

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Landasan teori dalam penelitian ini adalah teori yang disampaikan oleh Lasa (dalam Mulyadi, 2016) yang menjelaskan bahwa otomasi perpustakaan memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dilakukan secara manual, meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi, efektivitas, dan daya saing perpustakaan, serta meningkatkan kinerja pustakawan.¹⁰ Adanya peningkatan pelayanan yang diberikan melalui penerapan otomasi perpustakaan mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan sehingga membuat pengguna perpustakaan yaitu pemustaka merasa puas. Pendapat ini seperti yang disampaikan oleh Irawan, yaitu terdapat lima faktor penyebab kepuasan pengguna, salah satunya adalah kualitas pelayanan.¹¹

Untuk mengetahui bagaimana otomasi perpustakaan diterima oleh pemustaka melalui kualitas pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan evaluasi mengenai otomasi perpustakaan. Model evaluasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah model HOT-Fit. Model ini dipilih karena dalam beberapa kajian menunjukkan bahwa model ini cocok untuk digunakan dalam menilai sebuah sistem informasi terhadap organisasi sebagai lingkungan pendukung dijalankannya sistem tersebut.¹² Berikut merupakan penjelasan teori dalam penelitian ini.

¹⁰Mulyadi, 39.

¹¹Rosnaini Daga, *Citra, Produk dan Kepuasan Pelanggan*(Makassar: Global RCI, 2017), 79.

¹²Tawar, Ari Fajar Santoso, and Yolanda Sabrina Salma, "Model HOT FIT dalam Manajemen Sistem Informasi," *Bincang Sains dan Teknologi* 1, no. 02 (December 4, 2022): 81.

1. Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Menurut Sulistyio Basuki, perpustakaan adalah tempat menyimpan dan membaca buku serta keluaran lainnya menurut tata urutan yang telah ditetapkan.¹³ Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, perpustakaan adalah tempat bahan bacaan berkumpul. Perpustakaan merupakan tempat koleksi buku baik secara fisik, digital, atau keduanya yang dikelola oleh tenaga ahli yang disebut dengan pustakawan dan tujuannya untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pengunjung perpustakaan yang disebut dengan pemustaka. Dalam sekolah, perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang didirikan di sekolah yang bertujuan untuk mencapai tujuan sekolah dan tujuan pendidikan.

b. Tujuan Perpustakaan

Secara umum, perpustakaan bertujuan untuk menyediakan pelayanan informasi kepada masyarakat. Sedangkan secara khusus, tujuan perpustakaan yaitu menyediakan pelayanan sesuai dengan jenis perpustakaannya. Berikut merupakan tujuan perpustakaan berdasarkan jenisnya.

- 1) Perpustakaan Nasional, bertujuan untuk melayani masyarakat umum dan sebagai tempat penyimpanan buku.
- 2) Perpustakaan Perguruan Tinggi, bertujuan untuk melayani masyarakat pada perguruan tinggi.
- 3) Perpustakaan Khusus, bertujuan untuk melayani masyarakat yang memiliki ketertarikan dan keperluan mengenai informasi tertentu.
- 4) Perpustakaan Umum, bertujuan untuk melayani semua kalangan masyarakat.

¹³Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*(Jakarta: Universitas Terbuka, 2003), 5.

- 5) Perpustakaan Sekolah, bertujuan untuk melayani warga sekolah dengan menyediakan pelayanan peminjaman dan pengembalian, mengumpulkan informasi, sebagai tempat ilmu pengetahuan, membantu perkembangan siswa dalam kecakapan bahasa dan pola pikir, serta mengajarkan siswa untuk memelihara dan untuk efisien menggunakan koleksi bahan pustaka.

c. Fungsi Perpustakaan

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 3, perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.¹⁴ Berikut merupakan fungsi dari perpustakaan.

- 1) Fungsi Penyimpanan/Deposit, perpustakaan menyimpan semua bacaan yang tercetak maupun berupa rekaman yang dipublikasikan pada suatu negara.
- 2) Fungsi Penelitian, perpustakaan membantu pemustaka dengan menyediakan referensi yang dijadikan rujukan untuk keperluan dan keberhasilan dalam proses penelitian.
- 3) Fungsi Pendidikan, perpustakaan menyediakan sumber referensi bagi pendidik, peserta didik dan siapa saja yang ingin belajar secara mandiri.
- 4) Fungsi Informatif, perpustakaan menyediakan banyak sumber informasi sesuai dengan jenis perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka.
- 5) Fungsi Kultural, perpustakaan mengelola budaya masyarakat disekitarnya sehingga nilai dan apresiasi budaya meningkat melalui adanya koleksi bahan pustaka.

¹⁴Rahmat Fadhli et al., *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Teori Dan Praktik* (Banyumas: CV. Pena Persada, 2021), 4.

- 6) Fungsi Rekreasi, perpustakaan menyediakan sumber informasi bermutu yang bertujuan untuk menghibur pemustaka.

d. Standar Pengelolaan Perpustakaan

Standar pengelolaan bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif dan terstruktur berdasarkan peraturan perundang-undang yang berlaku. Berikut merupakan standar pengelolaan perpustakaan.

- 1) Koleksi bahan pustaka terdiri dari buku bacaan, buku kurikulum, buku referensi, majalah dan surat kabar. Perbandingan buku sebesar 70% untuk nonfiksi dan sebesar 30% untuk fiksi. Koleksi referensi terdiri dari kamus bahasa Indonesia, kamus bahasa daerah, kamus bahasa asing, ensiklopedia, buku statistik daerah, peraturan perundang-undangan, atlas, peta, biografi tokoh, dan kitab suci.
- 2) Perpustakaan paling sedikit memberikan pelayanan selama delapan jam per hari.
- 3) Perpustakaan paling sedikit memberikan pelayanan meliputi layanan sirkulasi, referensi, dan layanan literasi informasi.
- 4) Perpustakaan menyediakan kursi dan meja baca untuk pemustaka, kursi dan meja kerja untuk pustakawan, meja sirkulasi dan multimedia, rak buku, majalah, dan surat kabar, satu set komputer serta teknologi informasi dan komunikasi, serta papan pengumuman.
- 5) Anggaran untuk perpustakaan paling sedikit 5% terhadap seluruh anggaran sekolah di luar belanja pegawai, pemeliharaan, dan perawatan gedung.
- 6) Perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan dan keperluan pemustaka.

- 7) Melakukan kerja sama dengan forum perpustakaan, perpustakaan sekolah lain, perpustakaan umum, dan organisasi profesi kepustakawanan agar perpustakaan dapat berkembang.¹⁵

2. Otomasi Perpustakaan

a. Pengertian Otomasi Perpustakaan

Otomasi perpustakaan merupakan penggunaan program komputer untuk melakukan pelayanan di perpustakaan yang memiliki pangkalan data berukuran besar untuk menyimpan, menemukan, dan menyajikan informasi.¹⁶ Berikut merupakan otomasi perpustakaan menurut para ahli.

- 1) Menurut Sulisty Basuki, otomasi perpustakaan adalah hasil membuat mesin swatindak dan swa kendali dengan menghilangkan campur tangan manusia.
- 2) Menurut Putu Laxman Pendit, otomasi perpustakaan adalah penggunaan perangkat lunak komputer untuk mempermudah pelayanan perpustakaan yang bercirikan dengan penggunaan data berukuran besar dengan tujuan utama menyimpan, menemukan, dan menampilkan informasi.
- 3) Menurut Saffady, otomasi perpustakaan adalah tatanan perpustakaan yang terpadu dengan pangkalan data mengenai bibliografi kemudian digabungkan dengan sebuah perangkat lunak yang saling berhubungan untuk menggantikan tenaga manusia ke tenaga mesin pada sejumlah besar kegiatan pelayanan di perpustakaan.

¹⁵Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah (Jakarta, 2017).

¹⁶Taufiq Kurniawan et al., "Pendampingan Pustakawan Sekolah Lab UM Dalam Implementasi Sistem Otomasi Perpustakaan Berbasis Opensource," *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi* 5, no. 1 (June 14, 2021): 69.

- 4) Menurut Cohn, otomasi perpustakaan adalah tatanan yang menggunakan komputer sebagai pendukung dan sumber pangkalan data sebagai fondasi untuk melaksanakan kegiatan perpustakaan seperti pengelolaan bahan pustaka, sirkulasi, katalog umum, pengadaan, manajemen keanggotaan, dan terbitan berseri.
- 5) Menurut Riyanto, otomasi perpustakaan adalah penerapan teknologi informasi yaitu penyatuan sistem informasi dengan pelayanan pada kegiatan perpustakaan seperti pengadaan koleksi bahan pustaka, pencatatan barang-barang, pembuatan katalog, layanan sirkulasi, pengelolaan anggota dan lain sebagainya.¹⁷

Dari paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa otomasi perpustakaan adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan kegiatan pelayanan di perpustakaan yang dimulai dari pengadaan, pengelompokan, pengelolaan, dan pembuatan daftar koleksi bahan pustaka dan layanan sirkulasi, serta pelaporan-pelaporan.

b. Tujuan Otomasi Perpustakaan

Adanya otomasi perpustakaan, pekerjaan rutin yang dikerjakan oleh pustakawan dapat dikurangi sehingga pustakawan dapat memfokuskan kegiatannya untuk meningkatkan mutu layanan dan citra perpustakaan. Berikut merupakan tujuan umum diterapkannya otomasi perpustakaan.¹⁸

- 1) Memudahkan penggabungan berbagai kegiatan perpustakaan. Contohnya, penggabungan kegiatan pengelolaan bahan pustaka, layanan sirkulasi, dan

¹⁷Mulyadi, *Pengelolaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLiMS)*, 35–36.

¹⁸Mulyadi, 37–38.

penelusuran informasi. Adanya otomasi perpustakaan, bahan pustaka yang tersedia dapat terpantau sehingga ketika terjadi peminjaman bahan pustaka, pemustaka dapat mencarinya melalui sistem otomasi. Jika bahan pustaka sedang dipinjam, pemustaka dapat langsung mengetahui waktu kembalinya bahan pustaka.

- 2) Memudahkan pembentukan kerjasama dan ikatan diantara perpustakaan. Otomasi membuat sesama perpustakaan dapat dengan mudah berkomunikasi dan tukar menukar data setiap saat.
- 3) Menghindari pengulangan kegiatan di perpustakaan. Semua kegiatan pendataan dalam otomasi perpustakaan dikerjakan melalui komputer sehingga terbentuk basis data. Contohnya dalam peminjaman bahan pustaka, pustakawan tidak perlu menulis bahan pustaka yang dipinjam pemustaka kemudian menulis daftar pinjam harian, pustakawan cukup memasukkan nomor anggota pemustaka yang sudah terdata pada basis data dan otomatis buku yang dipinjam telah tercatat.
- 4) Menghindari pekerjaan yang berulang. Adanya otomasi perpustakaan membuat kegiatan yang mengulang seperti pembuatan katalog, pembuatan label, dan pembuatan barcode bahan pustaka akan mudah dilakukan oleh pustakawan karena cukup sekali membuatnya di basis data dengan bantuan sistem otomasi.
- 5) Memperluas pelayanan perpustakaan. Tugas utama perpustakaan adalah sebagai tempat berkumpulnya informasi, adanya otomasi membuat bahan pustaka dapat diakses di luar perpustakaan di mana saja kapan saja selama ketika mengakses, pemustaka terhubung dengan jaringan internet.

- 6) Menambah peluang pemasaran pelayanan perpustakaan. Pustakawan dapat secara aktif memasarkan pelayanan kepada pemustaka melalui otomasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- 7) Meningkatkan efisiensi. Otomasi perpustakaan membuat pustakawan menghemat waktu, tenaga, dan biaya serta membuat pemustaka dapat mengakses koleksi bahan pustaka dari manapun dan kapanpun selama terhubung dengan jaringan internet.

c. Manfaat Otomasi Perpustakaan

- 1) Mempercepat proses temu balik informasi. Proses temu balik informasi adalah proses penelusuran informasi sesuai dengan kebutuhan pencari informasi. Contohnya, dalam sistem manual ketika pemustaka mencari bahan pustaka pemustaka mencari di katalog yang memiliki kemungkinan bahwa bahan pustaka tersebut masih dipinjam sehingga pemustaka tidak bisa mendapat bahan pustaka yang sedang dicari. Sedangkan dalam otomasi, pemustaka cukup mencari dalam basis data yang akan menampilkan informasi terkait riwayat peminjaman bahan pustaka tersebut.
- 2) Memperlancar proses pengadaan koleksi bahan pustaka. Otomasi memiliki basis data yang memudahkan pustakawan dalam mengelola bahan pustaka seperti mencetak label, membuat katalog, membuat barcode bahan pustaka, menambah judul bahan pustaka, dan menambah eksemplar bahan pustaka sesuai keperluan.
- 3) Komunikasi antar perpustakaan. Adanya sistem otomasi yang memiliki basis data dapat membuat tukar menukar informasi antar perpustakaan menjadi mudah karena dilakukan melalui jaringan internet.

4) Menjamin pengelolaan data administrasi perpustakaan. Pada cara tradisional, banyak sekali tahapan-tahapan yang harus dilakukan seperti pengelolaan bahan pustaka sampai dengan layanan sirkulasi. Adanya otomasi membuat tahapan-tahapan tersebut menjadi sederhana sehingga administrasi berjalan dengan tertib.¹⁹

Sedangkan menurut Hary, manfaat yang diperoleh dari penerapan otomasi perpustakaan yaitu:

- 1) Tersedianya informasi jarak jauh yang cepat dan mudah.
- 2) Tersedianya informasi yang paling baru karena cepat diperbaharui.
- 3) Tersedianya informasi selama 24 jam (apabila terhubung dengan jaringan).²⁰

d. Unsur-unsur Otomasi Perpustakaan

- 1) Perangkat Keras (*Hardware*), yaitu komputer, printer, barcode, dan sebagainya yang mendukung dalam membangun sistem otomasi perpustakaan. Pada perpustakaan sederhana, perangkat keras cukup dengan sebuah komputer. Pada perpustakaan besar, perangkat keras yang digunakan dalam membangun sistem otomasi menjadi lebih banyak dan lebih lengkap agar pelayanan kepada pemustaka menjadi lancar.
- 2) Perangkat Lunak (*Software*), yaitu sebuah aplikasi yang mampu mengelola data dan dapat dijalankan pada berbagai macam sistem operasi serta yang mampu dijalankan lebih dari satu pengguna secara bersama-sama.
- 3) Sumber Daya Manusia (*Brain*), yaitu pustakawan yang memiliki kualifikasi keahlian dalam bidang teknologi informasi. Kualifikasi ini diperlukan karena

¹⁹Mulyadi, 39–40.

²⁰Hary Supriyatno, “Pengantar Otomasi Perpustakaan” (Diklat pengelola Perpustakaan Madrasah Aliyah di Lingkungan Kemenag Jawa Timur, February 8, 2019).

pustakawan akan memberikan pelayanan kepada pemustaka. Kualifikasi yang dimaksud adalah pustakawan memahami secara menyeluruh lingkungan otomasi perpustakaan, pustakawan memahami sistem, desain, implementasi, evaluasi dan pemeliharaan sistem, serta pustakawan menghargai pentingnya pelatihan dan keterlibatannya dalam seluruh proses pelayanan.

- 4) Pengguna (*User*), yaitu pemustaka yang datang dan menggunakan fasilitas perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.
- 5) Data, yaitu macam-macam informasi yang terdiri dari sejumlah koleksi bahan pustaka, pelayanan perpustakaan, dan sistem pengelolaan perpustakaan. Data ini biasanya berupa alfabet, angka, karakter, dan simbol khusus.
- 6) Jaringan Komputer (*Network*), yaitu bagian terpenting dari otomasi perpustakaan karena perkembangan yang terjadi dalam teknologi informasi membutuhkan pemanfaatan dari jaringan.²¹

e. Tahap Kegiatan Otomasi Perpustakaan

Berikut merupakan tahap kegiatan yang perlu disiapkan sebelum menerapkan otomasi perpustakaan.

- 1) Perencanaan otomasi perpustakaan.
- 2) Penyediaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan sarana prasarana yang dibutuhkan.
- 3) Pemasangan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*).
- 4) Pelatihan pustakawan mengenai penggunaan perangkat lunak (*software*).
- 5) Pengalihan dari tradisional ke digital.

²¹Yuniwati and Suwondo, "Otomasi Perpustakaan" (Diklat Peningkatan Kompetensi Tenaga Perpustakaan, BKD Kab. Wonosobo, December 13, 2012).

6) Percobaan otomasi perpustakaan oleh ketua perpustakaan, pustakawan dan beberapa pemustaka.

7) Sosialisasi mengenai otomasi perpustakaan yang telah diterapkan.²²

f. Evaluasi Otomasi Perpustakaan

Metode untuk mengetahui bagaimana pengalaman yang dialami oleh pengguna adalah dengan melaksanakan evaluasi atau penilaian terhadap sebuah produk atau jasa. Evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan dari sebuah produk atau jasa. Dalam evaluasi sistem, salah satu model evaluasi yaitu model kesesuaian *Human, Organization, Technology* yang dikembangkan Yusof et. al. pada tahun 2006. Metode ini dikembangkan dengan memuat unsur penting dalam menjalankan sebuah sistem yaitu unsur manusia (*human*), unsur organisasi (*organization*), unsur teknologi (*technology*), dan hubungan diantara ketiganya sebagai penilai keberhasilan suatu sistem.²³

1) Manusia (*Human*)

Unsur manusia menilai sistem dari penggunaan dan kepuasan manusia.

Penilaian ini berkaitan dengan siapa yang menggunakan, tingkat penggunaan, pengetahuan pengguna, dan penerimaan atau penolakan suatu sistem.

2) Organisasi (*Organization*)

Unsur organisasi menilai sistem melalui struktur organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, perencanaan, komunikasi, budaya, politik dan hirarki dari organisasi. Kemudian menilai sistem melalui lingkungan organisasi yang

²²Mufid, "Otomasi Perpustakaan Sekolah Senayan Library Management System (SLiMS)" (Pelatihan Senayan di Perpustakaan Sekolah Madrasah Aliyah Negeri Gondanglegi Kabupaten Malang, Madrasah Aliyah Negeri Gondanglegi, Malang, April 27, 2015).

²³Taman Yani, Refni Wahyuni, and Yesica Devis, "Evaluasi Sistem Informasi Logbook Menggunakan Model Human Organization Technology (HOT) Fit," *Jurnal Informasi dan Teknologi*, October 31, 2022, 171.

terdiri dari sumber politik, pemerintahan, pembiayaan, dan hubungan internal dari organisasi.²⁴

3) Teknologi (*Technology*)

Unsur teknologi menilai sistem melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Dalam hal kualitas sistem, penilaian dilakukan terhadap fitur yang diterapkan oleh sistem. Dalam hal kualitas informasi, penilaian dilakukan terhadap keutuhan, ketersediaan, kesesuaian, keteraturan, dan ketepatan waktu terkait dengan informasi yang ditampilkan. Dan dalam hal kualitas pelayanan, penilaian dilakukan terhadap keseluruhan dukungan yang diterima oleh sistem seperti rentang waktu sistem merespon, jaminan, empati dan tindak lanjut dari pelayanan yang dilakukan.

3. *Senayan Library Management System (SLiMS)*

a. Pengertian *Senayan Library Management System (SLiMS)*

Senayan Library Management System (SLiMS) merupakan salah satu perangkat lunak sistem informasi manajemen perpustakaan bersumber terbuka berbasis web yang digunakan untuk membangun otomasi perpustakaan. SLiMS dikembangkan di Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dan saat ini banyak digunakan di Indonesia bahkan sampai luar Indonesia.²⁵

²⁴Rizaldi Akbar and Mukhtar, "Evaluasi e-Tracer Study menggunakan HOT (Human-Organization-Technology) Fit Model," *Jurnal JTik (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)* 3, no. 2 (September 30, 2019): 47.

²⁵Azaz Akbar et al., "Training Pengelola Perpustakaan Kyobo Dengan Menggunakan *Senayan Library Management System (SLiMS)*," *Jurnal Abdidias* 3, no. 5 (2022): 910.

b. Fitur *Senayan Library Management System* (SLiMS)

Berikut merupakan beberapa fitur yang dimiliki oleh SLiMS.

- 1) OPAC (*Online Public Access Catalog*) atau katalog dalam jaringan, merupakan fitur untuk menelusuri koleksi bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.
- 2) Bibliografi, merupakan fitur pengelolaan koleksi bahan pustaka seperti memasukan dan mengoreksi data bibliografi, memasukkan barcode koleksi bahan pustaka, cetak barcode koleksi bahan pustaka, serta impor dan ekspor data dalam kegiatan mencadangkan dan memindahkan data.
- 3) *Circulation*, merupakan fitur layanan sirkulasi yaitu peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi bahan pustaka serta pemesanan koleksi bahan pustaka yang sedang dipinjam oleh pemustaka lain.
- 4) *Membership*, merupakan fitur pendaftaran anggota perpustakaan, dengan langkah-langkah melakukan pengisian data pribadi calon anggota perpustakaan, mengatur jenis anggota, dan mencetak kartu anggota perpustakaan.
- 5) *Master File*, merupakan fitur pengelolaan data seperti data penerbit, data pengarang, dan data kota terbit. Data ini diperlukan ketika memasukkan data bibliografi koleksi bahan pustaka pada fitur bibliografi. Melalui fitur ini, pemustaka cukup memilih nama pengarang, penerbit, kota terbit atau subjek ISSN untuk mencari koleksi bahan pustaka yang mereka inginkan.
- 6) *Stock Take*, merupakan fitur pencocokan terhadap jumlah koleksi bahan pustaka yang ada di rak penyimpanan perpustakaan terhadap jumlah koleksi bahan pustaka yang terdapat dalam basis data.

- 7) *System*, merupakan fitur mengatur perangkat lunak secara umum.
 - 8) *Reporting*, merupakan fitur laporan seperti laporan banyaknya anggota perpustakaan, laporan pengembalian buku yang terlambat dari anggota, laporan orang yang mengunjungi perpustakaan, dan laporan jumlah koleksi bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.
 - 9) *Serial Control*, merupakan fitur pengelolaan koleksi terbitan secara berkala.²⁶
- c. Kelebihan dan Kekurangan *Senayan Library Management System* (SLiMS)
- 1) Kelebihan SLiMS
 - (a) SLiMS diperoleh dan digunakan tanpa adanya biaya.
 - (b) SLiMS menyediakan fitur untuk kebutuhan otomasi perpustakaan seperti layanan sirkulasi, pembuatan katalog secara online, dapat mengunggah koleksi bahan pustaka secara digital, adanya pengelolaan keanggotaan, cetak barcode anggota dan buku, dan fasilitas laporan.
 - (c) SLiMS dibangun dengan menggunakan program yang memungkinkan untuk dikembangkan lebih lanjut sehingga pustakawan dapat membangun SLiMS sesuai dengan kebutuhan perpustakaan.
 - (d) SLiMS dikembangkan oleh masyarakat Indonesia.
 - (e) Pemasangan SLiMS cukup mudah baik di windows dan linux.
 - (f) SLiMS stabil ketika digunakan pada windows dan linux.
 - (g) Dokumentasi yang dimiliki SLiMS lengkap.
 - (h) Pengembangan SLiMS jelas sehingga pengguna akan memperoleh manfaat dan fitur dalam versi terbaru.

²⁶SLiMS Developer Community, "Dokumentasi SLiMS Berdasar SLiMS-5 (Meranti)," 2012.

- (i) SLiMS memiliki forum yang berguna untuk bertukar pengalaman penggunaan, kesulitan, dan berdiskusi antara pengguna dan pengembang.

2) Kekurangan SLiMS

- (a) Tidak semua peramban atau *browser* dapat menjalankan SLiMS secara lancar. SLiMS merekomendasikan mozilla firefox agar seluruh tampilan antarmuka SLiMS dapat muncul secara sempurna.
- (b) Otoritas akses file. Dengan fitur ini pustakawan dapat mengunggah dan menyajikan koleksi bahan pustaka secara digital seperti *e-book*, *e-journal*, skripsi, tesis dan koleksi digital lainnya. Tetapi fitur ini mempunyai kekurangan yaitu tidak dilengkapi dengan pembagian otoritas akses file. Akibatnya, setiap bahan pustaka yang diunggah ke SLiMS dapat diakses oleh semua pengguna SLiMS dan cukup mengkhawatirkan apabila bahan pustaka yang diunggah merupakan bahan pustaka yang rentan dengan masalah plagiasi seperti skripsi, tesis atau laporan penelitian.²⁷

4. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, pelayanan merupakan kegiatan yang dikerjakan oleh seseorang kepada orang lain yang bersifat secara tidak nyata dan tidak mengakibatkan adanya kepemilikan.²⁸ Menurut Kotler & Keller, kualitas pelayanan adalah keseluruhan sifat dan ciri pada produk atau pelayanan yang

²⁷Mulyadi, *Pengelolaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLiMS)*, 72–74.

²⁸Fariz O Oktrichaendy, Ari Pradhanawati, and Handojo Djoko Waloejo, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Lost In Coffee Semarang,” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 11, no. 3 (October 19, 2022): 454.

bertujuan untuk memuaskan kebutuhan.²⁹ Menurut Lewis dan Booms, kualitas pelayanan adalah tolak ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dan pelayanan yang diharapkan kepada penerima pelayanan.³⁰ Dalam perpustakaan, pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan jasa, yaitu pemberian informasi dan fasilitas antara pustakawan kepada pemustaka berupa pemenuhan sumber informasi dan pemenuhan koleksi bahan pustaka yang pemustaka butuhkan. Semakin baik pelayanan yang diterima oleh pemustaka, akan semakin puas pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan dan begitu juga sebaliknya. Semakin buruk pelayanan yang diterima oleh pemustaka, akan semakin tidak puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 14 Ayat 1, bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

b. Manfaat Kualitas Pelayanan

Berikut merupakan empat manfaat dari kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller.

- 1) Kualitas pelayanan dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh penerima pelayanan.
- 2) Kualitas pelayanan dapat mengungkapkan keinginan penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan.

²⁹Vidya Dara Oktavia, Sarsono Sarsono, and Fithri Setya Marwati, "Loyalitas Pelanggan Ditinjau dari Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Pada CV Cipta Kimia Sukoharjo," *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA* 6, no. 1 (February 28, 2022): 542.

³⁰Sinollah and Masruro, "Pengukuran kualitas pelayanan (servqual-parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan: Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen," *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 4, no. 1 (February 2019): 46.

- 3) Kualitas pelayanan dapat meyakinkan apakah keinginan penerima pelayanan terpenuhi dengan benar dan tepat waktu.
- 4) Kualitas pelayanan dapat membuat hubungan dengan memastikan apakah penerima pelayanan puas setelah diberikan pelayanan.³¹

c. Karakteristik Pelayanan

Kotler & Keller menyatakan bahwa terdapat empat karakteristik pelayanan yaitu sebagai berikut.

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Pelayanan tidak dapat dilihat dengan mata, diraba dengan indra, dan didengar melalui telinga seperti pada suatu barang. Pelayanan adalah sebuah usaha melalui perbuatan yang tidak dapat kita lihat bagaimana bentuknya.

2) Tidak Terpisahkan (*Inseparability*)

Pelayanan dihasilkan dan digunakan secara bersama-sama. Apabila seseorang memberikan pelayanan, orang yang menyediakan pelayanan adalah bagian dari pelayanan dan orang yang menerima pelayanan juga merasakan pelayanan yang sedang berlangsung. Hubungan antara keduanya merupakan tanda khusus dari adanya pelayanan.

3) Bervariasi (*Variability*)

Pelayanan dapat berubah-ubah bergantung pada siapa, kapan, dan di mana pelayanan tersebut dilakukan. Karena hal tersebut, tidak ada pelayanan yang sama bahkan pelayanan yang dilakukan oleh orang yang sama.

³¹Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12th ed. (Jakarta: PT. Indeks, 2016), 158.

4) Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Pelayanan tidak dapat disimpan sehingga tidak bertahan lama. Walaupun tidak bertahan lama, pelayanan tersebut tidak dipermasalahkan karena keinginan penerima pelayanan langsung terpenuhi oleh pemberi pelayanan.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut The Liang Gie, berikut merupakan beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

1) Faktor motivasi kerja karyawan

Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang besar akan melakukan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada penerima pelayanan.

2) Faktor sistem kerja dan pelayanan

Sistem kerja dan pelayanan yang tetap, penuh dengan semangat, dan mudah disesuaikan akan meringankan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada penerima pelayanan.

3) Faktor keadaan tempat kerja

Tempat kerja yang nyaman dan teratur dibutuhkan untuk menunjang karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima pelayanan.

4) Faktor kemampuan kerja karyawan

Kemampuan kerja adalah keahlian yang terdiri dari keahlian pikir dan keahlian fisik untuk melakukan beraneka ragam tugas dalam pekerjaannya. Seseorang yang memiliki kemampuan kerja secara maksimal, akan memberikan pelayanan yang berkualitas.

5) Faktor kondisi tempat kerja

Kondisi tempat kerja yang nyaman dan mendukung akan memperlancar karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima pelayanan.

6) Faktor perlengkapan dan fasilitas

Adanya perlengkapan dan fasilitas yang lengkap dapat memperlancar pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan.

7) Faktor aturan kerja

Aturan kerja yang tidak membebani para karyawan akan mendukung karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penerima pelayanan.³²

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler, kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu sebagai berikut.

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Adalah kesanggupan menunjukkan sesuatu terkait dengan pelayanan seperti fasilitas yang ada, tempatnya, peralatan yang digunakan, penampilan pemberi pelayanan dan keadaan lingkungan kepada pihak luar.

2) *Empathy* (Empati)

Adalah kesanggupan memahami sesuatu terkait dengan pelayanan seperti memberikan perhatian secara tulus, jelas, dan nyaman kepada penerima pelayanan.

³²Suwarsono, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: PT. Mandala Krida, 1999), 77.

3) *Reliability* (Kehandalan)

Adalah kesanggupan dapat diandalkan terkait dengan pelayanan seperti memberikan pelayanan yang dijanjikan, yang sama, yang cepat, dan yang tepat waktu sehingga memenuhi harapan penerima pelayanan.

4) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yaitu kesadaran terkait dengan pelayanan seperti keinginan pemberi pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan serta menyampaikan informasi yang jelas dengan segera dan tepat kepada penerima pelayanan.

5) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu kesanggupan pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan untuk meningkatkan rasa percaya terhadap organisasi atau perusahaan melalui pengetahuan, kesopannya, dan kemampuannya dalam memberikan pelayanan.³³

B. Kerangka Teoritis

Kerangka teori berperan sebagai landasan dalam penelitian. Kerangka teori ini disusun mengikuti konsep teori yang telah disampaikan pada kajian teori. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan SLiMS berdasarkan model kesesuaian *Human, Organization, Technology* (HOT-Fit). Model ini dipilih karena penerapan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor manusia, faktor organisasi, dan faktor teknologi.

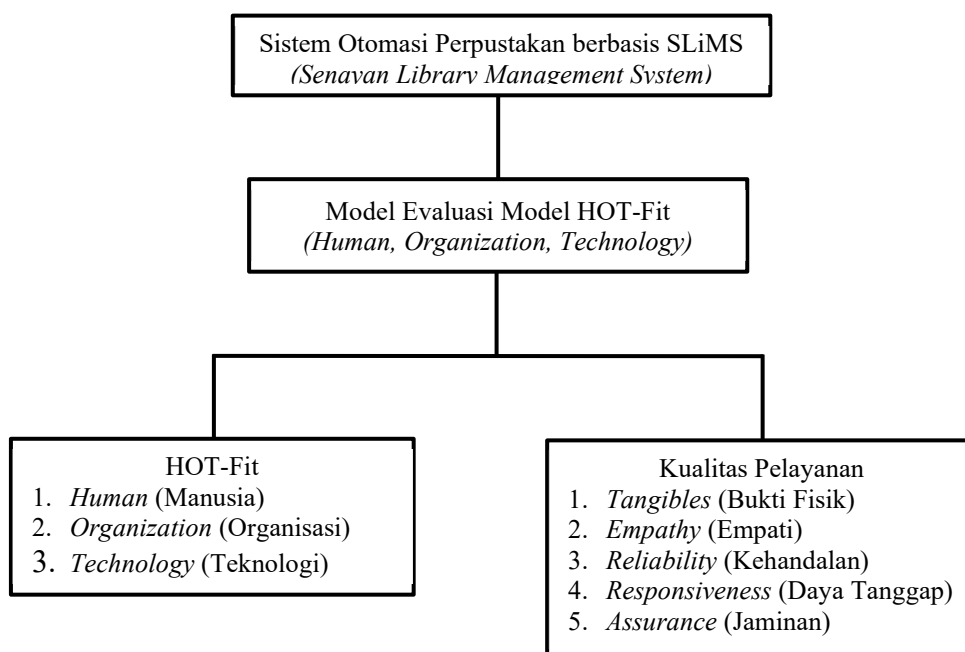
Adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menimbulkan akibat pada perkembangan perpustakaan. Dengan diterapkannya teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan, banyak kegiatan perpustakaan yang dapat dikembangkan

³³Philip Kotler and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, 13th ed. (Jakarta: Erlangga, 2012), 284.

salah satunya otomasi perpustakaan. Otomasi perpustakaan menjadikan pelayanan di perpustakaan meningkat dan menjadi lebih mudah sehingga pemustaka menjadi nyaman dalam melakukan penelusuran informasi dan koleksi bahan pustaka yang mereka butuhkan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, berikut merupakan alur kerangka teori dalam bentuk gambar di bawah ini.

Tabel 2.1 Kerangka Teoritis



C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah sebuah pernyataan sementara terhadap jawaban terkait dengan rumusan masalah yang disampaikan dalam bentuk kalimat. Hipotesis dalam penelitian ini adalah.

H_a: Terdapat pengaruh yang signifikan antara otomasi perpustakaan berbasis SLiMS terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di MAN 2 Kediri.

H_o: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara otomasi perpustakaan berbasis SLiMS terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di MAN 2 Kediri.