

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan makin meningkatnya kecepatan arus informasi akibat globalisasi, menyebabkan peranan teknologi informasi menjadi vital dan sangat menentukan bagi sebuah organisasi dalam meningkatkan kemampuannya menghadapi persaingan di pasar bebas dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas bagi konsumen.

Globalisasi informasi yang sudah berlangsung merupakan kenyataan yang tak dapat dihindari termasuk kelebihan dan kekurangannya. Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang paling utama yang harus dimiliki oleh suatu organisasi, tanpa informasi maka tidak akan ada organisasi, bentuk dan kemampuan mengelola informasi bagi suatu organisasi selain akan mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan didalam organisasi tersebut juga akan mempengaruhi kualitas hubungan atau integrasi diantara komponen-komponennya. Informasi tidak hanya diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan pribadi. Pada kegiatan manajerial, Informasi merupakan bahan dasar pemberian jasa layanan.

Pelayanan merupakan hal penting bagi kemajuan suatu organisasi, perusahaan ataupun unit kerja. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang prima dapat menimbulkan citra yang baik bagi suatu organisasi, dan sebaliknya pelayanan yang dianggap kurang baik maka akan memperoleh citra yang negatif bagi penerima pelayanan tersebut, dan semua itu kembali kepada persepsi tiap individu. Belum optimalnya kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan karena akan mempengaruhi keberlangsungan suatu organisasi.

Belum optimalnya kualitas pelayanan dapat juga terjadi di segala bidang kehidupan yang menawarkan jasa baik itu dalam dunia usaha, maupun pendidikan dan jasa lainnya. Terutama dalam dunia pendidikan, salah satunya adalah perpustakaan sebagai pedoman ataupun acuan bagi siswa dan mahasiswa dalam melaksanakan kegiatan belajar. Menurut M. Kailan Eryono & Abdul Azis Batjo (1991 :2) mengemukakan bahwa perpustakaan adalah :

- a. Suatu gedung atau ruangan yang didalamnya tersusun buku-buku untuk dipergunakan imenurut tujuan-tujuan tertentu.
- b. Koleksi buku yang disusun menurut system tertentu untuk tujuan-tujuan: pemberian informasi, pendidikan, penelitian, rekreasi, pelestarian dan lain-lain
- c. Satu unit kerja yang menyelenggarakan pengumpulan, penyimpanan, atau pemeliharaan koleksi buku yang dikelola secara sistematis untuk digunakan sebagai sumber informasi.

Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan dengan penambahan bahwa perpustakaan merupakan tempat yang berisi koleksi buku dan file-file dalam komputer yang tersedia sebagai sumber informasi. Sebagai sumber informasi tentunya diharapkan perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi siswa ataupun mahasiswa guna memberikan informasi yang dibutuhkannya.

UPT Perpustakaan ITB (Institute Teknologi Bandung) merupakan perpustakaan yang menjadi sumber pelayanan informasi bagi sivitas akademika

ITB pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Sebagai sumber pelayanan informasi tentunya UPT perpustakaan ITB diharapkan dapat memenuhi segala kebutuhan informasi baik bagi sivitas akademika ITB maupun masyarakat, dan sebagai instansi yang bergerak di bidang jasa tentu kualitas pelayanan merupakan hal yang utama, dalam memberikan pelayanan kepada penggunaannya UPT perpustakaan ITB haruslah memberikan kualitas pelayanan yang baik, optimal dan konsisten. Akan tetapi untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik bukan hal yang mudah, tapi harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Persoalan yang muncul adalah bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar citra UPT Perpustakaan ITB tetap baik dimata para penggunaannya.

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari cara kerja, kecepatan dan ketepatan dalam kegiatan tentunya kegiatan tersebut adalah pemberian informasi pada pihak-pihak yang berkepentingan. Mengutip Tian Kurniati (2004:2) menjelaskan bahwa:

Bentuk pelayanan (*customer service*) yang dikehendaki masyarakat dewasa ini adalah pelayanan yang a). komunikatif yaitu ciri pelayanan yang didasarkan pada kemampuan interpersonal yang baik sehingga komunikasi yang terjadi bermanfaat bagi petugas dan pelanggan, b). informatif yaitu ciri pelayanan yang bisa memberikan informasi secara jelas, lengkap, dan benar bagi kepuasan pelanggan, dan c). *comfortable* yaitu situasi dan kondisi pelayanan yang didukung oleh lingkungan yang menyenangkan.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan menerapkan TI dalam aktivitas kesehariannya. seperti yang diungkapkan oleh Sondang P. Siagian (2003:114) sebagai berikut :

”Pemanfaatan teknologi informasi bukan lagi merupakan kemewahan akan tetapi sudah merupakan keharusan. Efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerja organisasi atau perusahaan, baik pada tingkat individu, kelompok, maupun pada tingkat organisasi atau perusahaan sebagai keseluruhan dapat ditingkatkan dengan pemanfaatan teknologi tersebut”.

Hasil survey sementara IPB menunjukkan bahwa 92,6 % perpustakaan telah dilengkapi dengan komputer, walaupun sebagian besar masih memiliki antara satu sampai lima unit PC (48 %) dan hanya 12 % saja yang memiliki komputer lebih dari 20 unit. Dari 92,6 % yang sudah dilengkapi dengan komputer tersebut sekitar 70 % sudah menggunakan perangkat lunak untuk layanan perpustakaan (*library house keeping*) seperti katalogisasi, klasifikasi, OPAC, kontrol sirkulasi dan lain-lain. http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi

Tuntutan perubahan yang semakin besar ini seakan menjadi “tantangan” bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu inovatif untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik melalui fasilitas TI demikian pula dengan UPT Perpustakaan ITB yang senantiasa meningkatkan jenis pelayanannya dengan fasilitas TI.

Kualitas pelayanan juga tidak terlepas dari ketepatan dan keakuratan penyajian informasi serta akses data yang cepat. Seperti yang dikemukakan oleh Azhar Susanto (2004:2) bahwa “bentuk dan kemampuan perusahaan mengelola informasi akan mempengaruhi kualitas pelayanan informasi yang dihasilkan di dalam organisasi tersebut”. Dalam hal ini baik buruknya pengelolaan sistem informasi merupakan salah satu faktor yang menunjang terhadap peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan.

Pada kenyataannya UPT perpustakaan ITB belum optimal dalam pemanfaatan sistem informasinya seringkali transaksi pelayanan terganggu karena ada modul yang belum sempurna seperti modul pesan pinjam, dan juga terjadi pengaduan-pengaduan mengenai pengembalian buku yang belum sesuai dengan aturan lamanya peminjaman dan data koleksi yang tidak sesuai, pengaduan tersebut kemungkinan akibat dari data yang tidak tepat, dan informasi yang dihasilkan tidak akurat. Sehingga mengakibatkan perlu adanya revisi data koleksi, data pengaduan secara tidak langsung akan berimbas pada kurang efektifnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Kurang optimalnya kualitas pelayanan juga ditunjukkan dengan melihat tingginya volume pengaduan/keluhan yang ditujukan ke bagian layanan dan informasi UPT perpustakaan ITB berikut ini:

Tabel 1. 1
Data Jumlah Pengaduan/keluhan
UPT Perpustakaan ITB
Pada Tahun 2008

Bulan	Data Pengaduan Pengguna UPT Perpustakaan ITB	Data Jumlah Pengunjung UPT Perpustakaan ITB	Persentase Jumlah Pengaduan
Januari	9	8887	1,01 %
Februari	12	13292	0,92 %
Maret	11	9842	1,11 %
April	13	15036	0,86 %
Mei	15	12909	1,16 %
Juni	9	5893	1,52 %
Juli	7	3662	1,91 %
Agustus	16	15393	1,03 %
September	20	20792	0,96 %
Oktober	15	12424	1,23 %
November	11	15995	1,06 %
Desember	19	9975	1,94 %
Jumlah	163	144100	1,1 %

Sumber: Bagian layanan UPT Perpustakaan ITB

Pengaduan-pengaduan dan keluhan yang masuk ke UPT Perpustakaan ITB biasanya kebanyakan berkaitan dengan :

- a. Beberapa Modul yang belum sempurna sehingga transaksi pelayanan menjadi terganggu, seperti modul untuk layanan pesan pinjam masih belum berfungsi dengan baik.
- b. Tanggal kembali pustaka yang dipinjam masih belum sesuai dengan aturan lama peminjaman berlaku.

(Sumber Bapak Ena Sukmana, S.Sos selaku Kepala Divisi Layanan UPT Perpustakaan ITB)

Dari data diatas, dapat dilihat bahwa pengaduan pada pelayanan perpustakaan pada tahun 2008 sebanyak 163 orang. Peningkatannya pun dapat dilihat pada bulan November sebanyak 11 orang atau sebanyak 1,06 % dari jumlah pengunjung bulan November dan pada bulan Desember meningkat menjadi 19 orang atau sebanyak 1,94 % dari jumlah pengunjung bulan Desember yang melakukan pengaduan, hal ini tentunya mengindikasikan kualitas pelayanan yang diberikan UPT Perpustakaan ITB belum optimal.

Selain itu juga kurangnya kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB ini ditandai dengan data statistik bulanan pelayanan tahun 2008, dibawah ini :

Tabel 1. 2
Statistik Bulanan Pelayanan Jumlah Pengunjung
Tahun 2008

	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
Perpus	7859	12069	8834	13593	11693	5075	2975	14475	19860	11483	14840	8901
K.Umum	1028	1223	1018	1443	1216	818	687	918	932	941	1155	1074
Jumlah	8887	13292	9842	15036	12909	5893	3662	15393	20792	12424	15995	9975

Sumber : Bagian layanan UPT Perpustakaan ITB

Secara umum meskipun tidak secara signifikan dari data di atas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung selama tahun 2008 banyak mengalami penurunan, dan yang paling terlihat adalah penurunan dari bulan November ke bulan Desember penurunan mencapai 40%. Penurunan jumlah pengunjung ini menunjukkan bahwa masih belum optimalnya kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB, selain itu juga data lainnya yang menunjang hal tersebut ditandai dengan data dibawah ini

Tabel 1. 3
Statistik Bulanan Pelayanan Peminjaman Buku
Tahun 2008

	Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
Mingguan	611	2071	1024	1537	1041	330	352	1544	2231	1790	2218	820
Cadangan	107	455	514	626	325	125	167	1380	695	542	736	412
K.Umum	101	163	131	148	161	138	132	126	137	135	148	142
Jumlah	819	2689	1669	2311	1527	593	651	3050	3063	2467	3102	1374

Sumber : Bagian Layanan UPT Perpustakaan ITB

Sama halnya dengan jumlah pengunjung dilihat secara umum jumlah peminjaman buku juga mengalami penurunan dan penurunan itu bisa mencapai 60%. Banyak faktor yang menyebabkan menurunnya Kualitas pelayanan salah

satunya adalah SDM. hal itu didasarkan pada hasil wawancara penulis dengan Bapak Ena Sukmana, S.Sos selaku Kepala Divisi Layanan pada tanggal 16 Januari 2009, beliau mengemukakan bahwa "kendala utama dalam menjalankan sistem pelayanan adalah SDM. Perlu peningkatan kemampuan SDM dalam pengoperasian sistem, sedangkan kendala lain adalah masalah jaringan yang kadang-kadang lambat sehingga mengganggu aktivitas pelayanan perpustakaan".

Kurangnya pemahaman karyawan akan pengoperasian sistem sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan, pemecahan masalah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan memerlukan fakta dan data, untuk memperoleh data yang up to date, dapat dipercaya dan lengkap sangat diperlukan suatu sistem informasi yang efektif, sederhana dan sistematis, dimana sistem informasi itulah yang menjadi induk dari pada informasi yang dibutuhkan.

UPT Perpustakaan ITB merupakan salah satu perpustakaan yang senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan, adalah dengan pemanfaatan teknologi informasi. salah satunya yang telah diterapkan di UPT Perpustakaan ITB adalah sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web*. Ada 3 situs yang disediakan yaitu :

- a. Informasi umum tentang perpustakaan pusat ITB dengan alamat situs <http://www.lib.itb.ac.id> yang dibuat sejak tahun 1999, berisi informasi tentang profil perpustakaan pusat ITB.
- b. Situs perpustakaan digital berisi koleksi hasil karya ilmiah sivitas akademik ITB dengan alamat situs <http://digilib.itb.ac.id> yang dibuat sejak tahun 2000, berisi informasi full text hasil karya ilmiah sivitas akademik ITB.
- c. Sistem informasi pelayanan perpustakaan pusat ITB dengan alamat situs <http://Webpac.lib.itb.ac.id> atau <http://otomasi.lib.itb.ac.id> yang dibuat tahun 2006, berisi informasi arsip kegiatan perpustakaan mulai dari transaksi peminjaman dan pengembalian, pemesanan pinjaman, transaksi denda, katalog koleksi, database anggota dan staff, kinerja

masing-masing staff perpustakaan, dan berbagai statistik termasuk statistik pengunjung.

(Sumber Bapak Ena Sukmana, S.Sos selaku Kepala Divisi Layanan UPT Perpustakaan ITB)

Dengan adanya sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan UPT perpustakaan ITB, Penerapan dari sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* ini bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan akan informasi dan pengetahuan dan pada akhirnya mencapai tujuan tingginya kualitas pelayanan di UPT perpustakaan ITB.

Uraian di atas, mendorong peneliti untuk meneliti masalah – masalah tersebut dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB. Oleh karena itu, peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan berbasis *Web* Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan ITB“**.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diketahui bahwa suatu organisasi dalam menjalankan usahanya tentunya tidak akan lepas dari pelayanan, karena pelayanan merupakan hal penting bagi kemajuan suatu organisasi, maju atau tidaknya suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan, kepercayaan dan loyalitas para konsumennya, dan semua itu dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi.

Belum optimalnya kualitas pelayanan yang terjadi di UPT Perpustakaan ITB ditandai dengan masih adanya keluhan- keluhan dan biasanya keluhan tersebut berkaitan dengan :

- a. Beberapa Modul yang belum sempurna sehingga transaksi pelayanan menjadi terganggu, seperti modul untuk layanan pesan pinjam masih belum berfungsi dengan baik.
- b. Tanggal kembali pustaka yang dipinjam masih belum sesuai dengan aturan lama peminjaman berlaku.

Keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB masih kurang sempurna, oleh karena itu maka perlu diadakan perbaikan kualitas pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan ITB sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dan citra perusahaan pun tetap baik. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan adanya sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* yang efektif. Dimana sistem informasi ini memberikan kemudahan dalam penyajian informasi, serta kecepatan, ketepatan, dan keakuratan informasi pun lebih terjamin dengan baik. Sehingga dapat memperkecil kesalahan-kesalahan yang sering terjadi di UPT Perpustakaan ITB.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai Sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* di UPT Perpustakaan ITB?
2. Bagaimana gambaran mengenai kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB?
3. Sejauh mana pengaruh Sistem Informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* terhadap tingkat kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran dan menganalisis tentang:

1. Sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* di UPT Perpustakaan ITB
2. Kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB
3. Pengaruh sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan ITB

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi kajian yang lebih komprehensif dalam pengembangan ilmu sistem informasi,

khususnya mengenai sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web* dan ilmu manajemen jasa tentang kualitas pelayanan.

2. Secara praktis

Bagi organisasi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi UPT Perpustakaan ITB atau bagi pihak lain, dalam memberikan informasi serta bahan masukan yang dapat digunakan sebagai salah satu alternatif pengembangan untuk perbaikan-perbaikan yang dilakukan pada masa mendatang, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan sistem informasi pelayanan perpustakaan berbasis *Web*.

Bagi peneliti, penelitian ini berfungsi untuk menambah dan meningkatkan cakrawala berpikir agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.