

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian pesat memberikan dampak besar terhadap perubahan pola pikir masyarakat dan hampir semua bidang kehidupan tak terkecuali perpustakaan. Perpustakaan berlomba-lomba menerapkan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan lebih baik kepada pemustakanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyono et al., 2013) yang berjudul “Analisis Pemanfaatan *Senayan Library Management System (SLiMS)* Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Salatiga” menyatakan bahwa segala sesuatu harus dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat. Pekerjaan yang membutuhkan waktu lama dan tenaga yang besar dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan bantuan teknologi informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana penyedia informasi dan memberikan kemudahan pelayanan juga telah diterapkan di Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Fatah Palembang, salah satunya adalah penerapan *Senayan Library Management System (SLiMS)* di perpustakaan. Saat ini, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang masih terus berusaha secara optimal untuk meningkatkan kualitas layanan *SLiMS* agar mudah digunakan oleh anggota perpustakaan.

*Senayan Library Management System (SLiMS)* merupakan perangkat lunak sistem manajemen perpustakaan (*library management system*) sumber terbuka yang dilisensikan di bawah GPL v3 (Arnomo, 2016). Fitur-fitur yang ada pada

*SLiMS* yaitu, *Online Public Access Catalog (OPAC)*, bibliography, sirkulasi pinjam dan kembali, keanggotaan, master *file*, inventarisasi sistem, pelaporan, dan kendali terbitan berseri. Pengguna dari *SLiMS* ini yaitu, dosen, staff, mahasiswa, dan alumni dengan jumlah keseluruhan pengguna yang aktif sebanyak 24.526 orang, yang terdiri dari mahasiswa fakultas tarbiyah dan keguruan, fakultas syariah dan hukum, fakultas dakwah dan komunikasi, fakultas ekonomi dan bisnis islam, fakultas ushuluddin dan pemikiran islam, fakultas psikologi, fakultas ilmu social dan politik, fakultas sains dan teknologi, fakultas adab dan humaniora, karyawan, dosen, dan alumni. Adapun tabel jumlah data pengguna *SLiMS* yang aktif dapat ditunjukkan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Jumlah Keseluruhan Pengguna *SLiMS* yang Aktif**

No	Jumlah Pengguna <i>SLiMS</i> yang Aktif	Keterangan
1	23.023	Mahasiswa S1
2	803	Mahasiswa PascaSarjana
3	673	Dosen
4	24	Karyawan
5	3	Alumni

(Sumber: UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang)

Penggunaan *SLiMS* pada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang diharapkan dapat memberikan upaya yang lebih optimal dalam pelayanannya, sehingga kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan akan terus meningkat. Selama penerapan *SLiMS* masih dapat ditemukan beberapa kendala yang sesuai dengan indikator yang digunakan oleh peneliti yaitu, adanya ketidaksesuaian informasi yang ada pada layanan *SLiMS* dan fitur layanan chat yang belum digunakan secara maksimal padahal fitur tersebut memiliki peran yang penting bagi pengguna *SLiMS* terutama mahasiswa, sehingga hal tersebut dapat menyulitkan pengguna untuk memperoleh informasi mengenai buku yang ada

pada UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari penggunaan *SLiMS*, maka perlu dilakukan analisis untuk dapat mengetahui apakah *SLiMS* tersebut telah memenuhi kebutuhan penggunanya baik dari sisi kemudahan dalam penggunaan, ketersediaan informasi yang akurat dan *update* serta tingkat keamanan dari layanan *SLiMS*.

Kemampuan perangkat lunak untuk memenuhi kebutuhan pengguna merupakan aspek penting dalam kualitas perangkat lunak. Hal ini disebabkan karena apabila layanan yang diterima oleh pengguna sudah sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan baik dan memuaskan (Algifari, 2016). Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan analisis kualitas layanan *SLiMS* yang dilihat berdasarkan kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*), harapannya agar pustakawan dapat mengetahui bagaimana kualitas dari layanan *SLiMS* sudah memiliki kualitas yang baik atau tidak untuk digunakan di UPT UIN Raden Fatah Palembang.

Dalam hal ini, *Webqual* merupakan model pengukuran kualitas perangkat lunak berbasis *web* yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. *Webqual* yaitu salah satu model yang bisa dipakai untuk mengukur dan menganalisa kualitas sebuah perangkat lunak berbasis *web* yang dilihat dari persepsi atau pandangan dari pengguna akhirnya (Diana & Veronika, 2018). Model *Webqual 4.0* adalah salah satu model yang digunakan pada penelitian ini dikarenakan model ini lebih sesuai dengan pokok permasalahan yang akan dianalisis oleh peneliti. Hasil dari model ini berfokus terhadap tiga variabel

kualitas perangkat lunak berbasis *web* yaitu: *usability quality* atau kualitas kegunaan, *information quality* atau kualitas informasi, dan *service interaction quality* atau kualitas layanan interaksi.

Kemudian model *Importance-Performance Analysis (IPA)* digunakan juga dalam analisis ini karena model ini mendukung dalam pengolahan data yang bersifat kuantitatif. *IPA* merupakan teknik untuk menganalisa dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang diberikan oleh suatu instansi dalam rangka pemenuhan kepuasan para pengguna *SLiMS* (Fallis, 2013).

Mengukur kualitas perangkat lunak berbasis *web* perlu dilakukan karena menjadi langkah penting dalam upaya mengembangkan perangkat lunak berbasis *web* agar sesuai dan selaras dengan harapan serta kepuasan pengguna. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Layanan *SLiMS* Menggunakan Model *Webqual* 4.0 dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan permasalahan dari penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa besar tingkat kualitas layanan *SLiMS* di UPT perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?
2. Apakah layanan *SLiMS* yang diberikan oleh pihak UPT perpustakaan kepada pengguna telah sesuai antara kualitas layanan yang diharapkan dengan kualitas layanan yang diterima oleh pengguna?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, terarah dan sesuai dengan yang diharapkan, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan berfokus pada:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *SLiMS* UIN Raden Fatah Palembang yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
2. Penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan *SLiMS* di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang kepada pengguna *SLiMS* menggunakan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP).
3. Model yang digunakan berfokus pada 3 dimensi yaitu, *Usability Quality* (Kualitas Kegunaan), *Information Quality* (Kualitas Informasi), dan *Service Interaction Quality* (Kualitas Layanan Interaksi).
4. Pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui *google form*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan *SLiMS* di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui item pernyataan layanan yang diharapkan oleh pengguna dengan yang diterima oleh pengguna.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan masukan dan bahan informasi dalam melakukan evaluasi internal terhadap kinerja pelayanan institusi kepada pengguna *SLiMS*.
2. Dapat memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang kepada pengguna *SLiMS*.
3. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pengelola UIN Raden Fatah Palembang dalam merancang kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang kepada pengguna *SLiMS*.