

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan berbagai informasi bagi penggunanya. Pengguna perpustakaan dapat mencari informasi dari berbagai koleksi yang telah disediakan oleh perpustakaan, selain sebagai pusat dan sumber informasi, perpustakaan harusnya mengedepankan kualitas pelayanan untuk penggunanya agar pengguna tersebut merasa nyaman pada saat berada di perpustakaan. Semakin majunya teknologi, perpustakaan terus berbenah agar tidak ketinggalan dengan media penyedia informasi yang lain. Munculnya perpustakaan digital (*e-library*) menunjukkan bukti bahwa perpustakaan berusaha mempermudah penggunaannya untuk mencari informasi tanpa harus datang ke perpustakaan.

Munculnya perpustakaan digital yang memudahkan penggunanya untuk mengakses koleksi perpustakaan melalui internet, membuat perpustakaan terus berbenah dalam segi layanannya. Salah satu contoh layanan yang digunakan pada perpustakaan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi seperti internet adalah layanan *e-journal*. *E-journal* adalah publikasi yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang memiliki interval jangka waktu terbit berkesinambungan yang dikemas dalam bentuk digitalisasi (sumber: <http://elib.unikom.ac.id>). *E-journal* merupakan

bentuk jurnal ilmiah yang sejak awal penulisan, administrasi, sampai pada publikasinya menggunakan perangkat elektronik dan tidak memiliki jurnal dalam bentuk cetak. Keberadaan jurnal ilmiah dalam bentuk elektronik ini sangat diminati oleh pemakai atau pengguna perpustakaan karena mudah dan cepat dalam mengaksesnya. Pada umumnya *e-journal* digunakan oleh pengguna sebagai pemenuhan tugas-tugas kuliah maupun sebagai pendukung materi penelitian atau studi kasus untuk penyelesaian tugas akhir mahasiswa.

Penerbitan jurnal ilmiah di Indonesia sendiri masih sangat sedikit dan sayangnya sampai sekarang baru 5% saja jurnal ilmiah termasuk jurnal elektronik yang masuk pada akreditasi nasional, sedangkan untuk kategori internasional hingga tahun 2009 baru ada 9 jurnal yang berasal dari Indonesia (sumber: [www.jpnn.com](http://www.jpnn.com)). Kepala Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (PDII LIPI) Sri Hartinah mengatakan, jumlah jurnal ilmiah nasional terakreditasi yang dimiliki Indonesia masih sangat rendah. Dalam catatan LIPI, hingga saat ini, jumlah jurnal ilmiah (cetak) di Indonesia hanya sekitar 7.000 buah. Dari jumlah tersebut, jurnal yang masih terbit secara rutin sebanyak 4.000 jurnal, dan yang telah mendapatkan akreditasi LIPI sedikitnya 300 jurnal ilmiah nasional saja. Kemudian untuk *e-journal* sendiri masih sedikit dan kemungkinan jumlahnya tidak sampai sepuluh (sumber: <http://edukasi.kompas.com>).

Jurnal yang diakreditasi harus memenuhi standar dasar pengelolaan *e-journal*. Dalam Peraturan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemdikbud

Nomor 1 tahun 2014 menjelaskan bahwa ada beberapa standar yang harus dimiliki terbitan berkala ilmiah agar dapat diakreditasi, antara lain memiliki ISSN elektronik dan atau cetak, memiliki kelembagaan penerbit yang jelas beserta alamatnya, memiliki ruang lingkup yang jelas (*Aims and Scope*), terdapat petunjuk dan template penulisan, terbit dalam bentuk elektronik dengan menggunakan *E-Publishing System* seperti *Open Journal System*, memiliki DOI (*Digital Object Identifier*), menggunakan aplikasi referensi dalam pengutipan dan pembuatan daftar pustaka seperti Mendeley, Refwork, Zotero, endnote dan lainnya, mencantumkan *Publication Ethics*, serta minimum pengajuan 2 tahun (sumber: <http://www.kopertis12.or.id>).

Pelayanan yang memanfaatkan teknologi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan agar pengguna dapat merasakan kepuasan ketika menggunakan perpustakaan tersebut. Pelayanan tersebut menjadi salah satu faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dan kepuasan pengguna. Pelayanan (*service*) merupakan tujuan untuk memberikan manfaat kepada pengguna layanan jasa. Disamping itu pelayanan (*service*) yang baik akan mengikat pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut. Untuk membuat pengguna loyal dan kembali menggunakan jasa perpustakaan, maka perpustakaan tersebut harus memberikan pelayanan prima terhadap penggunanya.

Pelayanan prima merupakan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan

kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan (Barata, 2003: 27). Pelayanan prima ini dapat terwujud jika kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan selaras. Pelayanan prima harus diberikan kepada pengguna perpustakaan karena keberlangsungan suatu perpustakaan tergantung dari loyalitas penggunannya.

Perpustakaan sebagai lembaga yang menyediakan informasi bagi penggunanya memberikan layanan prima, salah satunya dengan cara memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi di dalam pelayanannya. Penggunaan teknologi di dalam pelayanan perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Tidak hanya dari segi pelayanannya saja, sistem informasi yang ada di dalamnya juga harus di perhatikan. Pengembangan kualitas pelayanan yang efektif di dalam sistem informasi, setidaknya ada lima petunjuk yang dilakukan, yaitu dengan mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan, menentukan dimana titik berat kualitas informasi, mengetahui saran pelanggan, menghubungkan kinerja pelayanan dan *output* yang dihasilkan oleh perusahaan, serta menjangkau seluruh pegawai.

Kualitas sendiri menurut Goestsh dan Davis (1994) dalam Tjiptono (2004:5) merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas

memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan suatu lembaga atau perusahaan. Seperti pada penelitian Ryka Puspitasari (2013) yang menyebutkan bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Husada Tulungagung adalah variabel kualitas layanan pengguna. Selain itu Hardiantara (2012) juga menyebutkan bahwa fasilitas yang disediakan Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya menjadi salah satu faktor yang dapat membuat para pengguna tertarik untuk kembali mengunjungi perpustakaan.

Penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi di dalam pelayanan perpustakaan bertujuan untuk mempermudah para pengguna dalam menggunakan seluruh fasilitas yang ada dalam perpustakaan. Adanya pemanfaatan teknologi informasi pada layanan perpustakaan serta memberikan pelayanan prima kepada setiap pengguna, maka pengguna akan memberikan kesan yang baik dan pengguna juga akan loyal terhadap perpustakaan tersebut. Hal itu sesuai dengan pendapat Dewi (2006:13) bahwa citra kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau sudut pandang dari pemakai. Persepsi pemakai dalam menikmati layanan yang diperolehnya akan bermanfaat untuk mengetahui baik tidaknya pelayanan yang diberikan.

Pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, hampir semua layanan perpustakaan sudah menerapkan teknologi informasi. Layanan yang sudah

menerapkan teknologi informasi tersebut antara lain OPAC, sirkulasi, *book drop*, alat barcode ID pemustaka, perpustakaan digital, maupun *e-journal*. *E-journal* yang dilanggan oleh perpustakaan UIN Sunan Kalijaga antara lain:

**Tabel I.1 *E-journal* yang Dilanggan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

	<i>e-journal</i>	Keterangan
1	Emerald	penerbit global yang menghubungkan penelitian dan praktek untuk kepentingan masyarakat
2	AAAS (The American Association for the Advancement of Science)	menerbitkan jurnal science, serta banyak newsletter ilmiah, buku dan laporan, dan program ujung tombak yang meningkatkan standar pemahaman bagi ilmu pengetahuan di seluruh dunia
3	Sange Publication	Meliputi disiplin <i>Health Science, Life &amp; Biomedical Science, Materials Science &amp; Engineering</i> , dan <i>Social Science &amp; Humanities</i> .
4	Oxford Islamic Studies	meliputi lebih dari 5.000 A-Z entri referensi, bab dari karya ilmiah dan pengantar, bahan Al-qur'an, sumber-sumber primer, gambar, peta dan jadwal
5	ArXiv Open Access Journal	layanan e-print di bidang fisika, matematika, ilmu komputer, biologi kuantitatif, keuangan kuantitatif dan statistic dari tahun 1992-2013
6	Spinger Link	berisikan jurnal, artikel dan buku yang mencakup semua ilmu pengetahuan
7	Oxford University Press	menyediakan lebih dari 9000 artikel ilmiah akademis dalam 20 bidang, yang mencakup tentang kemanusiaan, ilmu sosial, pengobatan dan hukum.
8	JSTOR	terdapat lebih dari 2000 jurnal akademik dalam bidang humaniora, ilmu sosial, dan sains serta beberapa bahan material berupa monografi.
9	Al-Jami'ah	Jurnal yang berisikan kajian-kajian islam

Sumber: *guide book* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Penerapan teknologi informasi pada layanan perpustakaan tidak menutup kemungkinan terjadinya *trouble* pada saat layanan tersebut digunakan. Dari hasil observasi dan selama kegiatan magang serta pada saat

penyebaran kuisioner di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga peneliti menemukan beberapa mahasiswa yang mengeluh saat menggunakan layanan *e-journal*. Layanan *e-journal* yang ada pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, dalam penelusurannya sering kali sulit untuk diakses oleh mahasiswa dan kecepatan *wiffi* yang masih sering lambat, serta adanya *trouble* jaringan pada internet. selain itu ada beberapa mahasiswa UIN Sunan Kalijaga yang saya wawancarai mengenai penggunaan *e-journal*, banyak mahasiswa UIN yang belum pernah sama sekali menggunakan layanan *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan mereka tidak mau menggunakannya karena ada teman mereka yang pernah menggunakan layanan tersebut tetapi yang dicari tidak ada. Seperti pernyataan yang disampaikan oleh mahasiswa UIN Sunan Kalijaga berikut:

*“Saya nggak pernah pake e-journal UIN mbak, soalnya teman saya dulu pernah nyari tapi nggak ada, jadi sekarang saya lebih sering pakai e-journalnya UGM mbak, selain koleksi e-journalnya lengkap, yang saya butuhkan juga ada..”*

Adanya masalah seperti ini kenyamanan dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan tersebut akan sedikit terganggu.

Sehubungan dengan hal diatas, kondisi yang terjadi di lapangan menjelaskan bahwa kualitas layanan *e-journal* yang disediakan pihak perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masih terdapat kekurangan, dengan pendapat dari pengguna/mahasiswa yang menilai bahwa kualitas layanan yang disediakan masih belum optimal sehingga tidak sesuai dengan

yang diharapkan pengguna. Berdasarkan latar belakang diatas dan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan menggambarkan dimensi kualitas layanan *e-journal* yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Malidin (2012) yang mengkaji mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang dimana penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas layanan yang diterapkan di perpustakaan tersebut yang penggunaanya dari berbagai kalangan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan lima indikator dalam dimensi kualitas layanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. Hasil dari penelitian ini, dilihat dari kuisioner telah ditemukan rata-rata pengguna perpustakaan menyatakan setuju dengan kualitas layanan yang dijanjikan perpustakaan dengan melaksanakannya.

Pengukuran tingkat kualitas pelayanan perpustakaan memang memiliki indikator yang berbeda-beda. Beberapa penelitian terdahulu dapat memberika gambaran dalam penelitian ini. Penelitian Awal (2013) mengkaji mengenai persepsi pengguna terhadap dimensi kualitas layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno dimana penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana kualitas layanan yang diterapkan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno berdasarkan persepsi penggunaanya. Penelitian ini menggunakan



metode deskriptif dengan menggunakan indikator *Affect of Service*, *Reliability*, *Ubiquity and Ease of Access*, *Comprehensive Collection*, *Self-Reliance* dan *Library as Place*. Dari hasil analisa data yang diperoleh menunjukkan hasil positif dimana data tersebut mendeskripsikan bahwa layanan disana sudah cukup baik dinilai dari aspek-aspek dimensi kualitas jasa tersebut.

Sementara pada penelitian Nurianda (2014) yang dilakukan di Perpustakaan Kampus B UNAIR untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas layanan jurnal elektronik yang disediakan. Metode yang digunakan yakni deskriptif dengan menggunakan indikator *Efficiency*, *Reliability*, *Fulfillment*, *Responsiveness* dan *Privacy* menyimpulkan bahwa kualitas layanan *e-journal* sudah cukup menggambarkan permasalahan yang ada serta dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna Perpustakaan kampus B UNAIR.

Peneliti ingin menggambarkan layanan *e-journal* pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pengguna hingga saat ini. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yakni meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) (Ratnasari & Aksa, 2011:108). Peneliti memilih lima dimensi kualitas layanan jasa tersebut karena model pengukuran kualitas pelayanan ini sudah banyak digunakan untuk mengukur

kualitas pelayanan di berbagai bidang sehingga dapat digunakan untuk mengukur pelayanan *e-journal* dari pihak penyedia jasa maupun sistem layanan *e-journal* di perpustakaan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah, bagaimanakah kualitas layanan jurnal elektronik (*e-journal*) pada perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ditinjau dari dimensi kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*)?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan jurnal elektronik (*e-journal*) yang diberikan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berdasarkan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*).

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan memberikan suatu pengalaman terhadap mahasiswa mengenai kualitas layanan yang berbasis teknologi informasi di dalam suatu perpustakaan. Selain itu Dengan adanya penelitian ini diharapkan mahasiswa nantinya dapat

menerapkan hasil yang telah diteliti berdasarkan fakta dan realitas yang ada ke dalam dunia kerja.

#### **I.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Hasil Penelitian Dapat digunakan oleh Universitas UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan keputusan dalam masalah pelayanan, khususnya dalam pelayanan yang berbasis teknologi informasi.
- b. Hasil Penelitian ini dapat digunakan petugas perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai bahan evaluasi petugas perpustakaan mengenai kualitas layanan yang diberikan dan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan.

### **I.5 Tinjauan Pustaka**

#### **1.5.1 Layanan**

Layanan merupakan suatu keterampilan atau bantuan tertentu yang diberikan kepada konsumen dengan memberikan barang atau jasa tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu barang atau jasa tersebut. Menurut kotler (2006) dalam (Wijaya, 2011: 150) layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Sumayang (2003) dalam Wijaya (2011) yang menyatakan bahwa jasa/pelayanan ialah sesuatu yang diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, sehingga jasa atau pelayanan merupakan akibat yang dapat dirasakan setelah tindakan dilakukan. Dari kedua pendapat tersebut, dengan demikian jasa/pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

Layanan *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga merupakan layanan yang terdapat pada ruangan koleksi referensi, menurut P. Sumardji (1992) pelayanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Adanya pelayanan pada perpustakaan bertujuan untuk mengarahkan pemakai/pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat, memungkinkan pemakai/pengunjung perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas, serta memungkinkan pemakai/pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

## I.5.2 Kualitas Layanan Jasa

Kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan atau tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas juga dapat diartikan sebagai berikut:

- Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan layanan/produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk maupun layanan yang diberikan.
- Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan maupun kerusakan.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Adapun karakteristik jasa/pelayanan yang dapat diuraikan oleh Tjiptono (1997) (dalam Wijaya, 2011: 151):

1. *Intangible* (tidak berwujud): jasa/pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, serta tidak dapat dinikmati oleh konsumen sebelum jasa tersebut dibeli.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan): pada umumnya jasa dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan. Apabila

seseorang memberikannya kepada pihak lain, maka orang itu tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

3. *Variability* (bervariasi): jasa sangat bervariasi dan senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, siapa yang menerima jasa, serta kapan dan dimana jasa tersebut diberikan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama): jasa tidak dapat disimpan dan sifatnya mudah lenyap, sehingga daya tahan suatu jasa tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Kualitas layanan jasa menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (1997) dalam Wijaya (2011:152) merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Kotler (1994) dalam Tjiptono (2004: 61) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian citra kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyediaan jasa melainkan dari pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa.

### **I.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa**

Beberapa pakar pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan

berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi (Tjiptono, 2004:69):

1. *Reliability* → mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk di percaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai jadwal yang sudah disepakati.
2. *Responsiveness* → yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. *Competence* → yaitu setiap orang yang ada dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access* → yaitu meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, serta saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi.
5. *Courtesy* → yaitu meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).

6. *Communication* → yaitu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility* → yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, *contact personel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security* → yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding/Knowing the Customer* → yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles* → yaitu bukti fisik dari jasa, bias berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, dan representasi fisik dari jasa.

Dari kesepuluh faktor kualitas jasa tersebut dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman dkk (1998) menemukan bahwa sepuluh dimensi tersebut dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi kualitas yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut (Ratnasari & Aksa, 2011:108):



1. *Tangibles*

*Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, seperti fasilitas fisik, (teknologi peralatan dan perlengkapan yang digunakan), serta penampilan pegawai.

2. *Reliability*

*Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan baik dari pegawai maupun sistem yang digunakan, untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan harapan pelanggan, dengan memberikan pelayanan tanpa kesalahan, kinerja yang tepat waktu, dan sikap simpatik.

3. *Responsiveness*

*Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

#### 4. *Assurance*

*Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pemustaka terhadap perpustakaan.

#### 5. *Emphaty*

*Emphaty* yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan maupun kebutuhan pelanggan secara spesifik.

### 1.5.4 Teknologi Informasi

Teknologi informasi merupakan perubahan informasi dalam bentuk cetak menjadi informasi digital. Teknologi informasi sendiri menurut Oxford (1995) (dalam Kadir, 2003:13) merupakan studi atau penggunaan peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja termasuk kata-kata, bilangan dan gambar. Teknologi informasi juga dapat diartikan sebagai seperangkat alat seperti komputer yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, maupun memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas (Wardiana, 2002).

Penggunaan teknologi informasi dalam kehidupan sehari-hari dapat mempermudah pertukaran informasi maupun data, sehingga penyebaran pengetahuan tersebut menjadi begitu cepat. Teknologi informasi saat ini telah menyebar hampir disemua bidang dan banyak digunakan dalam pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja. Kecepatan kinerja pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan atau omset yang masuk, baik secara finansial maupun jaringan (Supriyanto & Muhsin, 2008:13).

Teknologi informasi sudah banyak digunakan pada sistem di beberapa instansi ataupun perpustakaan, dengan menggunakan teknologi informasi dapat mempercepat kinerja pegawai perpustakaan dalam pengelolaan koleksi maupun pelayanan terhadap pemustaka. Dalam Supriyanto & Muhsin (2008) penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Teknologi informasi digunakan sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan. Bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan koleksi, pengolahan koleksi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan sebagainya.
2. Teknologi informasi digunakan sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan, dan menyebarkan informasi ilmu

pengetahuan dalam format digital, seperti yang sering dikenal dengan perpustakaan digital.

Kedua fungsi tersebut dapat terpisah maupun terintegrasi dalam suatu sistem informasi, tergantung dari kemampuan *software* yang digunakan, sumber daya manusia, serta infrastruktur peralatan teknologi informasi yang mendukung keduanya.

## **I.6 Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep. Tujuannya adalah agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variable yang sudah didefinisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Dalam hal ini peneliti mendeskripsikan variabel sebagai berikut:

### **a. Pengguna perpustakaan**

Dalam penelitian ini pengguna perpustakaan adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pengguna perpustakaan merupakan unsur utama dalam sebuah layanan yang disediakan di perpustakaan. Dalam menyediakan layanan di perpustakaan hendaknya selalu dikembangkan melalui konsultasi dengan para penggunanya seperti pustakawan, staf

sebagai operator atau teknisi, serta para anggota perpustakaan. Melalui konsultasi tersebut, pihak perpustakaan dapat memberikan layanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pengguna. Sebuah layanan di perpustakaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kebutuhan pengguna, baik staf maupun anggota perpustakaan.

b. Kualitas layanan

Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan melalui pelanggan, jadi kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Sedangkan jasa/pelayanan menurut Kotler (2006) ialah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud) serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu perbuatan yang ditawarkan oleh pegawai terhadap pelanggan/konsumen sesuai dengan harapan/kebutuhan yang diinginkannya.

c. Dimensi Kualitas Layanan

1. *Tangible* (Bukti langsung)

Meliputi penampilan dari petugas layanan maupun tampilan sistem yang dipergunakan dan diterapkan pada layanan perpustakaan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kualitas layanan yang berkenaan dengan keandalan suatu sistem teknologi informasi yang diterapkan pada perpustakaan untuk memberikan hasil secara akurat dan tepat kepada pemustaka.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemampuan petugas maupun sistem layanan perpustakaan dalam merespon kebutuhan pemustaka secara cepat dan tepat, serta usaha dalam pemberian solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulitan pada saat menggunakan layanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kapabilitas, kecakapan dari petugas dan sistem teknologi informasi yang diterapkan, termasuk pemenuhan janji perpustakaan untuk menciptakan loyal pada para pengguna layanan perpustakaan.

5. *Emphaty* (Empati)

Pemahaman petugas perpustakaan terhadap keluh dan kesah pemustaka maupun sikap pemustaka yang diberikan kepada pengguna layanan *e-journal* pada perpustakaan.

d. Perpustakaan

Sebuah koleksi yang besar berupa kumpulan materi dalam bentuk cetak maupun noncetak atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan oleh pemustaka. Perpustakaan

merupakan sebuah lembaga yang memiliki banyak informasi dan koleksi di dalamnya.

e. Teknologi Informasi

Seperangkat alat seperti komputer yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

## I.7 Definisi Operasional

### I.7.1 *Tangible* (Bukti Langsung)

Penampilan dari petugas layanan dan suatu sistem yang dipergunakan dan diterapkan pada perpustakaan (bukti nyata), yang dapat didekati dengan parameter berikut:

1. Waktu beroperasi layanan *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Penempatan lokasi layanan *e-journal* perpustakaan (strategis dan mudah dicapai oleh pengguna)
3. Kebersihan dan kenyamanan ruang layanan *e-journal* perpustakaan bagi pemustaka
4. *Interface* website layanan *e-journal* perpustakaan

### **I.7.2 Reliability (Keandalan)**

Kemampuan suatu sistem teknologi informasi yang diterapkan pada perpustakaan untuk memberikan hasil secara akurat dan tepat, yang dapat didekati dengan beberapa parameter berikut:

1. Kecepatan dalam penelusuran layanan *e-journal* perpustakaan
2. Hasil penelusuran pada layanan *e-journal* perpustakaan

### **I.7.3 Responsiveness (Ketanggapan)**

Kemampuan suatu sistem dan kemauan petugas dalam merespon pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan, yang dapat didekati dengan parameter berikut:

1. Respon dan ketersediaan petugas layanan *e-journal* dalam melayani pengguna perpustakaan ketika dibutuhkan
2. Kemampuan petugas layanan *e-journal* dalam pemecahan masalah yang terjadi
3. Kemampuan sistem layanan *e-journal* dalam memberikan informasi jika terdapat *problem*/masalah

### **I.7.4 Assurance (Jaminan)**

Kemampuan dari petugas dan suatu sistem teknologi informasi yang diterapkan pada perpustakaan untuk menciptakan loyal pada para pengguna layanan perpustakaan, yang dapat didekati dengan beberapa parameter berikut:



1. Kelengkapan koleksi *e-journal* Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Kesesuaian koleksi *e-journal* dengan kebutuhan Pengguna perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Koleksi *e-journal* perpustakaan selalu *up to date*
4. Petugas layanan *e-journal* yang berkompeten dan profesional terhadap tugas yang diberikan

#### **I.7.5 *Emphaty* (Empati)**

Pemahaman petugas perpustakaan terhadap keluh dan kesah pemustaka yang menggunakan layanan *e-journal* pada perpustakaan, yang dapat didekati dengan beberapa parameter berikut:

1. Sikap petugas layanan *e-journal* dalam memberikan layanan
2. Sikap petugas layanan *e-journal* dalam berkomunikasi

### **I.8 Metodologi Penelitian**

#### **I.8.1 Tipe Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Peneliti memilih tipe deskriptif ini dengan tujuan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap layanan berbasis teknologi informasi

yakni *e-journal* perustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dengan tanpa melakukan pengujian hipotesis. Peneliti bermaksud mendeskripsikan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan 5 dimensi kualitas, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dari segi sudut pandang pengguna di perpustakaan UIN Sunan kalijaga Yogyakarta.

### **I.8.2 Lokasi Penelitian**

Dalam lokasi penelitian ini peneliti memilih tempat di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Perpustakaan UIN Sunan kalijaga memiliki fasilitas perpustakaan yang hampir dari seluruh layanan perpustakaannya menggunakan dan menerapkan sistem teknologi informasi. Disamping itu, sebelumnya peneliti juga pernah magang di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, sehingga peneliti mengetahui kekurangan dan kelebihan masing-masing layanan perpustakaan yang menerapkan sistem teknologi informasi.

### **I.8.3 Populasi Penelitian**

Populasi penelitian adalah sekumpulan unit-unit elementary atau jumlah total dari seluruh unit maupun elemen dimana penyelidik tertarik untuk meneliti dan hal yang memenuhi persyaratan tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian (Silalahi, 2009: 253). Populasi dalam penelitian ini menurut jenisnya merupakan populasi

yang terbatas atau subyek penelitian tidak mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel dan menurut sifatnya merupakan populasi yang homogeny, yaitu pengguna (*user*) layanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan jumlah populasi sebesar 43.292 mahasiswa.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dan dipergunakan untuk penelitian yang sifat dan karakteristiknya dapat mewakili populasi sebagai subyek penelitian sebagai sampelnya.

#### **I.8.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan sampel non probabilitas (*non probability sampling*). Teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu dengan cara penarikan sampel didasarkan atas beberapa kriteria atau pertimbangan tertentu (Silsilah, 2009:272). Dalam teknik pengambilan sampel ini peneliti menentukan subjek atau orang-orang terpilih yang harus sesuai dengan ciri-ciri khusus yang dimiliki oleh sampel itu dengan tujuan populasi tersebut dapat mewakili satu populasi tertentu sehingga dapat diperoleh data yang sesuai dengan penelitian. Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga yang pernah menggunakan layanan *e-journal* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005: 91). Untuk itu dalam penentuan sampel pada penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel berdasarkan Rumus Taro Yamane dalam buku Rakhmat (1985: 99) yakni sebagai berikut:

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

Keterangan:

n: Jumlah sampel

N: Jumlah populasi

d: Presesi (tingkat kesalahan penarikan sampel) ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%

Adapun penentuan sampel mengambil presisi ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%, maka ukuran sampelnya dapat ditetapkan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{43.292}{43.292 (10\%)^2 + 1} \\ &= \frac{43.292}{43.292 \cdot \frac{1}{100} + 1} \\ &= \frac{43.292}{432,92 + 1} \\ &= \frac{43292}{433,92} \end{aligned}$$

$$n = 99,7 \approx 100$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang diambil adalah 100 orang dari jumlah pengguna layanan *e-journal* sebesar 43.292 pada bulan januari hingga november 2014 di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **I.8.5 Instrumen Penelitian**

Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai instrumen penelitian, dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban yang reabilitas dan validitas serta waktu yang efektif dan efisien. Kuisisioner tersebut digunakan sebagai alat pengumpulan data yang utama untuk mengukur kualitas layanan *e-journal* pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menurut pendapat pemustaka yang menggunakannya. Pertanyaan dalam kuisisioner disusun oleh peneliti dengan sistematis dan terstruktur dengan pendekatan pertanyaan tertutup dimana jawaban yang disediakan sudah ditentukan terlebih dahulu oleh peneliti dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberikan jawaban lain. Penelitian ini menggunakan skala likert yang mempunyai gradasi sebagai berikut:

**Tabel I.2 Klasifikasi Skoring**

Klasifikasi Skoring	Skor
Sangat setuju/Selalu/Sangat positif	4
Setuju/Sering/Positif	3
Kurang setuju/Ragu-ragu/Kadang-kadang	2
Tidak setuju/Hampir tidak pernah/Negatif	1

Hasil jawaban dari kuisisioner tersebut akan diolah oleh peneliti dalam tabel-tabel, angka-angka, dan uraian hasil kesimpulan.

### **I.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Burgin (2001) pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan yang standar untuk memperoleh data yang ditemukan.

#### **1. Data Primer**

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer dari kuisisioner. Peneliti menggunakan metode kuisisioner dengan beberapa alasan antara lain responden dapat mengerjakan kuisisioner ini pada waktu senggang sehingga tersedia cukup waktu untuk berpikir dan memberikan jawaban yang paling sesuai dengan sikap mereka yang sesungguhnya dan pengumpulan data dapat dilakukan serentak terhadap banyak responden sehingga lebih cepat dan ekonomis.

## 2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data sekunder ini melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka.

### a) Observasi

Metode observasi atau pengamatan yang digunakan penulis untuk mengetahui keadaan lapangan yakni Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta terkait pelayanan dan kualitas layanan *e-journal* yang diterapkan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data secara detail.

### b) Wawancara

Peneliti akan melakukan tanya jawab terhadap petugas perpustakaan untuk mendapatkan gambaran umum dan juga melakukan wawancara terhadap responden dengan atau tanpa pedoman pertanyaan.

### c) Studi Pustaka

Penelusuran kajian dan literatur yang bersumber dari buku, website, media, teori para ahli dan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk menyusun dasar teori serta membantu keseluruhan penelitian.

### **I.8.7 Teknik Pengolahan Data**

Setelah data terkumpul dan sudah siap maka langkah berikutnya adalah mengolah data yang terkumpul menjadi data yang siap untuk dianalisis. Pengolahan data dalam penelitian ini antara lain:

#### **1. Editing**

Editing merupakan langkah yang pertama kali dilakukan terhadap data yang telah disiapkan dan merupakan kegiatan untuk meneliti dan memperbaiki data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini data editing dimaksudkan untuk meneliti data yang kurang lengkap maka perlu memberikan kuisisioner susulan kepada responden. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar lengkap pengisiannya.

#### **2. Coding**

Coding merupakan proses pengklasifikasian tanggapan atau jawaban yang telah disusun menjadi kategori yang lebih bermakna. Dalam penelitian ini mengkode data dimaksudkan dengan cara member angka pada setiap kategori jawaban sehingga setiap jawaban yang telah disusun dalam kategori tertentu memiliki kode tersendiri berupa angka. Cara ini adalah bagian penting dalam pemrosesan dan analisis data dalam penelitian kuantitatif.



### 3. Tabulasi

Tabulasi merupakan modifikasi data sesuai dengan teknik analisis yang digunakan sert penyusunan data kedalam bentuk tabel. Sehingga melalui tabulasi data-data empiris akan tampak ringkas. Hal ini dilakukan supaya data yang diperoleh mudah dibaca, dianalisis, dan dipahami. Proses tabulasi ini dilakukan dengan menggunakan program computer yaitu SPSS 16.0

#### **I.8.8 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah kegiatan lanjutan setelah kegiatan pengumpulan data yang diperoleh dari lapangan. Analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah untuk memberi arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dinyatakan sebelumnya. Menurut Singarimbun (1989) dalam Kemas (2009:33) menjelaskan bahwa analisis data merupakan kegiatan penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah untuk dibaca maupun diinterpretasi. Dalam kegiatan analisis data, untuk mempermudah pengolahan data maka dalam perhitungan analisis datanya menggunakan bantuan SPSS Data Statistik Versi 16.0.

Tahap pertama analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data secara deskriptif yang diolah dengan memberikan pengkodean secara manual dari data primer yang berasal dari kuisisioner. Tabel tabulasi dibuat, kemudian disusun tabel frekuensinya untuk masing-masing karakter responden dan untuk masing-masing item pertanyaan.

Menentukan nilai rata-rata masing-masing responden terhadap item-item pertanyaan kemudian ditentukan dengan cara menjumlah nilai jawaban dan dibagi dengan masing-masing jumlah item atau indikator dalam setiap variabel. Rumus yang digunakan ialah sebagai berikut:

$$\text{Rata-Rata} = \frac{f}{n}$$

Keterangan:

f = frekuensi

n = besar sampel (dalam penelitian ini 100 responden)

kemudian untuk menafsirkan mengenai kategori baik buruknya nilai rata-rata, maka tahap pertama kita akan menentukan kelas intervalnya.

Berikut rumusnya:

$$\text{Interval (i)} = \frac{R}{k}$$

Keterangan:

$i$  = interval kelas

$R$  = range (skala tertinggi – skala terendah)

$k$  = jumlah kelas

Kelas interval digunakan sebagai batas nilai dari masing-masing kelas, maka interval dalam penelitian ini adalah:

$$i = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Dari hasil tersebut diatas bahwa batas masing-masing kelas adalah 0,75, berikut penafsiran kategori yang digunakan dalam pebelitian ini:

**Tabel I.2 Penafsiran Kategori Mean Berdasarkan Skor Interval**

Interval	Kategori
3,28 – 4,03	Sangat Baik
2,52 – 3,27	Baik
1,76 – 2,51	Cukup Baik
1,00 – 1,75	Buruk

Sumber: Olahan data peneliti