



## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi saat ini bukan hanya sebagai gaya hidup (*life style*), melainkan juga menjadi kebutuhan utama kehidupan manusia. Tuntutan kebutuhan akan teknologi informasi yang beragam ini memberikan implikasi yang cukup serius dalam berbagai ranah, seperti pemerintahan, sosial, pendidikan, budaya, politik, dan khususnya perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang didalamnya ada organisasi. Sebab tanpa organisasi ini perpustakaan tidak beda dengan individu, artinya perpustakaan merupakan kegiatan yang melibatkan lebih dari satu individu yang bekerja sama atau terorganisasi (Suwarno, 2011). Pada dasarnya perpustakaan sebagai sumber atau pusat informasi penting. Mayoritas perpustakaan pada umumnya memanfaatkan teknologi informasi yaitu dengan menggunakan sistem informasi untuk memudahkan setiap proses yang berlangsung seperti pencarian buku oleh pemustaka, peminjaman dan pengembalian buku dan juga untuk mendukung kinerja pustakawan perpustakaan maupun untuk layanan kepada para pemustaka.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI) merupakan salah satu perpustakaan yang telah menerapkan sistem informasi yang disebut dengan sistem informasi *Senayan Library Management System* (SLiMS) yang digunakan sejak tahun 2009. Yang mana pada awalnya penggunaan sistem informasi perpustakaan dinamakan *Senayan Library Management System* versi *Stable 14*, setelah itu pada tahun 2014 SLiMS *Stable 14* di-*upgrade* menjadi *Senayan Library Management System 5 Meranti* atau SLiMS 5 Meranti.

Perbandingan SLiMS 5 Meranti dengan sistem yang lama tidak banyak berbeda, pengoperasian sistem masih sama tetapi terletak pada tampilan dan fitur dan tampilan SLiMS 5 Meranti lebih lengkap dibanding sistem yang lama. Penerapan SLiMS 5 Meranti ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. *User* dari SLiMS 5



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meranti ini adalah pustakawan sebagai *entry data process* (EDP) dan juga pemustaka atau *end user* yang tentu saja memiliki hak akses yang berbeda. Adapun fitur-fitur yang dapat diakses oleh pemustaka adalah menu utama yang berisi absensi dan pencarian buku, menu informasi perpustakaan menjelaskan mengenai alamat dan jadwal buka perpustakaan, menu area anggota yang berfungsi untuk melihat *history* buku yang telah kita pinjam dan buku apa yang sedang kita pinjam juga tanggal pengembalian buku tersebut, menu pustakawan berisi informasi pustakawan, apabila pemustaka tidak sempat mengembalikan buku dan ingin diperpanjang pemustaka bisa menghubungi pustakawan melalui informasi yang tertera pada sistem, menu bantuan pencarian, dan menu pustakawan yaitu untuk *login* sebagai EDP.

Sejak diimplementasikan SLiMS 5 Meranti tidak ada pelatihan maupun sosialisasi yang dilakukan pihak universitas kepada pustakawan maupun pemustaka dan tidak adanya buku petunjuk penggunaan sistem yang diberikan kepada pemustaka sehingga ada fitur yang tidak diketahui fungsinya oleh pemustaka. Oleh karena itu kinerja pemustaka yang baru menggunakannya dan tidak menguasai fitur-fitur yang disajikan SLiMS 5 Meranti yang mengakibatkan kurang mandiri pemustaka dalam mengakses SLiMS 5 Meranti. Dari sisi pustakawan sering terjadinya kesalahan *input* buku sehingga status buku yang dipinjam tidak *terupdate* menjadi tersedia yang mengakibatkan kurang akuratnya informasi yang dihasilkan oleh SLiMS 5 Meranti. Pustakawan tidak terlalu menguasai SLiMS 5 Meranti dikarenakan adanya fitur-fitur yang tidak diketahui fungsinya yang menyebabkan pustakawan kurang cepat tanggap apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan SLiMS 5 Meranti.

Ketika pemustaka melakukan pencarian buku pada SLiMS 5 Meranti, pada sistem status buku yang dicari dinyatakan tersedia namun ketika pemustaka mencari buku pada rak koleksi pemustaka tidak menemukan buku yang statusnya tersedia tersebut. Kemudian tidak jarang juga nomor rak buku yang tertera di sistem tidak sesuai dengan yang tertera di rak buku. Hal ini menyebabkan minat pemustaka menggunakan SLiMS 5 Meranti kurang karena informasi yang







#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

judul Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+™ (studi kasus: Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta). Hasil analisis Analisis *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan skor positif yaitu 0,67, yang berarti bahwa pemustaka “cukup puas” terhadap kualitas jasa yang disediakan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Analisis *Superiority Gap* (SG) menunjukkan skor negatif yaitu -1,25, berarti pemustaka menilai kualitas jasa yang disediakan Perpustakaan Universitas Sanata Darma “baik” atau berada dalam batas toleransi atau *zone tolerance*. Artinya bahwa kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan idel (*desired*). Jika dilakukan analisis secara umum berdasarkan dimensi, dari skor AG dan SG terbukti dimensi *Affect of Service* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma. Sedangkan dimensi yang masih kurang memuaskan adalah *Library as Place* dan *Information Control*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil judul penelitian **“Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Libqual+™”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu “Bagaimana Menganalisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau Terhadap Kepuasan Pemustaka?”

### 1.3 Batasan Masalah

Supaya pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu:

1. Responden pada penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau yang dibatasi hanya mahasiswa.
2. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *slovin* dan penentuan responden berdasarkan teknik *Probability Sampling* yaitu *Random Sampling*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Penelitian ini menggunakan dimensi Libqual+™, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.
4. Uji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS 20 dan *Microsoft Excel* sebagai alat bantu.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur kualitas layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau berdasarkan metode Libqual+™ dengan variabel *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.
2. Untuk memberikan rekomendasi kepada pihak Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan informasi mengenai variabel mana yang harus ditingkatkan layanannya di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.
2. Dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan dalam suatu keputusan, tindakan, perbaikan, dan pembaharuan layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami hasil penelitian dan laporan, maka dikemukakan dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh:

### BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan secara teoritis tentang hal-hal spesifik dan teori-teori yang mendukung dalam melakukan analisis kualitas dalam penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Menjelaskan bagaimana alur atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Mulai dari tahap perencanaan sampai pada penulisan laporan.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan mengenai data yang diperoleh dan informasi yang didapat dari hasil observasi, wawancara, dan teknik pengumpulan data lainnya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan memberikan saran dari hasil perhitungan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG).