

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Ayat Al-Qur'an Yang Berhubungan dengan Penelitian

AlQur'an telah banyak menjelaskan tentang pentingnya pengetahuan, tanpa pengetahuan, kehidupan manusia niscaya akan menjadi sengsara. Tidak hanya itu, Al-Qur'an bahkan memposisikan manusia yang memiliki pengetahuan pada derajat yang tinggi. AlQur'an surat Al-Mujadalah ayat 11 menyebutkan:

Artinya: "Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat".

Al-Qur'an juga telah memperingatkan manusia agar mencari ilmu pengetahuan, sebagaimana dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 122 disebutkan:

Artinya: "Mengapa tidak pergi dari tiap-tiap golongan diantara mereka beberapa orang untuk memperdalam pengetahuan mereka tentang agama dan untuk memberi peringatan kepada kaumnya apabila mereka telah kembali kepadanya supaya mereka itu dapat menjaga dirinya." Dari sini dapat dipahami bahwa betapa pentingnya pengetahuan bagi kelangsungan hidup manusia. Karena dengan pengetahuan manusia akan mengetahui apa yang baik dan buruk, yang benar dan

salah, yang membawa manfaat dan yang tidak membawa manfaat. Dalam menuntut ilmu tentunya di dukung dengan berbagai fasilitas yang memadai, pemberian suatu fasilitas untuk mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dibidang pendidikan merupakan sebuah bentuk pelayanan yang diberikan. Islam mengajarkan kepada penganutnya bahwa memberikan pelayanan kepada orang lain harus memberikan pelayanan yang terbaik, dengan memberikan pelayanan yang baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan kata lain berbuat baik dapat diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada sesama manusia. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Baqoroh ayat 267:

Artinya: “Wahai hamba-hambaku yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian yang apa kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk-buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah Allah Mahakaya Maha Terpuji.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa memberikan pelayanan yang baik kepada sesama adalah suatu hal yang sangat mulia dan merupakan sebuah amal kebajikan yang kelak akan diterima balasan dari Allah SWT bagi siapapun yang melakukannya.

Dari beberapa ayat yang telah dijelaskan sangatlah berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan. Al-Qur'an surat Al-Baqoroh ayat 267 menjelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan hendaklah dengan memberikan

yang terbaik, dengan memberikan pelayanan yang baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kemudian dalam surat Al-Mujadalah ayat 11 dan surat At-Taubah ayat 122 menjelaskan anjuran menuntut ilmu dalam hal ini sangat berkaitan dengan penelitian yaitu ilmu pengetahuan sebagai sebuah fasilitas yang diberikan untuk dapat memberikan layanan yang baik dalam bidang pendidikan.

2.2 Teori yang Berhubungan dengan Analisis

2.2.1 Kualitas

Menurut Goetsch dan Davis (2010) dalam Tjiptono menyatakan bahwa kualitas sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, 2016:115).

Adapun menurut Tjiptono konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dari kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2016:114).

2.2.2 Layanan

Tjiptono & Chandra menjelaskan bahwa jasa (*service*) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Sedangkan menurut Gronroos, jasa adalah proses yang terdiri dari atas serangkaian aktivitas (namun tidak selalu) terjadi antara interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau

sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan (Tjiptono, 2016:13).

Kotler (2012) dalam Tjiptono menyebutkan bahwa jasa dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Tjiptono, 2016:13).

2.2.3 Kualitas Layanan

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016:125).

Menurut Parasaman, terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah layanan adalah *expexted service* (layanan yang diharapkan) dan *perceived service* (layanan yang diterima). Jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih buruk dibandingkan dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi kepuasan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2016:125).

Dari beberapa pendapat para ahli, penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan adalah sebuah upaya yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi

memberikan sebuah pelayanan terhadap pengguna berdasarkan dengan persepsi dan harapan pengguna.

2.2.4 *Library Quality (Libqual)*

Metode *Libqual* adalah pengembangan dari *Servqual* (*service quality*) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. *Libqual* (*library quality*) merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013: 220).

Metode *Libqual* diperkenalkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL), bekerja sama dengan Texas A&M University sejak tahun 1999. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. Asumsi yang mendasari *Libqual* (juga *servqual*) adalah: “*only costumers judge quality, all other judgement all essentially irrelevant*” (hanya pemustaka jasa yang berhak menilai kualitas layanan, penilaian lain pada dasarnya tidak relevan) (Rahayuningsih, 2015: 33).

Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada perpustakaan di Indonesia. Seperti yang dilakukan oleh Rahayuningsih (2015) dalam penelitiannya, menjabarkan dimensi dalam *Libqual* sebagai berikut:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek:
 - a. *Responsiveness* selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.

- b. *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
- c. *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
- d. *Reliability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.

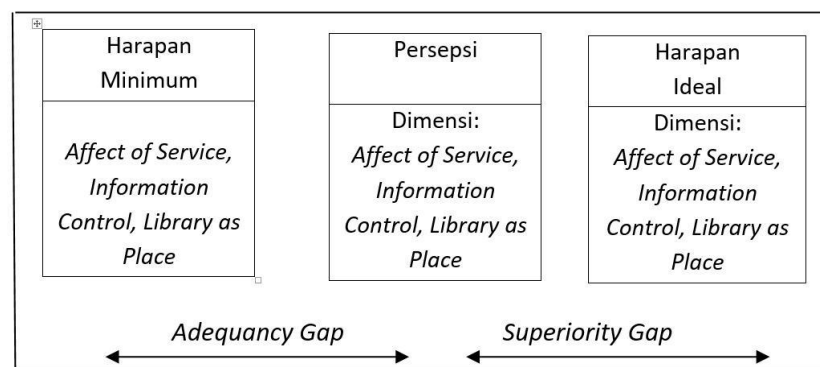
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:

- a. *Scope* yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, dan cakupan isi.
- b. *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.
- c. *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui *catalog* digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
- d. *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada *catalog* digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
- e. *Equipment* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas untuk mengakses informasi.
- f. *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan

secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan

komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.

3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:
 - a. *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan pemustaka dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
 - b. *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
 - c. *Symbol Terms* (berbagai makna) yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
 - d. *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.



(Sumber: Rahayuningsih, Fransisca, 2015)

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran *Libqual*

Menurut Rahayuningsih (2015:33) metode *Libqual* merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan. Pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti sudah dijelaskan sebelumnya bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya. Jadi dalam penelitian ini metode *Libqual* akan digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari kepuasan pengguna, yaitu dilihat dari tingkat persepsi (P) pemustaka, yaitu layanan yang diketahui dan dirasakan oleh pemustaka dan tingkat harapan pemustaka, yaitu harapan minimum (HM) dan harapan ideal (HI) yang diinginkan pemustaka.

Harapan minimum adalah tingkat layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka, sedangkan harapan ideal adalah tingkat layanan yang diidealkan oleh pemustaka. Tingkat kepuasan tersebut akan diukur menggunakan skor kesenjangannya. Gatten dalam Rahayuningisih (2015) menyebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap* (SG).

Dalam menggunakan metode *Libqual* untuk menilai kualitas layanan, menggunakan rumus, dapat dilihat pada gambar 2.2 berikut:

<p>AG (<i>Adequacy Gap</i>) = <i>Perceived</i> – <i>Minimum</i> (M)</p> <p>SG (<i>Superiority Gap</i>) = <i>Perceived</i> – <i>Desired</i> (D)</p>
--

(Sumber: Fatmawati, 2013: 229)

Gambar 2.2 Rumus *Libqual*

Pada rumus mengenai AG dan SG tersebut terdapat 3 istilah penting (Fatmawati, 2013: 230), yaitu:

- a. AG (*Adequacy Gap*) = Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM) AG (*Adequacy Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ($P > HM$).
- b. SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI) SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$).
- c. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI). Boykin dalam Rahayuningisih (2015) menyampaikan bahwa “*zone of Tolerance*” adalah “*the area between minimally acceptable and desired service quality ratings*”. Maksudnya adalah area/daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan. Jadi persepsi pemustaka dikatakan ideal jika berada dalam wilayah *zone of tolerance* ini.

Lebih lanjut Rahayuningisih (2015) menjelaskan mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.

2. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/*zone tolerance*”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

2.3 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu (Sugiyono,2016:80).

Menurut sudjana, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung ataupun diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang

ingin dipelajari sifat-sifatnya. Kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi (Riadi,2016:33).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai populasi, penulis menyimpulkan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan objek yang akan diteliti.

2.4 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono,2016:81).

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi (Siregar,2013:30).

Karlinger dan lee menyatakan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi atau seluruh bidang sebagai wakil dari populasi atau seluruh bidang tersebut (Riadi,2016:34).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli, maka penulis menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian populasi yang karakteristiknya yang akan diteliti dan dianggap bisa mewakili bagian populasi yang akan dihitung.

2.5 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability sampling* meliputi, *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area area random*. *Nonprobability sampling* meliputi, *sampling* sistematis, *sampling* kuota, *sampling* aksidental, *purposive sampling*, *sampling* jenuh, dan *snaowball sampling* (Sugiyono, 2016:82).

2.5.2 Simple Random Sampling

Simple Random Sampling merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakan *simple* atau sederhana karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono,2016:82).

Simple Random Sampling adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starata yang ada, teknik ini dilakukan jika populasinya homogen (Riadi,2016:23).

Berdasarkan dari pendapat beberapa ahli mengenai *simple random sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel didalam pengambilan sampelnya, peneliti mencampur objek-objek didalam populasi sehingga semua objek dianggap

sama. Peneliti memberi hak yang sama kepada subjek untuk diperoleh kesempatan menjadi sampel.

2.5.1 Probability Sampling

Menurut Sugiyono (2014:120) *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

2.6 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang dikehendaki sering tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Makin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya, makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sebagai sumber data (Sugiyono,2016:86).

Pada tahun 1960, Slovin memperkenalkan rumus untuk menentukan ukuran minimal sampel dari sebuah populasi. Menurut Setiawan (2007) dalam Edi Riadi, rumus Slovin ini dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. Asumsi tingkat keandalan 95%, sehingga $\alpha=0,05$. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $p.q$ dimana $p=0,5$ karena $q=1-p$ maka $q=0,5$. Nilai galat pendugaan atau taraf signifikansi (d) didasarkan atas pertimbangan peneliti artinya boleh dipilih apakah 0,01 (1%) atau 0,05 (5%) atau 0.1(10%) (Riadi,2016:41) Dengan demikian rumus Slovin adalah :

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

Gambar 2.3 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e^2 = Taraf Signifikansi

2.7 Skala *Likert*

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2014:133).

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain.

Tabel 2.1 Ukuran Skala *Likert*

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Cukup

4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Sugiyono, 2016:93)

2.8 Metode Pengumpulan Data

2.8.1 Data Primer

1. Wawancara. Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara (Siregar, 2013:18).
2. Kuesioner (Angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:199).
3. Observasi. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut (Siregar, 2013:19).

2.8.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahannya (Siregar, 2013:16).

Data Sekunder adalah informasi tangan kedua yang sudah dikumpulkan oleh beberapa orang (organisasi) untuk tujuan tertentu dan tersedia untuk berbagai penelitian. Data sekunder tersebut tidak murni dalam karakter dan telah menjalani *treatment* setidaknya satu kali. Contoh data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, laporan, jurnal dan lain-lain (Riadi, 2016:48).

2.9 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian penelitian terdahulu beberapa tinjauan pustaka yang berkaitan dengan analisis kualitas layanan sistem informasi, terdapat beberapa jurnal dan 1 skripsi.

Nurmaini Dalimunthe dan Dewi Sartika melakukan sebuah penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Inlis Lite Menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus: Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru)”. Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru telah menerapkan Sistem Informasi INLIS (*Integrated Library System*) LITE sejak tahun 2013. Khusus untuk layanan kepada pengunjung, dalam penelusuran informasi menggunakan layanan *Online Public Acces Catalog* (OPAC). Namun masih terdapat kendala, yaitu *error* pada sistem ketika digunakan, ketidaksesuaian akurasi data, fasilitas komputer kurang memadai sehingga akses informasi menjadi terhambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi INLIS LITE terhadap kepuasan pengguna di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru berdasarkan dimensi *Libqual*. Dimensi pengukuran yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS LITE berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Era Nurvia dan Angraini berjudul “Pengukuran Kualitas Layanan *Digital Library* terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus : Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)”. Dalam meningkatkan layanannya terhadap publik pada

perpustakaan ini telah disediakan sebuah sistem informasi yang diberi nama *digital library (digilib)*. Namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam layanan *digilib* yaitu masih kurang lengkapnya data-data statistik elektronik yang tersedia pada *digilib*, masih sering *error*nya aplikasi, masih bingungnya pengunjung saat akan menggunakan menu yang digunakan untuk ingin mencari informasi menggunakan layanan *digilib* dan harus dibantu petugas perpustakaan. Untuk itu diperlukan metode *Libqual* untuk mengukur kualitas layanan sistem perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi atau pernyataan *Libqual*, yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan *digilib*. Berdasarkan analisa dan perhitungan *libqual* yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan *digital library* pada Perpustakaan BPS Provinsi Riau sudah memiliki kualitas yang baik.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Rofiurrutab dan Yuli Rohmiyati, pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Layanan Internet Berdasarkan Metode *Libqual+Tm* Di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang”. Penelitian bertujuan menganalisis kualitas layanan internet berdasarkan metode *Libqual+Tm* di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Metode tersebut adalah alat ukur untuk melakukan survei dalam menilai kualitas layanan internet berdasarkan persepsi pemustaka mengenai layanan yang diharapkan. Metode ini mencakup perhitungan diantara nilai yang diberikan oleh pemustakanya untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan kategori yaitu harapan minimum, harapan ideal dan persepsi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan aksidental dengan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Objek penelitian ini adalah Pegawai Kemenag Kota Pekanbaru yang

menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses kerjanya. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan maupun secara parsial terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara variabel.

Dalam upaya peningkatan pelayanan yang akan diberikan kepada pengguna perpustakaan, maka pihak STMIK Budi Darma Medan berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, informasi yang mudah diakses oleh pengguna perpustakaan, serta fasilitas fisik yang menunjang dalam rangka peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Kualitas layanan perlu untuk diukur dengan melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar manfaat dan kualitas layanan yang telah diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna perpustakaan sehingga pihak perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna. Penelitian ini dilakukan oleh Kiky Prastiya, pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode *Libqual* (Studi Kasus : STMIK Budi Darma Medan)”.

Penelitian berikutnya “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan *Servqual*” di tulis oleh Dorie Pandora Kesuma. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas terhadap layanan web yang diterapkan pada perguruan tinggi XYZ dengan menggunakan metode *Servqual* dimana metode *Servqual* merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Metode ini melakukan pengukuran kualitas layanan secara kuantitatif dengan menggunakan lima dimensi pengukuran yang telah dimodifikasi. Hasil dari penelitian ini

menunjukkan jika kualitas layanan pada perguruan tinggi XYZ masih memiliki beberapa kekurangan dilihat dari dimensi pengukuran yang digunakan. Dengan menerapkan berbagai langkah pengukuran pada metode *Servqual*, maka pihak manajemen perguruan tinggi XYZ dapat melihat tingkat kualitas layanan web yang telah digunakan sehingga dapat melakukan langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis web yang telah mereka jalankan.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Maka perbedaan yang dimiliki dan diusulkan oleh penulis yaitu Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode *Libqual* pada Universitas Muhammadiyah Palembang, dimana metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, instrumen penelitian survei yaitu dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada pengguna sistem informasi yang dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen, dan pegawai. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.