



**PENGARUH PENERAPAN  
SISTEM OTOMASI PERPUSTAKAAN *LASER*  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora

Oleh:

Beny Hirmansyah  
A2D008012

**FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2012**

## **PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Beny Hirmansyah

NIM : A2D008012

menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan dalam perguruan tinggi. Karya ini adalah milik saya karena itu pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya. Pendapat atau temuan orang lain terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah.

Semarang, 05 Juli 2012

**BENY HIRMANSYAH**

NIM. A2D008012

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

*Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan  
atau diperbuatnya (Ali Bin Abi Thalib)*

*Apabila anda berbuat kebaikan pada orang lain, maka anda telah berbuat baik  
kepada diri sendiri (Benyamin Franklin)*

### **Persembahan**

Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ Almarhum Ayah
- ❖ Ibu Tercinta
- ❖ Adik Tersayang
- ❖ Teman-teman seperjuangan
- ❖ Almamaterku

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan *LASER* terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Semarang” telah disetujui pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Juli 2012

Semarang, 26 Juli 2012  
Dosen Pembimbing,

Yuli Rohmiyati, S.Sos, M.Si  
NIP. 198007042008122002

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji oleh Panitia Penguji Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro Semarang pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Juli 2012

Ketua,

Dra.Ngesti Lestari, M.Si  
NIP. 194703271975015012001

Anggota I,

Anggota II,

Endang Fatmawati, M.Si, M.A  
NIP. 132314562

Yuli Rohmiyati, S.Sos, M.Si  
NIP. 198007042008122002

Disahkan pada tanggal : Agustus 2012  
Oleh  
Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro

Dra. Sri Ati, M.Si  
NIP. 195305021979012001

## **PRAKATA**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi S1 Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro dengan mengambil judul “Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan *LASER* terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Semarang.”

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan partisipasi berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Sudharto P Hadi, MES., Ph.D selaku Rektor Universitas Diponegoro,
2. Dr. Agus Maladi Irianto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro,
3. Dra. Sri Ati, M.Si selaku Ketua Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro,
4. Drs. M. Hermintoyo, M.Pd selaku dosen wali dari penulis,
5. Yuli Rohmiyati, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi kemudahan selama penyusunan skripsi,

6. Dra. Ngesti Lestari, M.Si dan Endang Fatmawati, M.Si, M.A selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan masukan demi sempurnanya skripsi ini,
7. Yulia Mutmainnah, S.S, M.Hum selaku Kepala UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah memberikan kesempatan dan bantuan selama penelitian,
8. Orang tua yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa kepada penulis,
9. Teman-teman mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang yang telah bersedia membantu dalam mengisi kuesioner penelitian penulis,
10. Teman-teman seperjuangan S1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2008 dan semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 06 Juli 2012

Penulis

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat dimana sistem otomasi perpustakaan menjadi salah satu aspek penting dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* terhadap kualitas layanan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Semarang.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan secara deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang. Sedangkan sampel adalah mahasiswa yang pernah mengakses sistem otomasi perpustakaan *LASER* yang beralamatkan di <http://otomasi.lib.unimus.ac.id>. Jenis sampel dalam penelitian ini adalah non-probability dengan teknik pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*). Sampel berjumlah 96 responden diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Metode pengumpulan data dengan menggunakan observasi, kuesioner tertutup, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik pengolahan data dan analisis kuantitatif menggunakan uji t dengan bantuan program SPSS versi 20.

Dari hasil analisis data dapat ditarik simpulan bahwa model persamaan regresi linear sederhana dapat ditulis dengan rumus:  $Y = 10,744 + 0,839X$ . Untuk hasil analisis uji t pada regresi diperoleh t hitung (9,660) lebih besar dari t tabel (1,661) dan besarnya signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hal ini menunjukkan ada pengaruh antara variabel X, yaitu penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* dan variabel Y, yaitu kualitas layanan perpustakaan. Besarnya pengaruh dapat diketahui dari koefisien determinasi, yaitu sebesar 49,8%. Pengaruh tersebut ialah kegunaan dan efektivitas aplikasi, kemudahan bagi pengguna, desain dan tampilan aplikasi, fitur dan layanan aplikasi dan reliabilitas atau keandalan aplikasi

**Kata Kunci: pengaruh, sistem otomasi, *LASER*, kualitas layanan**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
PRAKATA .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan .....	4
1.3 Waktu dan Tempat .....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat .....	5
1.6 Batasan Istilah .....	5
1.7 Hipotesis .....	6
1.8 Kerangka Pikir .....	6

## BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Teknologi Informasi .....	8
2.1.1 Penerapan Teknologi Informasi dalam Perpustakaan .....	9
2.1.2 Sistem Otomasi Perpustakaan .....	10
2.1.3 Perangkat Lunak ( <i>software</i> ) Otomasi Perpustakaan .....	13
2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan .....	20
2.2.1 Konsep Kualitas .....	20
2.2.2 Konsep Layanan (Jasa) .....	21
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan .....	22
2.2.4 Penilaian Kualitas Layanan .....	24
2.3 Penelitian Terdahulu .....	27

## BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian .....	30
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.3 Variabel Penelitian .....	32
3.3.1 Klasifikasi Variabel .....	32
3.3.2 Definisi Operasi Variabel .....	32
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	33
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	35
3.5.1 Uji Instrumen Pengumpul Data .....	35
3.5.2 Analisis Data .....	36

## BAB IV GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS

### MUHAMMADIYAH SEMARANG

4.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang dan Sistem Otomasi Perpustakaan <i>LASER</i> .....	38
4.2 Struktur Organisasi Perpustakaan UNIMUS .....	41
4.3 Visi dan Misi Perpustakaan UNIMUS .....	41
4.4 Fasilitas dan Layanan Perpustakaan UNIMUS .....	42
4.5 Koleksi Perpustakaan UNIMUS .....	47
4.6 Pengunjung dan Waktu Pelayanan .....	48
4.7 Informasi Sistem Otomasi Perpustakaan <i>LASER</i> V.2.0 .....	49

## BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Identitas Responden .....	50
5.2 Uji Instrumen Pengumpul Data .....	51
5.2.1 Uji Validitas .....	51
5.2.2 Uji Reliabilitas .....	53
5.3 Analisis Deskriptif .....	54
5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	107
5.5 Uji Signifikansi Koefisien Korelasi .....	109
5.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	109
5.7 Uji Hipotesis .....	110

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan .....	112
B. Saran .....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu 1 .....	28
Tabel II.2	Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu 2 .....	29
Tabel IV.1	Jam kerja layanan .....	48
Tabel V.1	Jumlah responden berdasarkan jurusan .....	50
Tabel V.2	Uji validitas variabel penerapan sistem otomasi perpustakaan <i>LASER</i> .....	51
Tabel V.3	Uji validitas variabel kualitas layanan perpustakaan .....	52
Tabel V.4	Uji reliabilitas variabel .....	53
Tabel V.5	Aplikasi mampu menemukan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan .....	54
Tabel V.6	Aplikasi mampu mencari informasi secara cepat dan akurat .....	55
Tabel V.7	Aplikasi mempercepat proses penelusuran koleksi.....	56
Tabel V.8	Aplikasi mempercepat proses peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi .....	57
Tabel V.9	Aplikasi membantu dalam mengetahui status koleksi .....	58
Tabel V.10	<i>Interface</i> atau antarmuka aplikasi mudah dipahami dan dimengerti .....	60
Tabel V.11	Fitur layanan dan aplikasi mudah dipahami dan dimengerti . .....	61

Tabel V.12	Aplikasi mudah dieksekusi dan dijalankan sesuai dengan kebutuhan .....	62
Tabel V.13	Proses penelusuran informasi dan koleksi dengan aplikasi mudah dilakukan .....	63
Tabel V.14	Proses peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian koleksi secara mandiri mudah dilakukan .....	64
Tabel V.15	Penggunaan warna dan kombinasinya pada aplikasi terlihat jelas dan mudah dipahami .....	65
Tabel V.16	Penggunaan huruf pada aplikasi terlihat jelas dan mudah dipahami .....	66
Tabel V.17	Susunan menu navigasi mudah dipahami dan dimengerti..	67
Tabel V.18	Tata letak gambar dan penggunaan kolom aplikasi terlihat rapi dan sistematis .....	68
Tabel V.19	Tampilan secara keseluruhan terlihat menarik dan profesional .....	69
Tabel V.20	Fitur registrasi dan keanggotaan perpustakaan berfungsi dengan baik .....	70
Tabel V.21	Fitur pencarian dengan <i>OPAC (Online Public Access Catalogue)</i> berfungsi dengan baik .....	71
Tabel V.22	Aplikasi mudah dan cepat diakses dengan layanan jaringan intranet yang ada di perpustakaan .....	72
Tabel V.23	Fitur peminjaman, perpanjangan dan pengembalian berfungsi dengan baik .....	73

Tabel V.24	Fitur kotak saran berfungsi dengan baik .....	74
Tabel V.25	Aplikasi tidak sering <i>error</i> ketika digunakan .....	75
Tabel V.26	Aplikasi baik dalam hal keamanan dan menjaga privasi anggota .....	76
Tabel V.27	Aplikasi tidak mudah <i>hang</i> atau berhenti secara tiba-tiba ketika digunakan .....	77
Tabel V.28	Aplikasi mampu mengeksekusi atau menjalankan perintah-perintah yang diberikan pengguna secara cepat ..	78
Tabel V.29	Aplikasi bisa diakses kapan saja ketika dibutuhkan tanpa ada masalah seperti <i>server down</i> dan Sebagainya .....	79
Tabel V.30	Perpustakaan memiliki jumlah komputer penelusuran <i>OPAC</i> yang cukup .....	80
Tabel V.31	Perpustakaan memiliki jaringan internet yang bisa digunakan untuk mengakses informasi secara luas.....	81
Tabel V.32	Perpustakaan menyediakan tempat khusus, meja dan kursi yang cukup guna mengakses internet dan intranet perpustakaan .....	82
Tabel V.33	Pustakawan memiliki penampilan menarik dan profesional .....	83
Tabel V.34	Perpustakaan sudah menerapkan berbagai macam teknologi perangkat dan peralatan penunjang di perpustakaan.....	84
Tabel V.35	Pustakawan disiplin dengan waktu dan selalu tersedia pada jam kerja perpustakaan .....	85

Tabel V.36	Pustakawan selalu melayani dengan baik dan memuaskan ... .....	86
Tabel V.37	Pustakawan memberikan informasi secara jelas dan akurat .. .....	87
Tabel V.38	Pustakawan selalu efisien dengan waktu ketika menangani berbagai permasalahan .....	88
Tabel V.39	Pustakawan melaksanakan dan menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan .....	89
Tabel V.40	Pustakawan cepat tanggap dan paham apa yang dibutuhkan pemustaka .....	90
Tabel V.41	Pustakawan cepat mengerti dan paham permasalahan yang dihadapi pemustaka .....	91
Tabel V.42	Pustakawan cepat dalam menangani permasalahan yang dihadapi pemustaka .....	92
Tabel V.43	Pustakawan selalu siap sedia dalam membantu pemustaka dalam berbagai hal .....	93
Tabel V.44	Pustakawan selalu terbuka menerima masukan dan saran dari pemustaka .....	94
Tabel V.45	Pustakawan melayani pemustaka dengan ramah dan penuh kesopanan .....	95
Tabel V.46	Pustakawan mampu menyesuaikan perolehan informasi dengan apa yang pemustaka butuhkan .....	96
Tabel V.47	Pustakawan mampu menyediakan sumber informasi	



	alternatif selain bahan pustaka yang ada di perpustakaan .97
Tabel V.48	Pustakawan mampu memberikan solusi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pemustaka ..... 98
Tabel V.49	Pustakawan memiliki kompetensi dan pengetahuan mengenai berbagai aspek perpustakaan ..... 99
Tabel V.50	Pustakawan selalu mau dan mudah diajak berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka ..... 100
Tabel V.51	Pustakawan menunjukkan empati kepada pemustaka yang menghadapi permasalahan atau kesulitan ..... 101
Tabel V.52	Pustakawan menunjukkan simpati kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan ..... 102
Tabel V.53	Pustakawan selalu aktif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka ..... 103
Tabel V.54	Pustakawan selalu menjaga hubungan dengan pemustaka secara baik dan berkesinambungan ..... 104
Tabel V.55	Skor variabel penerapan sistem otomasi perpustakaan ..... 105
Tabel V.56	Simpulan hasil penerapan sistem otomasi perpustakaan.... 106
Tabel V.57	Skor variabel kualitas layanan perpustakaan ..... 106
Tabel V.58	Simpulan variabel kualitas layanan perpustakaan ..... 107
Tabel V.59	<i>Coefficients</i> <sup>a</sup> ..... 108
Tabel V.60	<i>Model Summary</i> <sup>b</sup> ..... 109

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Permohonan Pengisian Kuesioner
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Transkrip Wawancara
- Lampiran 4 : Tabel Hasil Kuesioner
- Lampiran 5 : Uji Validitas
- Lampiran 6 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Tabel Frekuensi
- Lampiran 8 : Analisis Regresi
- Lampiran 9 : Gambar Sistem Otomasi Perpustakaan *LASER* V.2.0
- Lampiran 10 : Foto dan gambar dokumentasi perpustakaan Universitas  
Muhammadiyah Semarang
- Lampiran 11 : Lembar Konsultasi
- Lampiran 12 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi (TI) yang begitu pesat membawa perubahan yang besar pada banyak aspek termasuk pada layanan perpustakaan. Hal ini diikuti oleh perkembangan sistem perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) komputer yang saat ini semakin canggih dan terjangkau harganya. Berbagai macam *software* atau perangkat lunak otomasi perpustakaan mulai diterapkan oleh pihak perpustakaan untuk menunjang kegiatan layanan perpustakaan mereka. Mulai dari yang memiliki lisensi untuk tujuan dijual kembali hingga yang diedarkan ke publik secara gratis oleh pengembangnya (*open source*). Aplikasi atau *software* tersebut dibuat dengan tujuan memudahkan pustakawan dalam mengelola informasi dan mempercepat temu balik informasi oleh pengguna dan pengunjung perpustakaan.

Dalam memberikan layanan, sebuah perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan terbaik dalam mencapai kepuasan pengguna. Salah satunya adalah dengan cara menerapkan sebuah sistem otomasi perpustakaan yang mampu mengakomodasi kebutuhan pengguna secara maksimal. Tidak mudah dalam memilih *software* atau aplikasi perpustakaan yang baik bagi pengguna atau pengunjung perpustakaan. Beberapa kriteria penting perlu dikaji agar nantinya *software* atau perangkat lunak tersebut mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan bukan sebaliknya.

Menurut Pendit (2008) secara spesifik sistem otomasi perpustakaan mengandung sedikitnya empat sub-sistem utama yaitu:

- (1) Katalog *online*,
- (2) Sub sistem sirkulasi untuk mengelola transaksi peminjaman,
- (3) Sub sistem akuisisi untuk mengelola administrasi pengadaan koleksi,
- (4) Sub sistem serial untuk mengelola koleksi yang berseri (jurnal, majalah).

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang menerapkan sebuah sistem otomasi perpustakaan dalam menunjang kegiatan dan tugas-tugas rutin perpustakaan. Sistem otomasi perpustakaan yang mereka gunakan adalah *LASER* (*Library Automation Service*).

*LASER* adalah sistem otomasi perpustakaan yang dikembangkan oleh tim MDLRG (*Muhammadiyah Digital Library Research Group*) dan dibangun dengan bahasa pemrograman *open source PHP* dan menggunakan *database MySQL*. Sistem otomasi ini memungkinkan tugas-tugas rutin perpustakaan seperti pengolahan bahan pustaka, penelusuran informasi buku secara *online* (*OPAC*), dan layanan sirkulasi.

Untuk layanan sirkulasi, pemustaka dibantu oleh petugas perpustakaan dengan memanfaatkan sistem otomasi *LASER*. Sebagai sebuah layanan otomasi perpustakaan terpusat, hampir seluruh kegiatan dan tugas-tugas perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Semarang diselesaikan menggunakan aplikasi ini. Dengan adanya *LASER* pada layanan sirkulasi maka layanan yang diberikan lebih

cepat, tepat dan efisien. Hal ini juga meminimalisir kemungkinan kesalahan yang diakibatkan oleh petugas layanan (*human error*).

Penulis sebelumnya telah melakukan observasi terhadap sistem otomasi *LASER* Universitas Muhammadiyah Semarang. Dalam observasi tersebut penulis menemukan berbagai permasalahan yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Berikut kasus yang penulis temukan selama melakukan observasi:

- (1) Pemustaka tidak bisa mengakses halaman aplikasi *LASER* karena komputer mati atau ada permasalahan pada *server* atau pangkalan data sistem otomasi tersebut. Seharusnya sebagai bagian dari layanan perpustakaan aplikasi tersebut tersedia kapan saja ketika dibutuhkan pengunjung perpustakaan.
- (2) Pada kasus lainnya, pemustaka terlihat jarang menggunakan sistem otomasi perpustakaan tersebut. Pemustaka lebih tertarik untuk menelusur koleksi perpustakaan secara langsung.
- (3) Hal menarik lainnya ialah terkadang pemustaka harus meminta bantuan kepada pustakawan untuk mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan *LASER*. Hal ini bisa disebabkan karena adanya permasalahan pada sistem atau kurangnya pemahaman mahasiswa dalam menggunakan layanan otomasi tersebut.

Sebuah sistem otomasi perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat mengakomodasi kebutuhan pemustaka secara lengkap dan memudahkan pemustaka dalam menemukan koleksi. Jika sebuah sistem otomasi perpustakaan mampu membantu pemustaka dalam aktivitasnya selama di perpustakaan, seharusnya kualitas layanan perpustakaan juga akan meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Penerapan Sistem Otomasi Perpustakaan *LASER* terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang tersebut, masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* terhadap kualitas layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

## **1.3 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini mengambil tempat di Universitas Muhammadiyah Semarang di Jalan Kedungmundu Raya 18 Semarang.

Waktu penelitian berlangsung selama 2 bulan yaitu bulan Mei sampai Juni 2012 dengan melakukan observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka untuk pengumpulan data.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* terhadap kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini adalah :

- (1) Bagi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang sebagai bahan masukan dalam pengembangan dan penyempurnaan sistem otomasi perpustakaan *LASER* Universitas Muhammadiyah Semarang.
- (2) Bagi praktisi ilmu perpustakaan dan informasi sebagai sumber ide dan pengetahuan baru dalam pengembangan sistem otomasi perpustakaan.
- (3) Sebagai bahan rujukan bagi penelitian tentang ilmu perpustakaan dan informasi di kemudian hari.

## **1.6 Batasan Istilah**

Agar bahasan dalam penelitian ini tidak terlalu luas, peneliti membatasi istilah dari variabel yang diteliti, objek penelitian, dan pengguna sistem otomasi, sebagai berikut:

- (1) Kualitas layanan perpustakaan yang dimaksud adalah kualitas layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.
- (2) Sistem otomasi perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem otomasi perpustakaan *LASER (Library Automation Service)*.
- (3) Pengguna sistem otomasi perpustakaan dan pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang yang pernah menggunakan sistem otomasi perpustakaan *LASER* minimal satu kali.

## **1.7 Hipotesis**

Hipotesis adalah dugaan sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian lebih lanjut.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

## 1.8 Kerangka Pikiran

Berdasarkan tinjauan pustaka dapat diuraikan kerangka pemikiran sebagai dasar atau landasan dalam penyusunan kerangka pemikiran yang teoritis. Berikut adalah kerangka pemikiran penelitian yang dimaksud penulis.

**Gambar 1**  
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti, 2012

Dari skema kerangka pikiran diatas dapat digambarkan bahwa kualitas layanan perpustakaan tergantung pada sistem otomasi perpustakaan *LASER* yang ada di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. Adapun penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* mencakup aspek kegunaan dan efektivitas



aplikasi, kemudahan pengguna, desain dan tampilan aplikasi, fasilitas layanan dan fitur aplikasi, kemudian reliabilitas atau keandalan aplikasi.

Sedangkan pada kualitas layanan perpustakaan mencakup bukti langsung, reliabilitas atau keandalan layanan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

## **BAB II**

### **TINJAUAN LITERATUR**

#### **2.1 Teknologi Informasi**

Saat ini teknologi informasi menjadi salah satu aspek andalan dari setiap perpustakaan. Kebutuhan informasi pemustaka yang semakin banyak menuntut perpustakaan untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, efisien dan akurat. Dengan layanan yang maksimal maka kepuasan pengguna tentunya akan tercapai.

Menurut ITAA (*Information Technology Association of America*), teknologi informasi adalah suatu studi, perancangan, pengembangan, implementasi, dukungan atau manajemen sistem informasi berbasis komputer, khususnya aplikasi perangkat lunak dan perangkat keras komputer. Teknologi informasi memanfaatkan komputer elektronik dan perangkat lunak komputer untuk mengubah, menyimpan, melindungi, memproses, mentransmisikan dan memperoleh informasi secara aman (Sutarman, 2009: 13).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi merupakan perpaduan penggunaan aplikasi perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Teknologi informasi dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi secara cepat, akurat dan efektif kepada pengguna.

Menurut Supriyanto (2008) perpustakaan perlu menerapkan teknologi informasi karena perpustakaan sebagai pengelola informasi memiliki peran yang penting dalam pelestarian dan penyebaran informasi ilmu pengetahuan dan kebudayaan. Perpustakaan harus mampu mengantisipasi kebutuhan informasi

manusia yang terus berkembang dan memberikan pelayanan informasi yang memuaskan bagi pemustaka.

### **2.1.1 Penerapan Teknologi Informasi dalam Perpustakaan**

Menurut Arif (2003), penerapan teknologi informasi di perpustakaan memiliki beberapa fungsi dan bentuk, antara lain:

- (1) Sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan. Adapun tugas-tugas rutin perpustakaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik, dan sebagainya. Bentuk ini lebih dikenal sebagai sistem otomasi perpustakaan.
- (2) Sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan, dan menyebarkan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital. Bentuk ini lebih dikenal sebagai perpustakaan digital. Perpustakaan digital lebih menekankan pada pengolahan jenis koleksi digital dibandingkan perpustakaan konvensional yang koleksinya masih terdapat bahan cetak.

Kedua fungsi penerapan teknologi informasi ini dapat terpisah maupun terintegrasi dalam suatu sistem informasi, tergantung dari kemampuan software yang digunakan, sumber daya manusia, dan infrastruktur peralatan teknologi informasi yang mendukung keduanya (Supriyanto, 2008: 33).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi informasi perpustakaan berkaitan erat dengan sistem otomasi perpustakaan. Teknologi informasi juga diterapkan pada perpustakaan digital

dimana hampir semua koleksinya merupakan koleksi digital. Bedanya sistem otomasi perpustakaan bisa diterapkan pada banyak perpustakaan sedangkan perpustakaan digital membutuhkan sistem otomasi khusus pengolahan koleksi digital.

### **2.1.2 Sistem Otomasi Perpustakaan**

Sistem otomasi perpustakaan dikatakan baik apabila layanan-layanannya sudah terintegrasi antara satu dengan yang lain, mulai dari sistem pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, sistem pencarian kembali bahan pustaka, sistem sirkulasi, *membership*, pengaturan denda keterlambatan pengembalian, dan sistem *reporting* aktivitas perpustakaan perpustakaan dengan berbagai parameter pilihan. Lebih sempurna lagi apabila sistem otomasi perpustakaan dilengkapi dengan *barcoding*, dan mekanisme pengaksesan data berbasis web dan internet (Supriyanto, 2008: 103).

Dengan terintegrasinya layanan-layanan tersebut tentunya akan memudahkan pengelolaan koleksi perpustakaan bagi pustakawan dan mempercepat proses penelusuran koleksi oleh pengguna lewat komputer penelusuran yang terhubung dalam satu jaringan. Tugas pustakawan akan menjadi lebih ringan dan pengguna lebih puas dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Sistem otomasi perpustakaan dengan menerapkan kemajuan teknologi informasi akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- (1) Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan,
- (2) Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan,

- (3) Meningkatkan citra perpustakaan,
  - (4) Pengembangan infrastruktur nasional, regional, dan global;
- (Supriyanto, 2008: 37).

Sistem otomasi perpustakaan dibuat dengan tujuan mempermudah tugas-tugas harian pustakawan. Selain itu pengguna akan mendapatkan layanan yang lebih baik lewat sistem otomasi perpustakaan, misalnya proses penelusuran koleksi yang lebih cepat, kemudahan dalam menggunakan layanan perpustakaan dan berbagai keuntungan lainnya. Hal ini tentu akan berimbas pada citra perpustakaan yang nantinya menjadi lebih baik di mata pemustaka.

Sedangkan bidang cakupan sistem otomasi layanan perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi dapat untuk menjalankan sistem layanan secara otomatis mulai dari:

- (1) Usulan koleksi, seperti pengadaan koleksi perpustakaan yang terbaru.
- (2) Inventarisasi dan pencatatan koleksi.
- (3) Katalogisasi atau pembuatan katalog.
- (4) Sirkulasi seperti peminjaman, perpanjangan dan pengembalian, *reserve*, *inter-library loan*,
- (5) Pengelolaan penerbitan berkala seperti jurnal dan majalah.
- (6) Pengelolaan anggota yang mencakup registrasi anggota dan data anggota perpustakaan.

(Supriyanto, 2008: 38).

Menurut Supriyanto (2008), dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan terdapat beberapa unsur atau syarat yang saling mendukung dan terkait satu dengan lainnya. Unsur-unsur atau syarat tersebut sebagai berikut:

(1) Pengguna (*users*),

Pengguna merupakan unsur utama dalam sebuah sistem otomasi perpustakaan. Adapun pengguna meliputi pustakawan, staf yang nantinya sebagai operator atau teknisi, serta para anggota perpustakaan. Dalam pembangunan sistem perpustakaan hendaknya selalu dikembangkan melalui konsultasi dengan pengguna. Konsultasi dengan pengguna dibutuhkan agar pihak perpustakaan bisa mengetahui apa saja yang sebenarnya dibutuhkan oleh pemustaka.

(2) Perangkat keras (*hardware*),

Perangkat keras adalah sebuah mesin yang dapat menerima dan mengolah data menjadi informasi secara cepat dan tepat serta diperlukan program untuk menjalankannya. Dalam perpustakaan, perangkat keras atau *hardware* bisa dilihat pada komputer penelusuran koleksi atau *OPAC*.

(3) Perangkat lunak (*software*),

Perangkat lunak atau aplikasi adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan instruksi-instruksi yang memberi tahu perangkat keras untuk melakukan suatu tugas sesuai dengan perintah. Dalam perpustakaan *software* atau aplikasi perpustakaan yang bisa ditemui antara lain *SLIMS*, *GDL*, *LASER* dan lain-lain.

(4) *Network* atau jaringan,

Otomasi perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan akan pemanfaatan sumber daya bersama melalui teknologi informasi. Ada berbagai macam jenis network atau jaringan diantaranya *Wi-Fi*, *LAN* (*local area network*), dan internet.

(5) Data,

Merupakan bahan baku informasi. Data berupa alfabet, angka maupun simbol khusus. Data disimpan pada suatu tempat yang dinamakan pangkalan data (*database*).

(6) Manual atau panduan operasional

Biasa disebut prosedur yaitu penjelasan bagaimana memasang, menyesuaikan, menjalankan suatu perangkat keras atau perangkat lunak. Manual adalah kunci bagi kelancaran suatu sistem otomasi perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem otomasi perpustakaan hanya akan berfungsi secara optimal apabila di dalamnya terdapat pengguna, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan, dan panduan operasional. Apabila salah satu unsur di atas tidak ada, maka kemungkinan sistem otomasi perpustakaan memiliki kekurangan yang nantinya bisa berimbas pada menurunnya kualitas layanan perpustakaan.

### **2.1.3 Perangkat Lunak (*software*) Otomasi Perpustakaan**

Perangkat lunak (*software*) yang baik adalah perangkat lunak yang memiliki fitur-fitur dan mampu mengakomodasi kebutuhan perpustakaan

secara lengkap, dari pengadaan, pengolahan, penelusuran, serta manajemen anggota dan sirkulasi. Menurut Jeng (2004), ada beberapa indikator penilaian dalam mengevaluasi software otomasi perpustakaan yang meliputi efektifitas, efisiensi dan kepuasan:

(1) Efektifitas

Sistem otomasi perpustakaan harus menyediakan informasi secara efektif dan sistem tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan fungsinya.

(2) Efisiensi

Pengguna dapat memperoleh informasi dari sistem otomasi perpustakaan yang dibutuhkan secara efisien dan diukur dengan berapa lama waktu yang diperoleh dalam memperoleh informasi.

(3) Kepuasan

Kepuasan pengguna meliputi kemudahan aplikasi, organisasi informasi, pelabelan yang jelas, tampilan aplikasi, isi, dan sistem koreksi kesalahan. Kemudahan program diukur dari persepsi pengguna terhadap kemudahan sistem yang ada. Organisasi informasi merupakan struktur atau susunan informasi dari aplikasi. Pelabelan diukur dari persepsi pengguna terhadap struktur label dan penamaan bagian-bagian sistem otomasi sehingga mudah dipahami oleh pengguna. Tampilan aplikasi diukur dari desain tampilan aplikasi apakah terlihat menarik atau tidak. Isi program aplikasi diukur dari keabsahan sumber dan keakuratan informasi yang diberikan. Sistem koreksi kesalahan diukur dari apakah pengguna mudah untuk



mengoreksi kesalahan ketika menjalankan aplikasi dan menghindari kesalahan sistem di kemudian hari.

Beberapa kriteria yang harus diperhatikan sebelum memilih perangkat lunak (*software*) dalam sistem otomasi perpustakaan antara lain:

(1) Kegunaan

Fasilitas dan laporan yang ada sesuai dengan kebutuhan dan menghasilkan informasi tepat waktu (*real-time*) dan relevan untuk proses pengambilan keputusan.

(2) Ekonomis

Biaya yang dikeluarkan untuk mengaplikasikan *software* sebanding dengan hasil yang didapatkan.

(3) Keandalan

Mampu menangani operasi pekerjaan dengan frekuensi besar dan terus menerus.

(4) Kapasitas

Mampu menyimpan data dengan jumlah besar dengan kemampuan temu kembali yang cepat.

(5) Sederhana

Menu-menu yang disediakan dapat dijalankan dengan mudah dan interaktif dengan pengguna.

(6) Fleksibel

Dapat diaplikasikan di beberapa jenis sistem operasi dan institusi serta memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut (Supriyanto, 2008: 108).

Dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem otomasi perpustakaan harus mampu menampilkan hasil penelusuran yang relevan dengan yang dibutuhkan pemustaka, harga ekonomis, mampu mengolah data secara terus menerus, mampu menyimpan data yang besar tanpa mengurangi kecepatan akses temu kembali, mudah digunakan dan fleksibel diterapkan oleh berbagai macam perpustakaan.

Geisenger memberikan indikator penilaian suatu *software* atau aplikasi (sistem otomasi), yang meliputi tampilan aplikasi (*visual display*) dan kualitas teknik (*technical quality*) seperti berikut:

(1) Tampilan program (*visual display*):

a. Pewarnaan

Pemakaian warna tidak mengacaukan tampilan. Hendaknya penggunaan warna pada *software* atau aplikasi perpustakaan nyaman dilihat oleh pemustaka.

b. Pemakaian kata dan bahasa terdiri dari:

- 1) Penggunaan huruf atau karakter yang sesuai. Jenis huruf dan ukuran huruf yang digunakan sebaiknya proporsional, mudah dibaca dan jelas.

- 2) Penggunaan bahasa yang mudah dipahami. Bahasa yang digunakan pada sistem aplikasi sebaiknya menggunakan Bahasa Indonesia, bahasa baku dan mengurangi penggunaan bahasa asing.
- c. Pemakaian tombol kata interaktif (*hypertext*) terdiri dari:
- 1) Penggunaan *hypertext* untuk memfasilitasi navigasi dan membantu pengguna menjelajah program. Penggunaan *hypertext* yang baik akan membantu pemustaka untuk menelusur halaman-halaman yang relevan pada aplikasi.
  - 2) Penggunaan kombinasi beberapa komponen tampilan berupa teks, grafik, animasi yang dipadukan sehingga program tampak jelas. Sebaiknya jumlah teks, grafik dan animasi dibuat proporsional sehingga tidak mengurangi nilai informasi utama sistem.
- d. Grafis terdiri dari:
- 1) Grafis membuat informasi lebih atraktif. Atraktif maksudnya dengan adanya grafis bisa mengurangi kebosanan pemustaka dalam menggunakan aplikasi.
  - 2) Grafis membantu mengingat informasi yang dipelajari. Pemustaka akan lebih mudah mengingat informasi pada aplikasi jika disertai grafis seperti tabel, statistik dan sebagainya.

- 3) Grafis terlihat dan mudah dipahami. Posisi grafis seharusnya mudah dilihat oleh pemustaka dan tidak membingungkan ketika dilihat.
- e. Tombol Menu dan Ikon terdiri dari:
- 1) Berbagai pilihan menu dan ikon. Fungsi menu dan ikon mempermudah pengguna memahami dan mengingat fitur dari aplikasi.
  - 2) Berbagai simbol seperti tombol, ikon, dan menu untuk bantuan, selesai, keluar, maju, mundur dari layar atau berpindah ke materi yang lain dan berhenti sementara.
- f. Desain *Interface* terdiri dari:
- 1) Transisi layar sudah tepat.
  - 2) Program memerlukan sedikit kegiatan mengetik.
- (2) Kualitas teknik (*technical quality*):
- a. Pengoperasian program/aplikasi terdiri dari:
- 1) Program dapat dimulai dengan mudah. Pemustaka dapat memulai dan menjalankan aplikasi dengan mudah.
  - 2) Program dapat berjalan dengan baik dalam kondisi normal.
- b. Respon pengguna terdiri dari:
- 1) Pengguna dapat mengoperasikan program secara mandiri. Maksudnya pemustaka dapat menjalankan aplikasi tanpa harus banyak bertanya kepada petugas.
  - 2) Pengguna harus senang menggunakan program.

- 3) Pengguna tidak merasa jenuh menggunakan program.
- c. Keamanan program terdiri dari:
- 1) Program yang tidak dapat diubah oleh pemakai yang tidak bertanggung jawab.
  - 2) Program yang tidak dapat terhapus jika ada kesalahan dari pemakai.
- d. Penanganan kesalahan
- Program terbebas dari kesalahan yang dapat mengakibatkan berhentinya program.
- e. Fasilitas program
- Terdapat fasilitas program untuk bantuan.
- (Prasetyawan, 2010: 12-14)

Sedangkan menurut Dwi Ajie perangkat lunak atau *software* otomasi perpustakaan yang dipilih harus berdasarkan kriteria berikut:

- (1) Sesuai dengan kebutuhan pengguna,
- (2) Memiliki izin pemakaian,
- (3) Ada dukungan teknis, pelatihan, dokumentasi yang relevan serta pemeliharaan,
- (4) Adanya staf yang bertanggung jawab dalam pemilihan dan evaluasi *software*.

Dapat disimpulkan bahwa sebuah perangkat lunak harus mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, memiliki izin penggunaan dari pengembang

software jika berlisensi, adanya pemeliharaan dari pihak perpustakaan, dan dipilih berdasarkan kebutuhan perpustakaan.

## **2.2 Kualitas Layanan Perpustakaan**

### **2.2.1 Konsep Kualitas**

Kualitas merupakan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pengguna dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus. Kualitas layanan menunjukkan nilai atau standar dari pelayanan sebuah perpustakaan dan hal ini sangat dibutuhkan dalam mencapai kepuasan pengguna.

Menurut Goetsh dan Davis (1994) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dan Anastasia, 2003: 4)

Kualitas memiliki kesamaan dalam elemen-elemen berikut ini:

- (1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- (2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- (3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang (Tjiptono dan Anastasia, 2003: 3).

Dimensi kualitas menurut Garvin:

- (1) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti,
- (2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap,

- (3) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai,
- (4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya,
- (5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan,
- (6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi; penanganan keluhan yang memuaskan,
- (7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera,
- (8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya (Tjiptono dan Anastasia, 2003: 27).

Dapat disimpulkan bahwa kualitas di perpustakaan merupakan suatu standar yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja sebuah pelayanan apakah sudah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pengguna dan pemustaka.

### **2.2.2 Konsep Layanan (Jasa)**

Jasa atau layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Kotler, 1992: 126).

Karakteristik jasa atau layanan menurut Kotler (1992):

- (1) Tidak berwujud. Jasa atau layanan mempunyai sifat tidak berwujud, karena tidak bisa dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.
- (2) Tidak dapat dipisahkan. Suatu bentuk jasa atau layanan tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin.
- (3) Berubah-ubah. Bidang jasa atau layanan sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah, karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana disajikan.
- (4) Daya tahan. Maksudnya adalah jasa jelas tidak dapat disimpan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan di perpustakaan merupakan bentuk kegiatan perpustakaan, interaksi antara pustakawan dengan pemustaka yang melibatkan berbagai aspek-aspek yang mendukung layanan perpustakaan tersebut.

### **2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan**

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang dikutip Tjiptono, ada lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas layanan:

- (1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- (2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.



- (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- (5) Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

(Tjiptono dan Anastasia, 2003: 27-28)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan hendaknya memperhatikan beberapa indikator seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Adapun jaminan terdiri dari kompetensi, kesopanan, kredibilitas dan keamanan. Sedangkan empati terdiri dari akses, komunikasi, dan memahami pelanggan.

Sementara itu dimensi kualitas pelayanan lainnya menurut Parasuraman yang dikemukakan oleh Bermen (1995) adalah sebagai berikut:

- (1) Fasilitas fisik (*Tangibles*) meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang modern.
- (2) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
- (3) Kompeten (*Competence*) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.

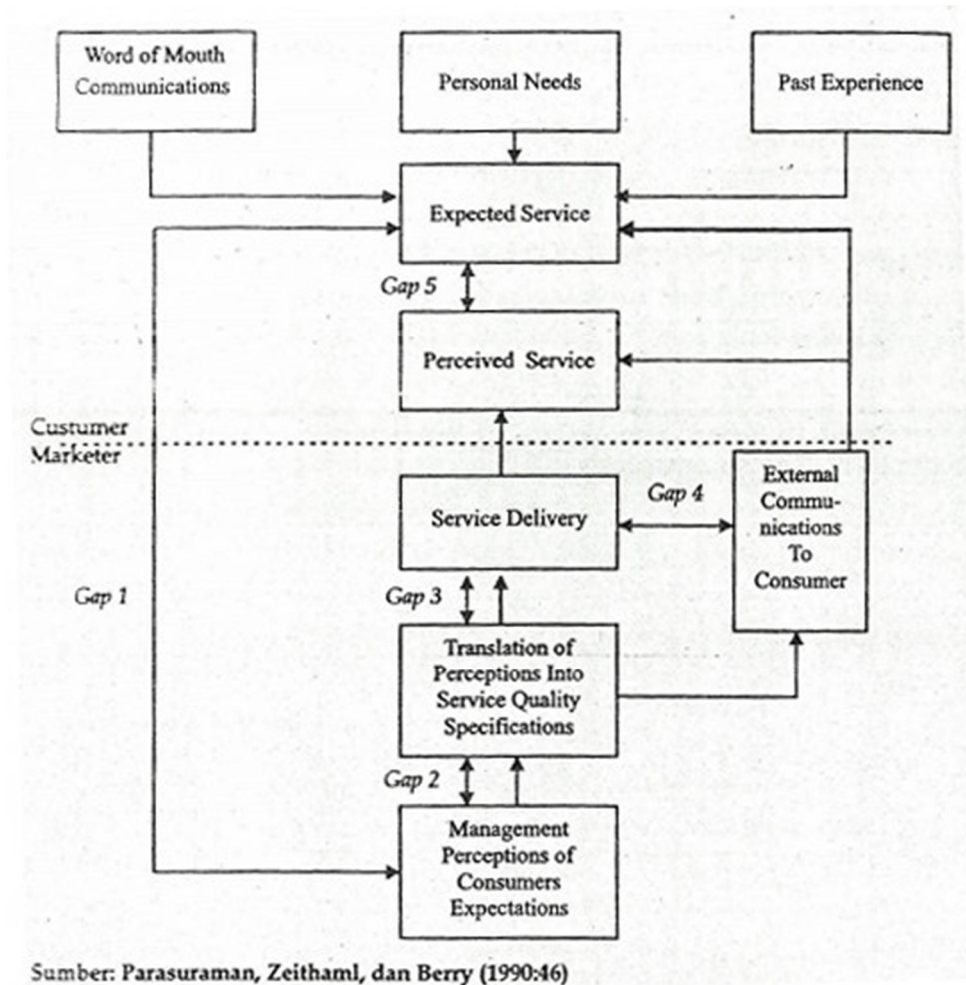
- (4) Akses (*Access*) meliputi memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
- (5) Reliabilitas (*Reliability*) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.
- (6) Responsif (*Responsiveness*) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- (7) Kesopanan (*Courtesy*) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.
- (8) Komunikasi (*Communication*) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
- (9) Memahami pelanggan (*Understanding the customer*) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.
- (10)Keamanan (*Security*) yaitu memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.

(Laksana, 2008: 91).

#### **2.2.4 Penilaian Kualitas Layanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990), penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat dari dua sisi yaitu: sisi konsumen dan sisi penyedia jasa, sebagaimana dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

**Gambar 2**  
Model Kualitas Pelayanan



Sumber: Parasuraman, Zeithaml, Berry (1990:46)

Dalam Gambar tersebut diidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa atau layanan, yaitu:

- (1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Pada kenyataannya pihak manajemen suatu lembaga atau perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau

sekunder apa saja yang diinginkan konsumen. Oleh karena itu diperlukan konsultasi antara pustakawan dan pemustaka agar bisa mengetahui kebutuhan pemustaka secara tepat.

- (2) Gap antara persepsi manajemen konsumen dan spesifikasi kualitas jasa atau layanan

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumberdaya, atau karena adanya kelebihan permintaan.

- (3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa atau layanan

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya, beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Pihak perpustakaan sudah seharusnya melakukan pelatihan atau memberikan pengarahan kepada pustakawan sehingga lebih berkompeten di bidangnya.

- (4) Gap antara penyampaian jasa atau layanan dan komunikasi eksternal

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat lembaga atau perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

(5) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa atau layanan yang diharapkan

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan atau lembaga dengan cara yang berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa atau layanan tersebut.

(Laksana, 2008: 92-94).

Dari gap atau kesenjangan yang berhasil diidentifikasi oleh pihak perpustakaan tentunya bisa menjadi bahan atau dasar perubahan perpustakaan ke arah yang lebih baik. Dengan menutup kesenjangan-kesenjangan tersebut maka kualitas layanan perpustakaan yang dicapai akan menjadi lebih baik.

### **2.3 Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu maka berikut ini persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu:

(1) Skripsi tahun 2010 yang berjudul “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Semarang”. Diteliti oleh Yanuar Yoga Prasetyawan dari Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Berikut persamaan dan perbedaannya dengan penelitian ini:

**Tabel II.1**  
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu 1

Persamaan	Perbedaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan.</li> <li>▪ Bertujuan untuk menguji hipotesis apakah ada pengaruh antar dua variabel dan mencari besar pengaruhnya.</li> <li>▪ Meneliti <i>software</i> atau perangkat lunak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obyek penelitian ini adalah sistem otomasi perpustakaan <i>LASER</i> sedangkan yang sebelumnya sistem informasi perpustakaan <i>SIMAWEB</i>.</li> <li>▪ Penelitian ini meneliti aspek-aspek otomasi perpustakaan sedangkan yang sebelumnya tentang sistem informasi perpustakaan.</li> <li>▪ Penelitian ini menjelaskan lebih jauh faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan selain penerapan sistem otomasi perpustakaan <i>LASER</i>.</li> <li>▪ Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Semarang sedangkan penelitian sebelumnya di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.</li> </ul>

(2) Skripsi tahun 2007 yang berjudul “Evaluasi Kinerja Program Openbiblio untuk Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Semarang”. Diteliti oleh Yuni Nurjanah dari

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Berikut persamaan dan perbedaannya dengan penelitian ini:

**Tabel II.2**  
Persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu 2

Persamaan	Perbedaan
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meneliti <i>software</i> atau perangkat lunak.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Obyek penelitian ini adalah sistem otomasi perpustakaan <i>LASER</i> sedangkan yang sebelumnya <i>software openbiblio</i>.</li> <li>▪ Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif sedangkan sebelumnya menggunakan metode deskripsi analisis.</li> <li>▪ Penelitian ini melihat pengaruh antar dua variabel sedangkan sebelumnya melihat efektivitas penerapan <i>software</i> tersebut pada perpustakaan.</li> </ul>

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang memusatkan perhatian pada hal lebih nyata yang dapat diukur dengan angka atau istilahnya *quantifiabel*, berupa memahami hal yang diteliti dengan melakukan pengukuran dalam bentuk, misalnya, frekuensi dan intensitas variabel (Sulistyo-Basuki, 2006: 72).

#### **3.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Sementara itu sampel adalah wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 1997: 115).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang sedangkan sampel adalah mahasiswa yang pernah menggunakan layanan sistem otomasi perpustakaan *LASER* dengan frekuensi minimal satu kali akses dengan pertimbangan bahwa sampel pernah menggunakan layanan tersebut.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 2.500 mahasiswa. Jenis penarikan sampel dalam penelitian ini yaitu sampel *non-probability*. Sampel *non-probability* diambil tidak menggunakan ancangan acak melainkan menggunakan kriteria lain (Sulistyo-Basuki, 2006: 201). Penulis tidak memiliki data sampel yang memadai



tentang nama mahasiswa yang pernah menggunakan sistem otomasi perpustakaan *LASER*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel bertujuan (*purposive sampling*) dimana sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. (Arikunto, 1997: 127).

Besaran sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin (Sudjarwo, 2009: 269) dikarenakan populasi diketahui jumlahnya secara pasti:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$n$  = Besaran sampel

$N$  = Besaran populasi

$e$  = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian)

Dengan menggunakan rumus Slovin dan nilai kritis sebesar 10% maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96.15. Karena jumlah mahasiswa adalah bilangan diskrit maka 96.15 dibulatkan menjadi 96. Besar sampel dalam penelitian ini adalah 96 responden.

### 3.3 Variabel Penelitian

#### 3.3.1 Klasifikasi Variabel

Variabel penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel dalam penelitian ini adalah:

- (1) Variabel bebas, yaitu suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER*.
- (2) Variabel terikat, variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

#### 3.3.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel menjabarkan variabel-variabel yang timbul dalam suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Pengertian variabel penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator:

- a. Penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER*

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* yang meliputi aspek kegunaan dan efektifitas aplikasi, kemudahan bagi pengguna, desain dan tampilan aplikasi, fasilitas dan fitur aplikasi, dan reliabilitas atau keandalan aplikasi.

b. Kualitas layanan perpustakaan

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas layanan perpustakaan. Indikator kualitas layanan adalah bukti langsung, reabilitas atau keandalan layanan, daya tanggap, jaminan dan empati.

### **3.4 Metode Pengumpulan data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data:

(1) Kuesioner

Menurut Prasetyo dan Jannah (2008), kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan diantara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Penulis memberikan kuesioner kepada responden yang berisikan daftar pertanyaan yang sudah tersedia jawabannya untuk kemudian diisi oleh responden. Kuesioner dalam penelitian ini merupakan adaptasi dan pengembangan dari kuesioner yang disusun Prasetyawan (2010).

(2) Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (reliabilitas) dan kesahihannya (validitas) (Husaini dan Purnomo Setiady Akbar, 2008: 52).

### (3) Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk memperoleh informasi kualitatif, berisi pendapat atau ungkapan sikap responden (Sulistyo-Basuki: 2006: 172). Wawancara dilakukan untuk mengetahui latar belakang permasalahan dan sebagai pendukung instrumen kuesioner.

### (4) Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang relevan dengan penelitian. Dapat berupa gambar, teks tertulis, dokumen elektronik dan sebagainya.

### (5) Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh landasan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti dengan cara merujuk literatur-literatur yang sesuai dan mendukung.

Jenis data penelitian ini adalah data ordinal. Data ordinal berupa tingkatan, angka berjarak, atau ukuran.

Pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*, yang berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa masing-masing kategori jawaban ini memiliki intensitas yang sama (Prasetyo dan Lina, 2005: 110). Berikut adalah bobot skor dari tiap jawaban:

(1) Variabel bebas (Penerapan sistem otomasi perpustakaan)

- a. Sangat Setuju = 4
- b. Setuju = 3
- c. Kurang Setuju = 2
- d. Tidak Setuju = 1

(2) Variabel terikat (Kualitas layanan)

- a. Sangat Setuju = 4
- b. Setuju = 3
- c. Kurang Setuju = 2
- d. Tidak Setuju = 1

### 3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dalam bentuk tabel frekuensi dan uraian deskriptif. Kemudian data diolah menggunakan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*, yaitu salah satu program komputasi statistik yang mampu menghasilkan *output* yang tepat dan akurat. SPSS yang digunakan dalam penelitian ini adalah versi 20. SPSS versi 20 dipilih karena memiliki fitur terbaru dan menghasilkan *output* yang lebih detail.

#### 3.5.1 Uji Instrumen Pengumpul Data

(1) Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan penggunaan indikator untuk menjelaskan arti konsep yang sedang diteliti. Menurut Arikunto

(2006: 170), teknik yang digunakan untuk menguji validitas adalah berdasarkan rumus korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Uji validitas dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

#### (2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 1997: 170). Uji validitas dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

### 3.5.2 Analisis Data

#### (1) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan guna mengetahui gambaran data yang akan dianalisis. Analisis ini dalam bentuk table frekuensi dan dihitung persentasenya masing-masing.

#### (2) Regresi Linear Sederhana

Menurut Suharyadi (2004), analisis regresi adalah suatu teknik yang digunakan untuk membangun suatu persamaan yang menghubungkan antara variabel tidak bebas ( $y$ ) dan variabel bebas ( $x$ ) dan sekaligus untuk menentukan nilai ramalan atau dugaannya. Regresi linear sederhana dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

(3) Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2011: 98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji signifikansi koefisien korelasi dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

(4) Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah bagian dari keragaman total variabel tak bebas Y (variabel yang dipengaruhi atau *dependent*) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel X (variabel yang mempengaruhi atau *independent*) (Suharyadi dan Purwanto S.K, 2004: 465). Analisis koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 20.

(5) Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis uji t pada analisis regresi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel penerapan sistem otomasi perpustakaan *LASER* dengan variabel kualitas layanan perpustakaan. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t, yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) 5%.

**BAB IV**

**GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**4.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang dan Sistem Otomasi Perpustakaan *LASER***

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi, bersama-sama dengan unit lain turut menunjang Pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi dengan cara ilmiah, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayani atau menyampaikan sumber informasi khususnya kepada lembaga induk dan masyarakat akademis.

Perjalanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS) bermula dari tahun 1983 sampai tahun 1984 bersamaan dengan berdirinya Akademi Keperawatan Muhammadiyah Semarang (AKPER). Perpustakaan Akademi Keperawatan Muhammadiyah ini berada dalam satu ruang dengan Direktur dan bagian pengajaran, dan menempati lokal yang dimiliki oleh rumah sakit Roemani PKU Muhammadiyah Semarang. Fasilitas yang dimiliki adalah 2 buah almari dengan jumlah buku kurang lebih 500 eksemplar, yang dikelola oleh 1 orang staf.

Kemudian pada tahun 1985 Akademi Gizi Muhammadiyah Semarang (AKZI) berdiri, dan pengelola bertambah 1 orang sehingga menjadi 2 orang pegawai.



Setelah gedung AKPER dan AKZI berdiri, maka pada tahun 1987 perpustakaan pindah di lantai dasar, dengan fasilitas ada 5 buah almari. Tahun 1989 sampai dengan 1995 perpustakaan pindah lagi di lantai 3, dengan jumlah karyawan 4 orang. Sementara itu Akademi Analis Kesehatan Muhammadiyah Semarang (AAK) berdiri pada tahun 1990.

Mengingat kebutuhan lokal untuk perkuliahan dan laboratorium, maka dilakukan perluasan kampus dengan memindahkan SD Muhammadiyah 08 yang lokasinya ada dibelakang kampus. Pada tahun 1996 perpustakaan pindah di ruang yang dimiliki oleh SD Muhammadiyah 08, dengan jumlah karyawan 5 orang.

Perpustakaan ini milik 3 akademi, yaitu AKPER, AKZI dan AAK Muhammadiyah Semarang. Kemudian pada tahun 2003, ketiga akademi bersatu dan bergabung dengan Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS) dan menjadi satu fakultas yaitu Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan (FIKKES) dibawah Universitas Muhammadiyah Semarang, dan Perpustakaan ini menjadi milik FIKKES. Lokasi perpustakaan ini berada di Jalan Wonodri Sendang Raya 2 A Semarang. Kemudian pada tahun 2004, perpustakaan FIKKES ini menjadi milik UNIMUS, dan menjadi satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan. Sehingga jumlah perpustakaan UNIMUS ada 2 unit, dengan jumlah karyawan keseluruhannya 7 orang, dengan rincian 1 orang kepala perpustakaan, 3 orang tenaga pustakawan, 3 orang tenaga administrasi. Pada bulan Nopember 2006 kampus baru UNIMUS yang berada di wilayah Kedungmundu telah siap ditempati, sehingga UPT Perpustakaan mengalami perluasan menjadi 3 unit dengan sentralnya ada di jalan Kedungmundu Raya No. 18 Semarang. Dan

sekarang dengan adanya fakultas baru, yakni Fakultas Kedokteran, maka berdirilah 1 unit lagi yaitu perpustakaan yang berada di kampus Fakultas Kedokteran.

Seiring dengan semakin bertambahnya program studi yang dimiliki oleh UNIMUS berkembang pula perpustakaan, tahap demi tahap mengalami peningkatan yang meliputi sarana dan prasarana juga sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi.

Universitas Muhammadiyah Semarang menerapkan software atau aplikasi otomasi perpustakaan yang dinamakan *LASER*. Sistem otomasi perpustakaan *LASER* dikembangkan oleh tim *MDRLG (Muhammadiyah Digital Library Research Group)* yang diketuai oleh Muhammad Nasar, ST dari Universitas Muhammadiyah Malang. Software *LASER* berbasis bahasa pemrograman *PHP* dan database *MySQL*. Untuk mendapatkan *software* atau aplikasi tersebut, pihak perpustakaan harus membeli *source code* aplikasi melalui pengembangnya. Pihak yang tertarik untuk menerapkan sistem otomasi ini bisa menghubungi Muhammad Nasar dengan alamat email [nasar@umm.ac.id](mailto:nasar@umm.ac.id).

## **4.2 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang**

Struktur organisasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang terdiri dari Kepala UPT perpustakaan UNIMUS yang mengepalai Perpustakaan Pusat Kedungmundu, Perpustakaan Unit 1, Perpustakaan Unit 2 dan Perpustakaan

Kedokteran. Berikut merupakan gambar dari struktur organisasi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

**Gambar 3**  
Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang



### 4.3 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang

Visi didirikannya Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang adalah Perpustakaan UNIMUS menjadi pusat informasi dan dokumentasi yang berbasis jaringan global.

Sedangkan misi didirikannya Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang adalah sebagai berikut:

- (1) Menjadikan Perpustakaan UNIMUS sebagai pusat informasi dan dokumentasi bagi civitas akademika dan masyarakat.
- (2) Memberi layanan informasi dan dokumentasi yang berwawasan global bagi civitas akedemika Unimus, non-akademika Unimus dan masyarakat luas.
- (3) Menjadi sarana pengembangan sumber informasi dan dokumentasi.

- (4) Mengembangkan sistem manajemen perpustakaan yang efisien dan efektif.
- (5) Membentuk link dengan beberapa universitas dan institusi lain nasional dan internasional.

#### **4.4 Fasilitas dan Layanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang**

Saat ini Perpustakaan UNIMUS memiliki empat lokasi yang terdiri atas beberapa lokasi kampus yaitu antara lain :

(1) Perpustakaan Pusat

Di jalan Kedungmundu Raya No. 18 Semarang, yang berlokasi jadi satu dengan Gedung Rektorat yang posisinya berada di lantai 5, dengan luas 180 m<sup>2</sup>.

(2) Perpustakaan Unit I

Perpustakaan unit 1 saat ini menempati ruangan ber-AC dengan luas 100 m<sup>2</sup> yang berlokasi di lantai 3 jadi satu dengan gedung perkuliahan UNIMUS di jalan Kedungmundu Raya No.22 Semarang.

(3) Perpustakaan Unit II

Perpustakaan Unit II saat ini menempati ruang ber-AC dengan luas 100 m<sup>2</sup> yang yang berlokasi dilantai 3 jadi satu dengan perkuliahan Fakultas Teknik, Ekonomi, Bahasa, MIPA, dan Kesehatan Masyarakat di Jalan Kasipah No. 12 Semarang.

#### (4) Perpustakaan Fakultas Kedokteran

Perpustakaan Fakultas Kedokteran saat ini menempati ruangan ber-AC dengan luas ruangan 64 m<sup>2</sup> yang berlokasi di lantai dua yang jadi satu dengan Gedung Perkuliahan Kedokteran.

Jenis layanan yang diberikan kepada pengguna di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang adalah:

##### (1) Pelayanan Keanggotaan

###### a. Keanggotaan Civitas Akademika

Anggota yang dimaksudkan disini adalah seluruh mahasiswa, karyawan, dosen yang berada dilingkup Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS).

###### b. Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi (JASAPUSPERTI)

UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS) menjadi anggota Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi (JASAPUSPERTI) baik perguruan tinggi negeri atau swasta di Jawa Tengah. Tujuan dari JASAPUSPERTI adalah untuk membantu segenap civitas akademika anggota JASAPUSPERTI bila di perpustakaan yang bersangkutan tidak ada atau tidak lengkap koleksinya. Pemilik kartu JASAPUSPERTI dapat mengunjungi di 59 Perpustakaan Perguruan Tinggi negeri atau swasta di Jawa Tengah, Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

##### (2) Layanan bagi Pengunjung

###### a. Pengunjung Civitas Akademika

Pengunjung yang dimaksud adalah seluruh mahasiswa, karyawan, dosen yang berada di lingkup Universitas Muhammadiyah Semarang (UNIMUS). Pengunjung ini bisa memanfaatkan perpustakaan dengan mematuhi tata tertib dan persyaratan yang ada.

b. Pengunjung Luar

Pengunjung luar adalah: pengunjung perpustakaan UNIMUS baik yang telah bergabung dalam anggota JASAPUSPERTI atau yang belum. Pengunjung luar perpustakaan UNIMUS bisa memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan UNIMUS dengan ketentuan persyaratan yang ditetapkan.

(3) Pelayanan Pengadaan Bahan Pustaka

Pengadaan bahan pustaka adalah proses kegiatan pembelian bahan pustaka. Bahan pustaka adalah pustaka untuk koleksi perpustakaan berupa buku dan non buku. Kegiatan ini, diawali dengan penyusunan RAPB berbasis kinerja, yang disusun satu tahun sekali. Proses perekapan dilakukan oleh UPT Perpustakaan sedangkan pengadaan bukunya dilakukan dengan cara bekerjasama UP2K UNIMUS. Selain melalui pembelian, bisa juga dari sumbangan maupun hadiah.

(4) Pengolahan Bahan Pustaka

Bahan pustaka yang sudah ada baik kemudian diolah, dan disajikan kepada para pemakai perpustakaan, baik itu dari civitas akademika maupun masyarakat luas. Banyak sekali kegiatan yang ada dalam pengolahan bahan pustaka. Mulai dari pengecekan hingga inputing data ke komputer.

(5) Pelayanan Sirkulasi Peminjaman

Pelayanan sirkulasi peminjaman yang ada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang menggunakan *open access system* (sistem layanan terbuka). Jadi mahasiswa dapat mencari bahan pustaka yang sesuai dengan keinginan.

(6) Pelayanan Pengembalian

Petugas melayani mahasiswa yang akan mengembalikan buku. Apabila terlambat dalam mengembalikan buku, maka peminjam akan dikenakan denda sebesar dua ratus rupiah per hari.

(7) Layanan Pemakai

- a. Membimbing pemakai dalam memanfaatkan fasilitas seperti katalog, database jurnal, koleksi referensi maupun strategi penelusuran informasi, penulisan sumber-sumber informasi dalam tugas akhir.
- b. Bimbingan dapat diberikan atas inisiatif perpustakaan atau berdasarkan permintaan dari pengajar, prodi, jurusan atau fakultas yang membutuhkan.
- c. Bimbingan dapat berupa layanan untuk memilih judul-judul buku yang relevan dengan yang diinginkan, melalui bantuan oleh petugas.

(8) Layanan Skripsi

Layanan skripsi disini dapat memberikan layanan informasi kepada pengguna khususnya mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir dan skripsi dengan:

- a. Memberikan bantuan penelusuran skripsi.

- b. Menyajikan koleksi skripsi dan laporan KKP (Kuliah Kerja Praktek) dari semua program studi yang ada di Universitas Muhammadiyah Semarang.
- c. Menyediakan ruang baca skripsi.

(9) Layanan Bebas Pinjam Perpustakaan

Setiap mahasiswa Universitas Muhammadiyah Semarang yang akan lulus dan akan meninggalkan almamater untuk mengambil ijazah diwajibkan untuk memproses surat bebas pinjam perpustakaan. Surat bebas pinjam ini akan diberikan kepada mahasiswa yang sudah tidak memiliki peminjaman koleksi dari empat lokasi perpustakaan kampus Kedungmundu, kampus Wonodri, kampus Singosari, dan kampus Kasipah. Formulir bebas tanggungan dapat diperoleh di perpustakaan. Setelah diisi, dimintakan tandatangan kepala perpustakaan dan disahkan dibagian admintrasi, setelah yang bersangkutan menyerahkan 1 buah KTI atau skripsi dalam bentuk *hard cover* atau buku dan 1 buah CD dalam bentuk *PDF*, untuk keperluan program digital library, serta membayar uang administrasi Rp3.000,-.

(10) Layanan User Study

Bimbingan pemakai perpustakaan ditujukan kepada pemakai pemula yang ingin mengetahui lebih banyak tentang perpustakaan dan cara-cara memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan. Hal ini dilakukan secara rombongan dengan terlebih dahulu memberitahukan kepada petugas perpustakaan.



#### (11) Layanan OPAC Intranet

*Library automation* adalah salah satu teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi perpustakaan. Kalau dalam *digital library* obyeknya adalah koleksi digital, pada *Library Automation* obyeknya adalah otomasi layanan. Misalnya peminjaman buku dengan menggunakan sistem *database*, inialisasi buku dan KTM menggunakan *barcode*, perhitungan denda keterlambatan dan lain-lain. Aplikasi ini sepenuhnya dikontrol oleh petugas perpustakaan dalam rangka menunjang efisiensi dan ketepatan layanan kepada pengguna.

#### (12) Online Catalogue

*Online Catalogue* atau disebut juga katalog elektronik sebetulnya bagian dari *Library Automation*, bedanya adalah penelusuran tentang keberadaan buku atau referensi yang dimiliki oleh UNIMUS, dengan menggunakan komputer layanan katalog yang tersedia atau menggunakan intranet yang ada. Jika ingin mengakses lewat <http://otomasi.lib.unimus.ac.id>.

### 4.5 Koleksi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang

Koleksi perpustakaan yang dimulai oleh Universitas Muhammadiyah Semarang saat ini 26.028 eksemplar dan 9.312 judul dengan rincian sebagai berikut:

Jumlah koleksi keseluruhan	= 26.028 Eksemplar
Jumlah judul	= 9312 Judul

Jumlah judul berdasarkan kategori

- (1) 000 Karya Umum = 434 Judul (962 Eksemplar)
- (2) 100 Filsafat Dan Psikologi = 195 Judul (469 Eksemplar)
- (3) 200 Agama = 676 Judul (1.539 Eksemplar)
- (4) 300 Ilmu Sosial = 1457 Judul (3.598 Eksemplar)
- (5) 400 Bahasa = 238 Judul (657 Eksemplar)
- (6) 500 Sains = 835 Judul (2.247 Eksemplar)
- (7) 600 Teknologi = 5209 Judul (16.230 Eksemplar)
- (8) 700 Seni, Rekreasi & Olahraga = 5 Judul (5 Eksemplar)
- (9) 800 Kesusasteraan = 230 Judul (274 Eksemplar)
- (10) 900 Sejarah Ilmu Bumi & Biografi = 33 Judul (47 Eksemplar)

#### 4.6 Pengunjung dan Waktu Pelayanan

(1) Pengunjung perpustakaan terdiri dari:

- a. Mahasiswa, dosen, dan karyawan Universitas Muhammadiyah Semarang,
- b. Masyarakat umum (luar Universitas Muhammadiyah Semarang).

(2) Waktu Pelayanan

**Tabel IV.1**  
Jam kerja layanan

Hari	Jam Buka
Senin - Kamis	08.00 – 12.00 WIB
	08.00 – 12.00 WIB
Jum'at	08.00 – 11.00 WIB
	13.00 – 16.00 WIB

#### **4.7 Informasi sistem otomasi perpustakaan *LASER V.2.0* Universitas Muhammadiyah Semarang**

(1) Nama sistem otomasi perpustakaan

Sistem otomasi yang digunakan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang adalah *LASER V.2.0 (Library Automation Service V.2.0)*

(2) Alamat akses sistem otomasi perpustakaan

Alamat akses sistem otomasi perpustakaan yang diteliti adalah *http://otomasi.lib.unimus.ac.id*. Sistem hanya bisa diakses melalui jaringan intranet yang ada di perpustakaan.