

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi saat ini telah mencakup ke hampir segala bidang kehidupan dan menuntut kinerja manusia untuk dapat lebih cepat dan mudah. Transaksi-transaksi yang berbasis teknologi informasi berkembang sejalan dengan laju pertumbuhan penggunaan internet. Seiring dengan maraknya penggunaan internet tersebut maka semakin banyak pula aplikasi maupun sistem informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Peranan informasi menjadi sangat penting dalam sebuah lembaga. Informasi yang cepat dan akurat merupakan sarana bagi pihak manajemen dalam mengelola lembaga tersebut.

Lembaga yang bertanggung jawab mengorganisasikan informasi salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan menjadi tempat untuk menyediakan layanan yang berisi koleksi atau informasi baik secara ilmiah ataupun non-ilmiah untuk pengguna. Pembukaan Undang-undang perpustakaan nomor 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan penelitian, pendidikan, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi pemustaka. Dalam meningkatkan layanannya terhadap publik perpustakaan ini telah didukung oleh teknologi informasi yaitu sistem informasi perpustakaan. Sistem informasi perpustakaan dibangun untuk memenuhi kebutuhan referensi dalam proses belajar mengajar. Selain itu sistem informasi perpustakaan juga merupakan salah satu wadah untuk meningkatkan pengetahuan mahasiswa serta meningkatkan minat baca pada mahasiswa. Selain mempermudah dalam hal

referensi kemudahan lainnya yaitu untuk pelacakan letak koleksi perpustakaan. Ketika anggota perpustakaan membutuhkan referensi bacaan, mereka tidak perlu menghabiskan waktu dan membuang tenaga berkeliling di perpustakaan untuk mencari buku. Mereka cukup mencarinya melalui sistem informasi perpustakaan yang tersedia, dengan demikian anggota perpustakaan dapat mengetahui dimana letak buku yang ingin dicari dan apakah buku tersebut terdapat di perpustakaan.

Atas kemudahan ini, dapat memungkinkan ketertarikan mahasiswa terhadap buku sehingga dapat menunjang kegiatan belajar-mengajar yang lebih baik.

Sistem informasi perpustakaan telah diterapkan di Universitas Muhammadiyah Palembang sejak tahun 2015. Sistem informasi perpustakaan dapat diakses oleh masing-masing mahasiswa, dosen maupun pegawai yang berada di civitas akademika Universitas Muhammadiyah Palembang dengan menggunakan *username* dan *password* yang dimiliki. Pada saat penggunaannya sistem informasi perpustakaan yang diterapkan oleh Universitas Muhammadiyah Palembang memiliki beberapa fungsi diantaranya adalah melihat sirkulasi pinjaman buku, melihat sirkulasi pesanan buku, pengajuan bebas pustaka, penelusuran buku, pemesanan buku, penelusuran skripsi dan penelusuran tesis.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada kepala perpustakaan pusat Bapak Genot Agung Busono, dan *admin* sistem informasi perpustakaan Bapak Ishak di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Terdapat kelebihan dari sistem informasi perpustakaan ini, yaitu sistem informasi perpustakaan menggunakan *cloud computing*, dimana informasi secara permanen tersimpan di *server* internet sehingga pengaksesannya dapat dilakukan dimana dan kapan saja asal terhubung dengan internet. Namun terdapat juga kekurangan dalam

layanan sistem informasi perpustakaan, salah satu yang menjadi kendala adalah terdapat beberapa menu yang belum dapat difungsikan diantaranya menu penelusuran jurnal, penelusuran penelitian, dan menu berita/pengumuman, pendaftaran anggota juga masih dilakukan secara *offline*, meskipun anggota dapat memesan buku secara *online*, namun untuk meminjam buku tersebut anggota masih harus datang ke UPT Perpustakaan Muhammadiyah Palembang.

Sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang perlu dilakukan analisis untuk mengukur kualitas layanan yang diterima pengguna karena sistem dapat dikatakan baik jika tidak hanya mengedepankan dari sisi teknologi saja, tetapi juga perlu melihat dari sisi kualitas layanan sehingga dapat diketahui apakah sistem informasi perpustakaan sudah menghasilkan informasi-informasi yang dibutuhkan pengguna dan apakah tujuan dari instansi membangun sistem informasi perpustakaan ini telah tercapai. Metode analisis terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta penilaian dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Dalam melakukan analisis kualitas layanan memerlukan metode sebagai pedoman dan acuan. Metode yang dimaksud adalah metode yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik yaitu *Libqual*. Metode *Libqual* adalah pengembangan dari *Servqual* yang digunakan khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013).

*Libqual* dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan *Texas A&M University*. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. Menurut *Libqual*, yang dimaksud dengan

kualitas pelayanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*) (Rahayuningsih, 2015). Kesenjangan antara harapan dan persepsi inilah yang disebut kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Hal ini yang mendasari penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui kualitas layanan sistem informasi perpustakaan diukur berdasarkan metode *Libqual*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dapat diambil rumusan masalah yaitu bagaimana mengukur kualitas layanan sistem informasi perpustakaan di UPT perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode *Library Quality (Libqual)*?

## **1.3 Batasan Masalah**

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

1. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi perpustakaan meliputi mahasiswa, dosen, dan pegawai di Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Lokasi penelitian yaitu UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Objek penelitian adalah Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang

4. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi perpustakaan meliputi mahasiswa, dosen, dan pegawai di Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Lokasi penelitian yaitu UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Objek penelitian adalah sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang
7. Penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi perpustakaan berdasarkan dimensi *Libqual* yaitu *Affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information control* (kualitas informasi dan akses informasi), dan *Library as Place* (sarana perpustakaan).

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang menggunakan metode *Libqual*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tingkat kualitas layanan pada sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan dalam usaha perbaikan kualitas layanan sistem informasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang