BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan teknologi di dunia, telah menuntut banyak perusahaan atau organisasi untuk lebih peka terhadapberbagai perubahan yang terjadi dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Kondisi tersebut menuntut suatu perusahaan atau organisasi untuk selalu aktif berperan serta terhadap perubahan-perubahan yang terjadi baik di lingkungan internal maupun eksternal. Perubahan-peruban tersebun mengharuskan setiap perusahaan atau organisasi untuk melakukan terobosan-terobosan baru dalam mengolah data yang ada secara cermat agar dapat memperoleh informasi yang di butuhkan.

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi saat ini, dimana segala kegiatan dalam kehidupan sehari-hari akan berbasis komputer. Maka dalam suatu instansi pendidikan komputer merupakan bahan kebutuhan dalam menciptakan dan memperoleh serta memproses suatu sistem informasi yang setiap saat selalu berkembang. Oleh karena itu setiap orang harus mampu berupaya mengikuti arus informasi yang berkembang di dunia teknologi ini.

Penerapan Teknologi Informasi saat ini telah menyebar hampir di semua bidang tidak terkecuali di perpustakaan. Misalnya, pada perpustakaan universitas. Perpustakaan sebagai institusi pengelola informasi merupakan salah satu bidang penerapan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat. Penerapan

teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain: (1) Penerapan teknologi informasi digunakan sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan, seperti: pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan lainnya. (2) Automasi Perpustakaan. (3) Penerapan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital (Digital perpustakaan).

Berkaitan dengan hal diatas, pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) bandung memiliki Perpustakaan yang setiap harinya melakukan kegiatan pelayanan. Perpustakaan merupakan salah satu faktor terpenting yang dapat mendukung peningkatan prestasi dan kualitas seseorang. Perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat transfer ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat terpisahkan dalam sistem pendidikan. Selain itu, perpustakaan juga berfungsi sebagai sumber informasi dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi referensi suatu riset ilmiah atau bahan bacaan. Perpustakaan adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya 100 judul terdiri dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang besangkutan.

Universitas Pendidikan Indonesia adalah salah satu universitas negri yang berada di kota Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia merupakan salah satu universitas yang memiliki perpustakaan terbesar kedua di Indonesia. Dalam pengelolaan pelayanan kepada pengguna perpustakaan khususnya kepada

mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), kini Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) telah memiliki Sistem Informasi Perpustakaan yang baik. Sistem informasi perpustakaan yang baik sangat membantu dalam mengoptimalkan kualitas layanan terhadap mahasiswa. Pelayanan yang prima dapat menimbulka citra yang baik, dan sebaliknya pelayanan yang dianggap kurang baik maka akan memperoleh citra yang negtif bagi penerima layanan tersebut. Sering kali kualitas pelayanan yang kurang baik lebih dianggap bias karena berbagai alasan.

Fenomena yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) adalah belum optimalnya sistem informasi perpustakaan yang sedang berjalan saat ini serta kurangnya sosialisasi dan edukasi tentang sistem informasi perpustakaan kepada seluruh pegawai perpustakaan, dan terbatasnya jumlah komputer yang ada pada perpustakaan sehingga dalam penyampaian informasi tentang sistem informasi perpustakaan kepada mahasiswa belum dapat diterima dengan cepat dan akurat. Selain itu, masih belum optimalnya kualitas layanan yang diberikan Sub Bagian Pelayanan kepada mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

Perpustakaan yang diharapkan akan lebih mampu memberikan layanan dan nuansa yang berbeda bagi pengguna perpustakaan dilingkungan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), Sehingga kualitas yang diharapkan tercapai. Perpustakaan yang baik dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna. Baik dalam segi kenyamanan gedung yang luas dan bersih, keakuratan dalam penyampaian informasi, daya tanggap para staf untuk membantu para pengguna perpustakaan, adanya komunukasi yang baik antara mahasiswa dengan staf

perpustakaan, dan pengetauan maupun kemampuan yang dimiliki staf perpustakaan maupun segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas layanan mahasiswa Universita Pendidikan Indonesia (UPI).

Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat mengolah data yang mengalir didalam lingkungan perpustakaan Universita Pendidikan Indonesia (UPI). Sistem Informasi yang baik dapat menghasilkan output yang lebih akurat, cepat dan tepat waktu.

Salah satu pengertian kualitas layanan adalah usaha untuk mengetahui dan memenuhi semaksimal mungkin setiap kebutuhan konsumen dalam hal ini Mahasiswa. Maka untuk meningkatkan layanan harus berorientasi pada Mahasiswa sebagai usaha peningkatan kualitas yang lebih optimal. Sehingga mendorong pihak Perpustakaan untuk selalu meningkatkan kulitas layanan terhadap mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Berkaitan dengan uraian di atas maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **”ANALISIS SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS LAYANAN MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA (UPI) BANDUNG”.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Maslah

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang menjadi pedoman penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Belum optimal Sistem Informasi Perpustakaan yang berjalan saat ini pada Universitas Pendidikan Indonesia(UPI).
2. Proses peminjamn buku sudah terkomputerisasi, namun belum dapat dilayani secara cepat.
3. Masih banyak keluhan mahasiswa terhadap kualitas layananan perpustakaaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
4. Terbatasnya jumlah komputer yang ada pada perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dihadapi dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Perpustakaan yang saat ini berjalan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
2. Bagimana tanggapan mahasiswa atas penerapan Sistem Informasi Perpustakaan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
3. Bagaimana kualitas layanan mahasiswa atas pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
4. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan terhadap kualitas layanan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

1.2.3 Maksud Dan Tujuan

Maksud dari penelitian yang penulis lakukan pada Universitas Pendidikan Indonesia adalah untuk memperoleh dan mengumpulkan data atau keterangan yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti, untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 jurusan Manajemen Informatika Fakultas Teknik Universitas Komputer Indonesia.

Adapun tujuan dasar dari penelitian yang penulis lakukan pada Universitas Pendidikan Indonesia yaitu :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi Perpustakaan yang berjalan saat ini di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
2. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa atas penerapan Sistem Informasi Perpustakaan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
3. Untuk mengetahui kualitas layanan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).
4. Untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan tergadap kualitas layanan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan penelitian ini, penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang memerlukan, adapun kegunaan lainnya, sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan dalam masalah yang terkait atau berhubungan dengan pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa Universitas Penididikan Indinesia (UPI).

2. Kegunaan Bagi Mahasiswa

   Mahasiswa dapat menyadari bahwa perpustakaan merupakan salah satu faktor terpenting di sekolah atau di perguruan tinggi dan di sejumlah instansi yang dapat mendukung peningkatan prestasi dan kualitas seseorang

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembandingan antara ilmu menejemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat mengutungkan berbagai pihak.

2. Bagi Peneliti Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil Sripsi atau

Tugas Akhir dalam tempat yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

3. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir didalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

1.5 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

1.5.1 Kerangka Pemikiran

Suatu sistem informasi dibuat untuk menyediakan informasi seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi organisasi. Kegiatan dari sistem informasi yaitu mengambil, mengolah, menyimpan, dan menyampaikan informasi yang diperlukan guna mengoprasikan seluruh kegiatan dalam organisasi.

Dalam skripsi ini penulis hanya membahas satu faktor atau dimensi sajayaitu faktor atau dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional software yang dapat di uraikan sebagai berikut

a. Correnctnes (kebenaran), yakni sejauh mana suatu software memenuhi spesifikasi dan mission objective dari user.
b. *Reliability* (keandalan), yakni sjauh mana suatu software dapat diharapkan untuk melaksanakan fungsi dengan ketelitian yang diperlukan.

c. *Efficiency* (efisien), yakni banyaknya sumber daya komputasi dank ode program yang dibutuhkan suatu software untuk melakukan fungsinya.
d. *Integrity* (integritas), sejauh mana akses ke software dan data oleh pihak yang tidak berhak dikendalikan.
e. *Usability* (kemampuan), usaha yang diperlukan untuk mempelajari, pengoprasian, menyiapkan input dan mengartikan output dari software.
f. *Mobilitas data* (pengolahan data), data pada suatu isi (content) sebuah software berbasis web harus selalu di update ditinjau dari sisi mobilitasnya.

Pengertian perpustakaan secara umum adalah perpustakaan unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya 100 judul terdiri dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang besangkutan.

Definisi perpustakaan menurut (Surya wijaya.2005), yaitu :

> "Perpustakaan adalah suatu tempat pengumpulan bahan pustaka yang tidak hanya terdiri dari buku, melainkan juga bahan pustaka yang lainnya, baik yang tercetak maupun yang terekam, seperti slide, film, video, disket, dan lain-lain, yang disiapkan menurut sistem tertentu untuk kebutuhan pemakai."

Berdasarkan pengertian di atas bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga atau tempat atau kumpulan bahan-bahan pustaka yang bentuknya dapat berupa buku dan non buku yang diatur sedemikian rupa secara sistematis dengan sistem tertentu agar dapat ditelusuri dan ditemukan dengan cepat dan tepat apabila diperlukan oleh pengguna jasa perpustakaan dalam mencari informasi atau untuk dibaca.

Menurut Tata S, Analisis Sistem Informasi (2003 : 10) :

"Sistem adalah setiap kumpulan dari komponen atau sub-sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu."

Sistem Informasi Perpustakaan menurut Gordon B.davis (2003) :

> "Sistem Informasi Perpustakaan adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data harian, penunjang kegiatan dalam penyimpanan data, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan."

Berdasarkan pengertian diatas bahwa sistem informasi dibuat untuk mempertemukan kebutuhan pengolahan data mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia, sebagai penunjang dalam penyimpanan data mahasiswa, dan menyediakan laporan-laporan yang dibutuhkan mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

Laporan tersebut bisa berupa laporan pendaftaran, peminjaman, pengembalian, dan pencarian data buku. Dalam penyediaan laporan tentang sistem informasi tersebut diperlukan layanan yang baik. Layanan yang baik dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna perpustakaan, maka untuk meningkatkan pelayanan harus berorientasi pada mahasiswa.

Menurut (http//www.google.com/SIPERPUS/29 April 2009):

"**Sistem Informasi Perpustakaan** (SIPERPUS) merupakan perangkat lunak yang didesain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota /peminjam, transaksi dan sirkulasi koleksi perpustakaan".

Menurut Fandy Tjiptono (2000:54):

“kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Philip Kotler (2006:93) menyatakan bahwa:

“kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh “.

Mengidentifikasikan lima dimensi kualitas pelayanan sebagai dasar pengukuran, yaitu :

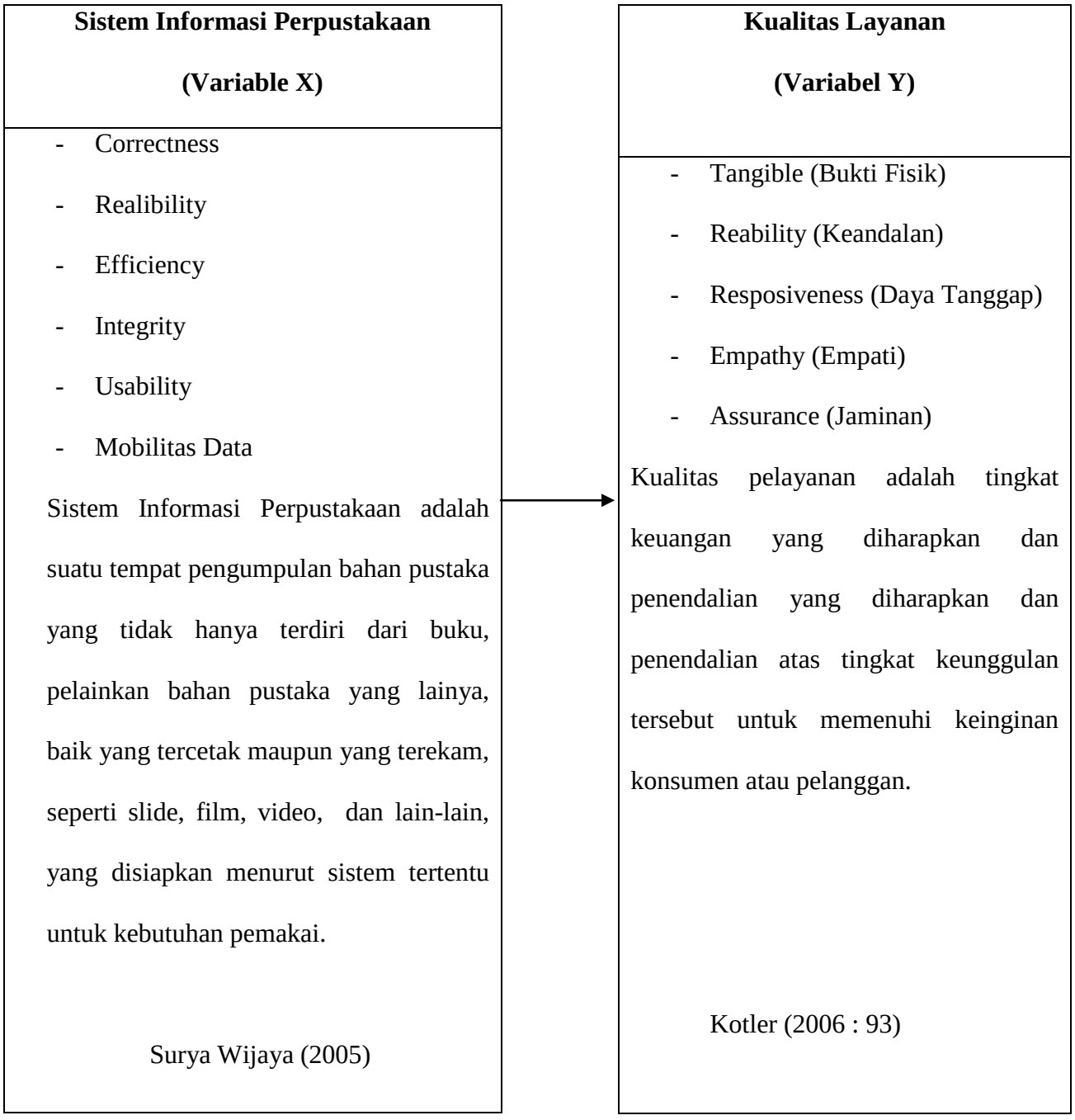
1. Tangibles (Bukti Fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Reliability (Keandalan), yaitu Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
3. Responsiveness (Daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Empathy (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan keterampilan yang diberikan oleh karyawan instansi atau perusahaan, dan lain-lain.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan baik dan sesuai dengan apa yang di harapkan oleh Mahasiswa maka akan timbul kepuasan Mahasiswa dan merupakan salah satu cara untuk mencapaian kualitas pelayanan yang optimal.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas mengenai Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan terhadap kualitas layanan mahasiswa maka dapat di ambil teori penghubung sebagai berikut :

> "Dengan adanya Sistem informasi Perpustakaan yang mempunyai dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional software yang terdiri dari correcnes (kebenaran), reliability (keandalan), efficiency (efisien), integrity (integritas, usability (kemampuan), mobilitas data (pengolahan data) merupakan perangkat lunak yang di desain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, catalog, data anggota/peminjam, sirkulasi dan koleksi perpustakaan. Keseluruhannya bekerja secara sistematis sehingga dapat memperbaiki administrasi dan operasional perpustakaan serta dapat menghasilkan bentuk-bentuk laporan yang berguna dan efektif dalam manajemen perpustakaan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal". (http://www.google.com./Sistem informasi perpustakaan/ 29 April 2009).

Sistem Informasi Perpustakaan juga merupakan proses komputerisasi untuk mengolah data suatu perpustakaan. Mulai dari katalogisasi koleksi, pengolahan data anggota, sampai proses peminjaman dan pengembalian koleksi beserta aturan-aturannya seperti lamanya peminjaman dan penghitungan denda keterlambatan. Dengan adanya penyajian sistem informasi perpustakaan yang baik, maka dapt meningkatkan kualitas pelayanan terhadapmahasiswa. Sehingga mahasiswa dapat menjadi pengguna perpustakaan yang baik. Kerangka pemikiran yang diajukan sebagai pedoman melakukan penelitian dapat disajikan dalam gambar 1.1 sebagai berikut:



Gambar 1.1

Skeme Kerangka Pemikiran

Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan

1.5.2 Hipotesis

Hipotesis itu merupakan jawaban sementara terhadap rumusan maslah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawabannya yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris Sugiyono (2008: 64).

Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis penelitian ini dikemukakan sebagai berikut: **"Sistem Informasi Perpustakaan Berpengaruh Terhadap Kualitas Layanan Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung".**

1.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data maupun bahan-bahan pembuatan laporan ini dilaksanakan pada Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang berada di Jalan. Dr.Setiabudi No.229 Bandung. Pelaksanaan dimulai pada bulan Maret – Juni 2010.

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian 2010

NO	Kegiatan	Maret	April				Mei				Juni				Juli	
1.	Penyusunan Proposal															
2.	Perencanaan Penelitian															
3.	Survei Objek penelitian															
4.	Bimbingan															
5.	Pembuatan Kuesioner															
6.	Penyebaran Kuesioner															
7.	Pengelompokan Data															
8.	Pengolahan Data															
9.	Pembuatan Laporan															