang hakiki dari perpustakaan, dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kebutuhan pemustaka dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Pelayanan Perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila dijalankan dengan tepat serta sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi akan menjadi pedoman dari kepercayaan masyarakat bagi perguruan tinggi tersebut, karena seperti dikemukakan sebelumnya bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah jantungnya Perguruan Tinggi. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No 43 Tahun 2007 pasal 14 disebutkan bahwa:

- 1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.**
- 2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.**
- 3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.**
- 4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.**
- 5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.**
- 6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.**

---

<sup>18</sup>Hayat,, Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta Rajawali , 2017 hal.23

7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.<sup>19</sup>

### 2.3.2 Indikator pelayanan di Perpustakaan

Tujuan indikator kinerja perpustakaan adalah: berfungsi sebagai alat untuk menilai kualitas dan efektivitas pelayanan, sumber daya, dan kegiatan lainnya yang disediakan oleh perpustakaan, dan. untuk menilai efisiensi sumber daya yang dialokasikan oleh perpustakaan untuk layanan tersebut dan kegiatan lainnya.

Dimensi dan Indikator terkait kualitas Pelayanan di Perpustakaan adalah sebagai berikut :

#### A. Sikap Petugas dalam Melayani Pemustaka di Layanan perpustakaan (*Service Affect*).

*Service Affect* yaitu sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah (*Internedary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Berikut adalah indikator *Service Affect* :

##### a. Empati (*Emphathy*)

Empati merupakan perhatian seorang petugas perpustakaan dalam menangani pengguna untuk mencari kebutuhan yang diinginkan. Selain itu, empati juga termasuk sikap, tanggapan maupun respon petugas sirkulasi terhadap pengguna dan dapat merasakan apa yang dibutuhkan pengguna. Penulis memberikan sebuah contoh empati di layanan sirkulasi, seorang petugas sirkulasi memberikan perhatian yang lebih kepada pemustaka dan petugas sirkulasi memahami kebutuhan pemustaka, hal ini sebagai bentuk contoh empati yang di berikan terhadap pemustaka.

##### b. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan atau kesediaan petugas sirkulasi untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap. Penulis memberikan contoh ketanggapan petugas layanan sirkulasi adalah kesediaan petugas sirkulasi untuk membantu kesulitan yang dialami pemustaka ketika mencari koleksi di perpustakaan.

##### c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kesopanan dan keramahan, kemampuan petugas dalam melayani pemustaka, dan tingkat pengetahuan petugas mengenai perpustakaan. Penulis

---

<sup>19</sup>of cit UUD no.43 tahun 2007.

memberikan contoh jaminan yang didapatkan pemustaka ialah petugas sirkulasi harus melayani dengan ramah apabila ada pemustaka yang akan meminjam koleksi, selain jaminan keramahan petugas sirkulasi memberikan jaminan kemampuan pengetahuan yang dimiliki oleh petugas sirkulasi.

**d. Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan yaitu selalu siap atau tanggap dalam membantu pengguna yang bertanya dan selalu memberikan waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penulis memberikan contoh keandalan petugas dalam melayani pemustaka ialah seorang pemustaka yang baru berkunjung ke perpustakaan dan ia merasa banyak yang harus ditanyakan oleh petugas maka petugas menjawab sesuai dengan pertanyaan yang diajukan pemustaka tersebut.

**B. Akses informasi di layanan perpustakaan (*Information Acces*)**

Akses informasi adalah membahas mengenai ketersediaan koleksi, dan kecepatan waktu akses. Dalam layanan sirkulasi Perpustakaan menyediakan sarana dan memberikan akses dalam peminjaman sampai pengembalian agar pemustaka mendapatkan informasi yang diinginkan. Berikut adalah indikatornya:

**a. Ruang Lingkup (*Content Scope*)**

Ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang sesuai kebutuhan pemustaka dan tersedianya bimbingan pemustaka. Ruang lingkup pada layanan sirkulasi adalah layanan sirkulasi dapat melayani koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan perpustakaan menyediakan layanan bimbingan bagi pemustaka jika pemustaka kebingungan dalam mencari informasi.

**b. Kecepatan Waktu (*Timeliness*)**

Kecepatan waktu akses mencakup kemudahan dalam mendapatkan sebuah informasi. Kecepatan waktu akses dalam layanan sirkulasi adalah kelancaran pemustaka dalam hal melakukan peminjaman sampai pengembalian koleksi. Kecepatan waktu dalam pelayanan sirkulasi tentunya dapat mempercepat akses pemustaka dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan.

**C. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*)**

Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan adalah fasilitas yang dimiliki perpustakaan serta bagaimana suasana ruang yang ada di dalam perpustakaan. *Library as Place* ini digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Berikut indikator *Library as Place* :

**a. Berwujud (*Tangibles*)**

Yang dimaksud dengan berwujud adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan berbentuk fasilitas fisik yaitu gedung perpustakaan.

Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*) Ruang yang bermanfaat adalah yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar.

**b. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*)**

Tempat belajar yang nyaman meliputi penyediaan ruang belajar berbagai makna (*Symbol*) *Symbol* yang dimaksud adalah meliputi peralatan yang ada di perpustakaan serta peralatan komunikasi yang disediakan perpustakaan. Penjelasan di atas menunjukkan bahwa dimensi dan indikator kualitas layanan dapat dijadikan indikator penelitian.<sup>20</sup>

### 2.3.3 Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Secara teoritis tujuan pelayanan adalah memuaskan konsumen, demikian halnya dengan pelayanan perpustakaan bertujuan untuk memuaskan pemustaka atau pemakai perpustakaan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :<sup>21</sup>

1. **Transparansi, yakni pelayanan yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.**
2. **Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan**
3. **Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi efektivitas.**
4. **Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.**
5. **Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status social dan lain-lain.**
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik**

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen untuk memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam memberi pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya akan memperoleh keuntungan yang maksimum bagi perusahaan. Kualitas pelayanan bukan hanya menekankan pada aspek hasil

---

<sup>20</sup> Fatmawati, Endang. Mata Baru Penelitian perpustakaan. Jakarta : Sagung Seto, 2013 . hal.217

<sup>21</sup> Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik, teori kebijakan dan implementasi .Jakarta : Bumi Aksara, 2008. Hlm 6.

akhir dari produk jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia. Kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan sasaran apabila ditunjang oleh sumber daya manusia berkualitas, sumber-sumber informasi yang siap pakai dan mudah diakses.

Pengukuran kualitas pelayanan merupakan sarana untuk memperbaiki pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Sistem pengukuran kualitas harus dapat memperhitungkan hasil-hasil kegiatan pencapaian program dibandingkan dengan maksud yang diharapkan. Pencapaian kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Pencapaian tersebut dapat juga dijadikan sebagai *input* bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya. Dalam perpustakaan perguruan tinggi khususnya, penilaian kualitas pelayanan sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan pelayanan.

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya. Oleh karena itu, akan lebih sempurna jika penilaian kritis akan kualitas layanan sebuah perpustakaan itu berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi di perpustakaan tersebut.

Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan memerlukan banyak pemahaman. Pemahaman tersebut antara lain: tentang bagaimana pemustaka mengevaluasi kualitas suatu layanan, apakah melakukan evaluasi langsung atau mengevaluasi pada setiap sisi layanan, faktor-faktor apa yang mempengaruhi harapan pemustaka, maupun sejauh mana pemahaman pemustaka tentang layanan perpustakaan. Hal-hal tersebut akan memungkinkan

dapat berpengaruh pada penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan yang sudah diberikan.

Kualitas pelayanan di perpustakaan yang perlu dipahami pemustaka tidak hanya dari segi layanan yang diterima saja, melainkan sangat banyak. Begitu juga apabila dilihat dari sisi pustakawan yang memberikan layanan, maka pemustaka akan memberikan penilaian terhadap layanan pustakawan yang diterimanya. Adanya penilaian pemustaka tersebut jelas dapat mempengaruhi sikap & perilaku pustakawan dalam melayani, produk pekerjaan pustakawan, ataupun layanan perpustakaan yang tersedia.

#### **2.4. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kinerja Pelayanan**

Pengaruh sistem informasi terhadap kualitas layanan secara umum dapat dijabarkan oleh Venkatesh sebagai berikut :

1. ***Performance Expectancy*** atau harapan kinerja didefinisikan sebagai tindakan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan telepon atau internet , system akan membantu dia untuk mencapai keuntungan dalam kinerja.
2. ***Effort Expectancy/Ease of use*** didefinisikan sebagai derajat kemudahan yang dikaitkan dalam penggunaan system
3. ***Social Influences*** didefinisikan sebagai sejauh mana seorang individu memandang faktor lingkungan kerjanya (dalam hal ini lingkup sosial) dalam penggunaan sistem baru.
4. ***Falicitating Condition*** didefinisikan sebagai tingkat dimana seorang percaya bahwa sebuah organisasi dan infrastruktur teknis yang ada untuk penggunaan sistem
5. ***Behavior intention*** yaitu perilaku utama organisasi dalam penerimaan teknologi. Konsisten dengan teori yang mendasari semua pengaruh terhadap Behavioral intention diatas, diharapkan bahwa behavioral Intention akan memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan teknologi
6. ***Use Behavioral*** yaitu perilaku yang ingin dicapai dalam penggunaan teknologi.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Retno Sayekti..2019. Perpustakaan Digital; Mengukur inovasi teknologi, Medan : Perdana Publishing



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang akan menggunakan metode deskriptif dan induktif (*infrensial*), yaitu suatu metode analisis statistic yang diarahkan untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau kesimpulan tentang populasi.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian tersebut akan dilakukan. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis mengambil lokasi di Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Jl. Sutomo no. 4-A Medan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh Sistem informasi Perpustakaan dalam upaya meningkatkan Kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan.

#### **3.3 Jenis Data Dan Metode Pengumpulan Data**

##### **3.3.1 Jenis Data**

Berdasarkan masalah yang dirumuskan dan yang akan di uji, maka penelitian ini terdiri dari 2 jenis yaitu :

## 1 . Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden yang diteliti. Data primer diperoleh dari jawaban kuisisioner yang dibagi terhadap responden.

## 2 Data Sekunder.

Data Sekunder merupakan data yang berhubungan secara langsung dengan penelitian yang dilaksanakan dan bersumber dari lokasi penelitian. Data sekunder disajikan dalam bentuk kata, dokumen tabel-tabel mengenai topik penelitian.

### **3.3.2 Metode Pengumpulan data**

Metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan data terdiri dari data primer, yang berupa jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan oleh si peneliti. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>23</sup>

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

#### a. Studi dokumentasi.

Mengambil bahan-bahan pustaka dari beberapa buku untuk menunjang teori yang digunakan.

#### b. Kuesioner

Yaitu dengan memberikan angket yang berisi daftar pertanyaan kepada beberapa responden untuk dijawab, sehingga dalam pengumpulan tanggapan dan pendapat mereka, dapat mengambil kesimpulan dari permasalahan yang dihadapi.

#### c. Observasi yaitu pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

#### d. Wawancara

---

<sup>23</sup> Sugiono, Metode penelitian kuantitatif kualitatif R&D. Bandung : Alfabeta. Hlm.31

Yaitu dengan melakukan pembicaraan dan memberi pertanyaan langsung terhadap pemakai pemakai perpustakaan.

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiono “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari, kemudian ditarik kesimpulannya.”<sup>24</sup>

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan sebanyak 7.340 orang, dengan Rekapitulasi sebagai berikut :

Rekapitulasi jumlah mahasiswa Universitas HKBP Nommensen

No	Fakultas	Jumlah
1	Fakultas Bahasa dan Seni	289
2	Fakultas Ekonomi	2,063
3	Fakultas Keguruan & Ilmu Pendidikan	1,597
4	Ilmu Hukum	1,214
5	Kedokteran	56
6	Pertanian	578
7	Peternakan	158
8	Ilmu sosial dan Politik	380
9	Psikologi	302
10	Teknik	703
Total		7,340

---

<sup>24</sup>ibid . Hlm.115

No	Fakultas	Jumlah
----	----------	--------

sumber : PSI UHN 04 Agustus 2020

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiono “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.<sup>25</sup>

Teknik penarikan sampel yang digunakan ditentukan dengan metode yang tidak berstruktur (nonproporsional random sampling, untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus slovin sebagai berikut. :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = standar eror

standar error ditentukan sebesar 10%. Dari rumus tersebut diatas maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{7340}{1+7340(0,1)^2} = 98,7 \dots \text{dibulatkan} = 99$$

### 3.4.3 Metode Pengambilan sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel *incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

---

<sup>25</sup>ibid . Hlm. 116

### 3.5 Skala Pengukuran

Dalam penelitian Kuantitatif, peneliti akan menggunakan instrument untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian untuk mengukur variable yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Bentuk angket yang diberikan berupa angket tertutup, dimana responden hanya memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia tanpa perlu memberikan penjelasan atau pertanyaan. Penelitian ini dengan judul Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan, maka angket yang telah disusun dibagikan kepada mahasiswa Universitas HKBP Nommensen Medan.

Sugiono mengatakan bahwa “ Skala Likert digunakan untuk mengukur sifat, pendapat seseorang atau sekelompok fenomena sosial”.<sup>26</sup>

Penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval (Likert). Skala pengukuran (Likert) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Karena peneliti menggunakan system penyebaran angket sehingga hasilnya digolongkan dalam skala data, yaitu interval. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun butir-butir pertanyaan yang akan diberikan skor. Skor yang diberikan adalah :

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot atau skor</b>
<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	1
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	2

---

<sup>26</sup> ibid hlm 93

<b>Kurang Setuju (KS)</b>	3
<b>Setuju</b>	4
<b>Sangat Setuju</b>	5

### **3.6. Indikator Operasional**

Ada 3 (tiga) dimensi operasional yang digunakan dalam penelitian ini yaitu

#### **1. Pengukuran Dimensi (Modul) Sistem Informasi Perpustakaan :**

- A. Transaksi : Ketepatan waktu peminjaman dan pengembalian
- B. OPAC : Kelengkapan data buku, lokasi buku, serta perubahan data buku apabila terjadi kehilangan buku
- C. Anggota : Kelengkapan identitas anggota dan perubahan bila mahasiswa pindah
- D. Statistik : Statistik Perpustakaan
- E. Laporan : Laporan perkembangan perpustakaan Akurat

#### **2. Pengukuran Kualitas Sistem Informasi**

- A. Kekinian Data (Current Data)
- B. Waktu Respon (Response Time)
- C. Keandalan (Reliability)
- D. Kelengkapan (Competenes)
- E. Keluwesan (Flexibelity)
- F. Kemudahan Penggunaan (Ease Of Use)

#### **3. Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan**

A. Service Effect : Empaty (Emphaty), ketanggapan (responsibility), Jaminan ( Assurance), Keandalan (Realibility)

B. Kepuasan Pemustaka : Transfaransi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisifatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data berupa angket yang berisi daftar pertanyaan yang telah disusun untuk pengukuran variabel, yang diukur dengan skala likert.

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrument penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 3.2**

**Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Modul Sistem Informasi Perpustakaan	Transaksi	Proses peminjaman dan pengembalian selalu tepat waktu.	Likert
	OPAC	Data bukuyang tertera di OPAC lengkap	
	Modul Anggota	Data identitas anggota lengkap	
	Statistik	Statistik Perpustakaan Lengkap	
	Laporan	Data Laporan Akurat	
Kualitas Sistem Informasi	Kekinian data (Current data)	Sistem Informasi Perpustakaan menyediakan informasi yang up to date.	Likert
	Response time	Sistem Informasi Perpustakaan dapat digunakan pada waktu jam kerja dengan nyaman tanpa kendala.	
	Keandalan (Realibility)	Sistem Informasi Perpustakaan dapat menghasilkan laporan yang tepat.	
Kualitas Sistem Informasi	Kelengkapan (Completeness)	Sistem Informasi Perpustakaan memenuhi kebutuhan	Likert
	Keluwesan	Sistem Informasi Perpustakaan didukung dengan jaringan komunikasi Yang memadai.	
	Kemudahan Penggunaan	Sistem Informasi Perpustakaan tidak rumit	
Kualitas Pelayanan Perpustakaan	Service Effect	Empathy : Petugas Perpustakaan bersikap sopan dan ramah	Likert
		Ketanggapan : Petugas tanggap melayani pengunjung perpustakaan	
		Jaminan : Petugas Perpustakaan melayani dengan sikap meyakinkan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
		Keandalan (Realibility) : Petugas memberi pelayanan dengan cermat & tepat waktu	
	Kepuasan Pemakai Perpustakaan	Pelayanan Perpustakaan bersifat terbuka (Transparansi)	Likert
		Pelayanan Perpustakaan dapat dipertanggungjawabkan (Akuntabilitas)	
		Pelayanan Perpustakaan sesuai dengan kondisi (Kondisional)	
		Pelayanan Perpustakaan dapat mendorong peran pemakai dalam aspirasi kebutuhan pemakai (Pertisifatit)	
		Pelayanan Perpustakaan tidak diskriminatif (Kesamaan hak)	
		Pelayanan Perpustakaan mempertimbangkan keseimbangan hak dan kewajiban	

### 3.7. Analisis Korelasi

Dalam analisis korelasi yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka menyatakan derajat hubungan antara variable independen (X) dengan variable dependen (Y) atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

#### 3.7.1 Korelasi Sperma Rank

Karena ingin melihat seberapa besar hubungan antara variabel, maka penelitian ini menggunakan uji korelasi sperma rank dan sesuai dengan data dalam mengukur korelasi

antarpengaruh sistem informasi perpustakaan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan.

