

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan secara umum diartikan sebagai sebuah tempat yang dimana didalamnya terdapat kumpulan buku yang disusun sedemikian rupa sehingga nantinya saat dibutuhkan sewaktu-waktu mudah untuk dicari. Menurut Sutarno NS (2006:37) ada sebelas jenis perpustakaan yaitu Perpustakaan Nasional RI, Badan Perpustakaan Daerah, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Khusus, Perpustakaan Lembaga Keagamaan, Perpustakaan Internasional, Perpustakaan Kantor Perwakilan Negara-negara Asing, Perpustakaan Pribadi atau Keluarga, dan Perpustakaan Digital. Tujuan dari perpustakaan adalah tempat untuk menyediakan sumber informasi sebagai media pembelajaran.

Kemajuan Teknologi dan Informasi yang kini semakin pesat membuat segala sesuatu menjadi semakin mudah. Segala hal sudah mampu diakses melalui internet, bahkan untuk hal-hal yang mustahil seperti menjadikan sesuatu yang sangat jauh menjadi sangat dekat bisa diwujudkan dengan menggunakan internet. Salah satu bukti dari kemajuan teknologi dan informasi adalah dengan adanya *Electronic Library* atau perpustakaan digital. *E-library* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan pendidikan untuk menjalankan kegiatan pembelajaran. Istilah *digital library* mengandung pengertian yang sama dengan *electronic library* dan *virtual library* (Alifah,

2016). *E-library* diterapkan di Indonesia untuk menunjang kinerja dalam sebuah perpustakaan. Menurut Waters (dalam Sri, dkk, 2012:3) mendefinisikan perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan sumber daya, termasuk staf khusus untuk memilih struktur serta menawarkan akses intelektualitas untuk menginterpretasikan, mendistribusikan, mengintegrasikan, dan memastikan ketahanan dari waktu ke waktu akan koleksi karya digital sehingga dapat tersedia untuk disebarluaskan dan digunakan oleh sebuah komunitas dan masyarakat luas. Sedangkan *Digital Library Federation* di Amerika Serikat memberikan definisi perpustakaan digital sebagai organisasi-organisasi yang menyediakan sumber-sumber informasi, termasuk staf dengan keahlian khusus menyeleksi, menyusun, menginterpretasikan, memberikan akses intelektual, mendistribusikan, melestarikan, dan menjamin keberadaan koleksi karya-karya digital sepanjang waktu sehingga koleksi tersebut dapat digunakan oleh komunitas masyarakat tertentu atau masyarakat terpilih secara ekonomis dan mudah (Putrini, 2005). Perpustakaan elektronik merupakan elemen penting bagi mahasiswa dalam menunjang proses belajar mengajar, khususnya dalam hal mencari sumber informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan perkuliahan (Heriyanto, dkk, 2012).

Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha sebagai pusat informasi, dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang maksimal yang diharapkan oleh para pengunjungnya, yang dimana pelayanannya adalah bisa menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu dan mudah diakses oleh para pengguna perpustakaan sesuai dengan yang dibutuhkannya. Layanan

merupakan kegiatan utama dan juga penting untuk dilaksanakan dalam sebuah lembaga yang berorientasi pada jasa dalam hal ini perpustakaan. Sudah seharusnya perpustakaan melakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan demi menjaga loyalitas para pemustaka. Sebagaimana tujuan lembaga yang memberikan jasa layanan adalah menciptakan dan mempertahankan langganan (Drecker, 1992:2). Hernon (2002) menyatakan bahwa pengukuran kualitas mencerminkan mutu sebuah pelayanan yang diinterpretasikan menurut standar sebagai pencapaian tujuan, pengukuran kinerja sehingga merupakan cara untuk mencapai tujuan layanan perpustakaan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Imanudin, dkk, 2017) yang terbagi menjadi lima aspek yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphy* (empati). Maka dalam hal ini kualitas pelayanan menjadi ukuran bermanfaat atau tidaknya suatu perpustakaan bagi para penunjunnya. Dan perlu diketahui pula variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, yang dimana dapat diartikan bahwa kepuasan pengunjung perpustakaan tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut (Puspita, dkk, 2019). Setiap adanya peningkatan kepuasan pemustaka akan meningkatkan pula loyalitas pemustaka, sebaliknya jika terjadi penurunan kepuasan pada pemustaka maka akan terjadi penurunan loyalitas pada pemustaka. Hal ini dapat terjadi karena kepuasan pemustaka memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka (Nurendah, Mulyana,

2013). Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Dalam wawancara bersama Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha Bapak Made Hery Griadhi, beliau mengatakan bahwa *E-library* di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha mulai dirintis pada tahun 2015, dan terus dikembangkan setiap tahunnya. Dengan diterapkannya *E-library* di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pengunjung perpustakaan baik itu mahasiswa ataupun masyarakat umum. *E-library* ini sendiri menyediakan beberapa layanan yaitu layanan memperpanjang peminjaman buku secara online, *Online Public Access Catalogue* (OPAC) untuk penelusuran koleksi perpustakaan, pemesanan buku, mengajukan usulan pengadaan buku, dan *upload* karya ilmiah mahasiswa. Dengan adanya layanan perpanjangan peminjaman buku secara online diharapkan dapat membantu mahasiswa agar lebih mudah melakukan perpanjangan peminjaman buku karena tidak perlu lagi datang ke perpustakaan untuk melakukan perpanjangan, bahkan dengan adanya layanan perpanjangan peminjaman buku ini mahasiswa dapat melakukan perpanjangan peminjaman dimanapun dan kapanpun. Dan juga dengan tersedianya layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) mahasiswa ataupun masyarakat diharapkan menjadi lebih mudah dan terbantu dalam penelusuran koleksi perpustakaan. Dengan diterapkannya *E-library* ini perpustakaan berharap mahasiswa maupun masyarakat umum bisa

memperoleh informasi yang dibutuhkan yang berkaitan dengan Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha secara mudah dan jelas.

Namun dalam penerapannya peneliti menemukan beberapa masalah salah satunya adalah banyak mahasiswa yang mengeluh kesulitan untuk melakukan penelusuran koleksi buku ataupun karya ilmiah dikarenakan perpustakaan belum memfasilitasi lebih banyak perangkat komputer yang dapat digunakan untuk mengakses layanan *E-library* guna melakukan penelusuran koleksi buku dan karya ilmiah, terlebih lagi saat pengunjung perpustakaan sedang ramai, mahasiswa harus mengantri untuk bisa melakukan penelusuran buku atau karya ilmiah. Selain itu, masalah lain yang peneliti temukan adalah kurang validnya informasi yang tersedia di dalam layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan koleksi buku perpustakaan yang ada dirak, karena permasalahan tersebut pemustaka kesulitan untuk menemukan koleksi buku yang dinginkannya. Dari masalah yang telah peneliti paparkan diatas, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti tulis di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Belum mencukupinya fasilitas perangkat komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan yang dapat di gunakan pemustaka untuk mengakses layanan *Electronic Library* di dalam perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

2. Kurang validnya informasi data yang tersedia pada sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang ada dalam layanan *Electronic Library* dengan koleksi buku yang tersedia di rak perpustakaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan batasan data yang diperoleh hanya mencakup bahasan penelitian ini yakni berkaitan dengan bagaimana kualitas pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Affect of Service*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Information Access*?
3. Bagaimana kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Library as Place*?
4. Bagaimana kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Personal Control*?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hal sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Affect of Service*.
2. Kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Information Access*.
3. Kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Library as Place*.
4. Kualitas pelayanan *Electronic Library* di perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi *Personal Control*.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil yang di peroleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik berupa manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dalam bidang perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai bagaimana kualitas pelayanan *E-library* pada perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha.

b. Bagi Univeristas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu bahan bacaan ilmiah di perpustakaan dan juga sebagai informasi yang dapat digunakan untuk bahan penelitian bagi yang tertarik dalam bidang yang serupa.

c. Bagi Perpustakaan Univeritas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pihak pengunjung ataupun pihak perpustakaan itu sendiri.

