

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya**

Kajian mengenai otomasi perpustakaan dapat dikatakan bukan hal baru. Beberapa peneliti telah melakukan penelitiannya tentang otomasi perpustakaan yang berkaitan dengan kualitas layanan. Penelitian sejenis dilakukan oleh peneliti Mohammad Anas, Jafar Iqbal dan Parvez Ahmad berjudul *Impac Of Automation On Library Service In Selected Management Institutes At Aligarh* pada jurnal Emerald Vol. 32 No. 3 tahun 2014. Metode yang digunakan pada penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, dan pengambilan datanya menggunakan kuesioner. Penelitian tersebut mengungkapkan bahwa 3 dari 4 perpustakaan telah menerapkan otomasi, kecuali perpustakaan Al-Barkaat yang belum sepenuhnya terotomasi. 70% pustakawan percaya bahwa otomasi telah meningkatkan layanan perpustakaan mereka, sementara 85% pengguna percaya bahwa sistem perpustakaan otomasi lebih baik daripada sistem manual.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian yang dibuat oleh peneliti terletak pada topiknya yaitu sistem otomasi perpustakaan. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian di atas menggunakan metode kuesioner dan wawancara informal sebagai teknik pengambilan data, sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan metode wawancara untuk pengambilan datanya.

Di Indonesia penelitian sejenis juga telah dilakukan pada tahun 2016 berupa skripsi dari UIN Alauddin Makassar yang ditulis oleh Amar Sani berjudul Penerapan Otomasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi (*Circulation Service*) Di UPT Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Alauddin Makassar menggunakan sistem otomasi OPAC SLiMS. Penerapan sistem otomasi tersebut terdapat kendala berupa pemustaka kurang puas dengan data yang disajikan. Harapannya, pustakawan lebih mahir dalam mengoperasikan teknologi informasi supaya kualitas atau kompetensi seorang pustakawan lebih diapresiasi.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah berupa topik penelitian yang merupakan penerapan sistem otomasi dalam meningkatkan kualitas layanan, selain itu metode yang digunakan untuk pengambilan datanya juga sama. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian di atas tidak menggunakan teori pada pedoman wawancara, dan untuk sampel penelitiannya hanya dari pemustaka. Pada penelitian ini menggunakan teori sebagai pedoman wawancara dari disertasi, sampel yang digunakan dari pemustaka dan pustakawan.

Penelitian tentang sistem otomasi perpustakaan yang berkaitan dengan kualitas layanan sangat beragam, salah satunya yaitu tahun 2017 terdapat penelitian berjudul Pengaruh Penerapan Otomasi Perpustakaan Terhadap Layanan dan Kinerja di Perpustakaan Umum (Studi Pada Kantor Perpustakaan dan Dokumentasi Pemerintah Kota Batu). Metode yang digunakan pada penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel otomasi perpustakaan terhadap variabel kualitas layanan. Berdasarkan pengujian yang diperoleh diketahui bahwa variabel kualitas layanan memperkuat variabel otomasi perpustakaan, sehingga keduanya mempengaruhi kinerja.

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini terletak pada topiknya yaitu penerapan sistem otomasi perpustakaan. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan. Penelitian di atas menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Pada tahun 2019 terdapat juga penelitian dari disertasi berjudul *Library Automation As A Prerequisite for 21st Century Library Service Provision For Lesotho Library Consortium Libraries*. Penelitian ini untuk menganalisis apakah otomasi perpustakaan merupakan prasyarat bagi perpustakaan untuk memberikan layanan pada jaman sekarang ini. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara. Penelitian ini menemukan bahwa perpustakaan tersebut memang tertinggal dalam hal penyediaan layanan. Perpustakaan tersebut belum mengerti tentang layanan perpustakaan dimasa teknologi saat ini. Perpustakaan harus menggunakan teknologi secara efektif dalam meningkatkan kualitas layanan.

Persamaan penelitian berjudul *Library Automation As A Prerequisite for 21st Century Library Service Provision For Lesotho Library Consortium Libraries* dengan penelitian ini terdapat pada temanya yang merupakan automasi perpustakaan, selain itu teknik pengambilan datanya juga sama menggunakan wawancara. Namun, dari persamaan tersebut juga ada perbedaannya yaitu fokus penelitian di atas merupakan untuk menganalisis otomasi perpustakaan dalam melayani sesuai jaman sekarang. Sedangkan pada penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem otomasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Dolapo dan Joseph tahun 2019 berjudul *Effect Of Library Automation On Performance Of Librarians In Private Universities In South-West Nigeria*. Penelitian ini berfokus pada pengaruh otomasi perpustakaan terhadap kinerja pustakawan di Universitas Swasta Nigeria Barat Daya. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan survei. Pada penelitian ini muncul temuan bahwa enam layanan perpustakaan yang diidentifikasi pada penelitian ini, lima di antaranya sudah menerapkan otomasi. Selain itu, kinerja pustakawan meningkat 70% akibat dari penerapan otomasi perpustakaan.

Persamaan penelitian berjudul *Effect Of Library Automation On Performance Of Librarians In Private Universities In South-West Nigeria* dengan penelitian ini adalah temanya berupa otomasi perpustakaan. Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini pada teknik pengambilan data. Teknik pengambilan data pada penelitian di atas menggunakan survei, sedangkan penelitian ini menggunakan wawancara. Selain itu, fokus penelitiannya juga berbeda. Pada penelitian di atas ingin mengetahui pengaruh otomasi perpustakaan terhadap kinerja pustakawan, sedangkan pada penelitian ini ingin mengetahui bagaimana penerapan sistem otomasi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Sistem Otomasi Perpustakaan**

Otomasi perpustakaan merupakan istilah umum untuk teknologi informasi komunikasi yang digunakan sebagai pengganti sistem manual di perpustakaan (Thakur & Mishra, 2015). Otomasi perpustakaan pada dasarnya memiliki dua bagian yaitu komputerisasi dan jaringan (Gavit, 2019: 5). Otomasi perpustakaan adalah aplikasi teknologi informasi komunikasi yang digunakan untuk operasional layanan perpustakaan.

Otomasi perpustakaan dapat didefinisikan sebagai aplikasi mesin pengolah data otomatis dan semi otomatis (komputer) untuk melakukan kegiatan perpustakaan tradisional seperti akuisisi, sirkulasi, pembuatan katalog, referensi, dan serial (Debasis & Parnab, 2015: 2) Otomasi perpustakaan berkaitan dengan pengontrolan, pengelolaan, dan pengumpulan layanan perpustakaan. (Muthukrishnan & Muthukumar, 2017: 211). Fungsi penerapan otomasi perpustakaan di antaranya yaitu :

1. Akuisisi

Akuisisi adalah satu dari setiap fungsi vital perpustakaan. Tujuan dari akuisisi adalah untuk memuaskan pengguna dalam memperoleh bahan bacaan yang dibutuhkan. Akuisisi dapat menghasilkan pengembangan koleksi perpustakaan secara efektif dan efisien.

## 2. Katalogisasi

Dalam kegiatan akuisisi, katalog digunakan untuk menghindari duplikasi bahan bacaan. Pada referensi dan kegiatan peminjam perpustakaan, katalog berguna untuk memvisualisasikan referensi dan dokumen yang disediakan untuk menjawab pertanyaan referensi. Katalog merupakan alat yang sangat penting di perpustakaan. Otomasi katalog akan sangat membantu bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

## 3. OPAC

OPAC adalah salah satu aspek otomasi perpustakaan saat ini. OPAC dapat berupa katalog yang tersedia untuk mencari informasi secara *online* dan dapat diakses di perpustakaan. OPAC berisi tentang pencarian bibliografi seperti penulis, judul buku, ISBN, kata kunci, dan lain-lain.

## 4. Sirkulasi

Sirkulasi berupa informasi yang memberikan data dari hasil katalogisasi. Sirkulasi juga dapat mengetahui data tentang pengisian data, pemakaian bahan pustaka, dan peminjaman bahan pustaka.

## 5. Manajemen Serial

Unit ini merupakan data yang berisi tentang terbitan berkala seperti jurnal, majalah, surat kabar, prosiding, dan lain-lain (Gavit, 2019: 5).

Sama halnya menurut Muthukrishnan & Muthukumar (2017: 211), fungsi yang dapat diotomasikan pada perpustakaan yaitu seperti pengadaan, katalogisasi, OPAC, pengindeksan, abstrak, layanan sirkulasi dan layanan referensi.

Menurut Supriyanto (2008: 38) otomasi perpustakaan terdapat beberapa unsur atau syarat di antaranya yaitu :

1. Pengguna (*User*)

Pengguna merupakan unsur utama pada otomasi perpustakaan. Pada kegiatan perpustakaan, biasanya pengguna melakukan konsultasi dengan pustakawan. Konsultasi tersebut dapat memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Perangkat keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang dibutuhkan pada penerapan otomasi perpustakaan berupa komputer, scanner, digital kamera, dan CD *Writer*.

3. Perangkat lunak (*Software*)

Perangkat lunak merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan instruksi yang mengoperasikan perangkat keras untuk melakukan tugas sesuai perintah.

4. Jaringan

Sebuah jaringan yang menghubungkan komputer induk (server) dengan komputer yang lain dan dengan alat-alat penunjang sistem otomasi yang lain dalam sebuah sistem terintegrasi.

5. Data

Data merupakan bahan baku informasi.

6. Panduan Operasional/ Manual

Panduan operasional/manual merupakan penjelasan bagaimana memasang, menyesuaikan, menjalankan suatu perangkat keras atau lunak.

Berbagai faktor yang mengharuskan perubahan sistem perpustakaan yang dioperasikan secara manual menjadi sistem otomasi perpustakaan adalah pencatatan kegiatan perpustakaan dapat dilakukan secara efektif menggunakan sistem otomasi, pengembalian dan pembaruan buku

dapat dilakukan dengan cepat dan pencarian dokumen melalui OPAC merupakan alat yang kuat untuk otomasi perpustakaan, efektivitas biaya, menyimpan catatan bibliografi dalam bentuk yang terkomputerisasi, menyediakan akses informasi dengan kecepatan lebih cepat dan berkualitas tinggi (Debasis & Parnab,2015: 3).

Tujuan dari diperlukannya otomasi perpustakaan yaitu adanya ledakan informasi, dampak teknologi komunikasi di era sekarang, memenuhi berbagai pendekatan dan kebutuhan pengguna , batasan perpustakaan seperti waktu, ruang, dan tenaga manusia, dan manajemen informasi yang supaya lebih efektif (Muthukrishnan & Muthukumar, 2017: 211).

Keuntungan otomasi perpustakaan yaitu :

1. Pekerjaan lebih mudah dengan bantuan otomasi
2. Membantu menyediakan layanan perpustakaan dengan mudah
3. Akurasi dalam pekerjaan dan komunikasi informasi yang cepat

### **2.2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2020), kualitas adalah tingkat baik buruknya suatu kadar. Sedangkan layanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual beli barang dan jasa. Jadi disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan adalah keunggulan ataupun kekurangan dari sistem layanan yang diberikan dari perpustakaan kepada pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan pemustaka setelah membandingkan layanan yang diterima dengan kesesuaian layanan yang diinginkan. Kualitas layanan merupakan hal yang utama diterapkan oleh perpustakaan, hal ini bertujuan supaya perpustakaan dapat memberikan layanan kepada pemustaka secara maksimal. (Fatmawati, 2013: 51).

Kualitas layanan mencakup beberapa hal di antaranya yaitu cepat, mudah, dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka (Sutarno (2004: 71). Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009: 138) menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga meningkatkan kepuasan. Adanya kualitas layanan dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga berdampak bagi kemajuan suatu perpustakaan.

Menurut Zeithaml dalam Aa Kosasih (2009: 7) selaku pustakawan perpustakaan Universitas Negeri Malang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas layanan diukur oleh sepuluh dimensi yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas layanan senantiasa berpakaian rapi
2. *Reliability* (kehandalan), kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap atau keresponsifan), setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat. Apabila jawabannya tidak ditemukan, pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat. Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting.
4. *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), pustakawan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan memadai sehingga dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik.
5. *Access* (kemudahan hubungan), setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan. Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi



sarana komunikasi dan kalau memungkinkan juga fasilitas akses secara elektronik sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.

6. *Courtesy* (perilaku), setiap pustakawan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pengguna, hormat dan ramah kepada setiap pengguna.

7. *Communication* (komunikasi), setiap pustakawan harus mampu memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat pengguna.

8. *Credibility* (kredibilitas atau kejujuran), setiap pustakawan harus mampu memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna.

9. *Security* (keamanan), layanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia.

10. *Understanding the Customer* (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna), setiap pustakawan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna.

Dalam menilai kualitas layanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry menyebutkan ada lima dimensi pokok *servqual* (*service quality*) yang berkaitan dengan kualitas layanan untuk membentuk fokus pengguna.

Kelima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Reabilitas/keandalan (*Reability*)

Dimensi kualitas ini ditujukan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat, cepat, konsisten, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan.

## 2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan yang dimaksud merupakan kemauan atau kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (responsif) kepada pengguna.

## 3. Jaminan/kepastian (*Assurance*)

Jaminan ini mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas. Tingkat pengetahuan pustakawan dan kemampuan mereka akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pengguna. Sikap ramah, sopan, dan bersahabat menunjukkan adanya perhatian pada pengguna.

## 4. Empati/kepedulian (*Empathy*)

Sikap ini ditujukan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan atau kebutuhan pengguna.

## 5. Berwujud/ada bukti fisik (*Tangibles*)

Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber-AC, tersedia sarana penelusuran (OPAC), sarana telekomunikasi (telepon), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah, serta penampilan pustakawan yang menarik (Tjiptono, 2004: 14).

Pada tahun 2016 menurut Olga Einasto untuk mengetahui kualitas layanan otomasi yang baik, terdapat beberapa kriteria yaitu :

### 1. *User Friendly* (Kemudahan Dalam Penggunaan)

Pada tahap kriteria ini *user friendly* yang dimaksud yaitu sistem otomasi perpustakaan mudah digunakan oleh siapa saja baik dari pihak pustakawan maupun pemustaka.

### 2. *Access Reliability* (Keandalan Akses)

Kriteria *access reliability* yang berkualitas pada sistem otomasi perpustakaan yaitu dapat menyajikan informasi basis data yang tersedia pada sistem otomasi perpustakaan secara lengkap dan tidak ada tautan yang rusak. Sistem otomasi perpustakaan memiliki data yang lengkap terkait dengan informasi di perpustakaan contohnya yaitu informasi mengenai data koleksi.

### 3. *Security* (Keamanan)

Pada kualitas layanan ini, sistem otomasi perpustakaan memiliki keamanan dalam penyimpanan data yang terjamin. Selain itu, pemberian hak akses perpustakaan juga mempengaruhi keamanan.

### 4. *Speed* (Kecepatan)

Kualitas layanan perpustakaan juga bergantung pada *speed* (kecepatan). Sistem otomasi perpustakaan yang memiliki kualitas baik tentu memiliki kecepatan akses yang baik. Kecepatan akses yang dimaksud yaitu ketika menggunakan sistem otomasi perpustakaan, pustakawan atau pemustaka dapat lebih cepat menemukan informasi yang dibutuhkan.

### 5. *Credibility* (Kredibilitas)

Pada kriteria ini, kualitas layanan yang baik juga dilihat dari *credibility* (kredibilitas). Kredibilitas yang dimaksud adalah informasi yang disajikan oleh pustakawan pada sistem otomasi perpustakaan, merupakan informasi yang terpercaya sesuai dengan data sesungguhnya sehingga dapat meningkatkan kredibilitas.

### 6. *Relevance of e-information* (Informasi Relevan)

Sistem otomasi perpustakaan yang memiliki kualitas layanan baik, dapat menyediakan informasi yang berguna, relevan, dan mudah dipahami. Informasi yang tersedia pada sistem otomasi perpustakaan disajikan secara akurat hal ini merupakan tugas dari seorang pustakawan. Jika

pustakawan menyediakan informasi secara akurat, maka pemustaka yang menggunakan dan memanfaatkan sistem otomasi perpustakaan dapat merasa terbantu.

#### *7. Competence (Kompetensi)*

Kualitas layanan yang baik tentu ditentukan juga oleh kompetensi. Pengelola perpustakaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan ketika menerapkan dan mengelola sistem otomasi perpustakaan. Selain itu, pengelola perpustakaan juga harus memiliki keahlian dalam memecahkan permasalahan. Pada hal ini, lulusan dari ilmu perpustakaan juga diperlukan untuk mendukung dalam kegiatan perpustakaan, karena lulusan dari ilmu perpustakaan merupakan hal yang tepat untuk mampu mengatur dan mengelola perpustakaan. (Einasto, 2016: 56)