

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan undang-undang No 43 tahun 2007, perpustakaan diartikan sebagai suatu institusi yang mengelola kumpulan dokumen, bahan cetak dan arsip secara professional dengan sistem yang terorganisir guna mendukung kebutuhan pemustaka dalam bidang pendidikan, penelitian, pelestarian, serta rekreasi. Sementara itu, jenis-jenis perpustakaan menurut pada 20 dalam undang-undang yang sama meliputi perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, serta perpustakaan khusus. Peraturan perpustakaan nasional republik Indonesia nomor 5 tahun 2024 menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan ini berfungsi sebagai pusat sumber belajar yang mendukung pencapaian tujuan pendidikan di lingkungan perguruan tinggi (Perpusnas, 2024). Sejalan dengan itu, Basuki dalam Putri (2024) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi dikelola oleh institusi pendidikan tinggi dengan tujuan menunjang tercapainya visi dan misi dari perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit kerja yang berada dalam lingkup perguruan tinggi dan memiliki peran strategis dalam mendukung implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Fungsi ini dijalankan melalui penyediaan berbagai sumber informasi dan layanan literasi informasi, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, serta upaya pelestarian bahan pustaka dalam berbagai bentuk media.

Sebagai salah satu penunjang kegiatan akademik, perpustakaan berfungsi sebagai tempat belajar bagi civitas akademika maupun masyarakat umum. Namun, seiring meningkatnya jumlah pengunjung, pelayanan langsung dari pustakawan menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi solusi efektif dalam membantu pustakawan memberikan

layanan, khususnya dalam proses pencarian koleksi yang tersedia di perpustakaan. Salah satu fasilitas penelusuran informasi yang disediakan perpustakaan adalah katalog. Basuki dalam Ainun dan Nadira (2022) menjelaskan bahwa katalog merupakan daftar koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Secara umum, katalog hadir dalam beberapa format seperti katalog kartu, katalog buku, katalog mikro, serta katalog berbasis computer yang dikenal dengan istilah *Online Public Access Catalog* (OPAC). Dengan memanfaatkan katalog sebagai alat temu kembali informasi, pengguna dapat dengan mudah menemukan berbagai koleksi yang tersedia, seperti buku, jurnal, laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, dan jenis bahan pustaka lainnya (Sulistyo-Basuki dalam Juniarsono, 2019).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, kebutuhan akan alat penelusuran informasi yang berkualitas menjadi semakin penting untuk disediakan oleh perpustakaan. Perpustakaan yang telah mengadopsi sistem otomasi umumnya telah menerapkan *Online Public Access Catalog* (OPAC) sebagai sarana penelusuran koleksi. OPAC merupakan elemen krusial dalam sistem perpustakaan modern, tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu temu kembali informasi, tetapi juga mencerminkan kinerja institusi perpustakaan itu sendiri. Melalui OPAC, pengguna dapat dengan mudah mengetahui lokasi atau letak penyimpanan koleksi yang dicari, menjadikannya sebagai komponen integral dalam sistem automasi perpustakaan. Kehadiran OPAC bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan informasi kepada pemustaka dan pustawan, sekaligus mempercepat proses pencarian bahan pustaka secara efisien (Isnaini et al., 2021). Lebih jauh, karakteristik perpustakaan masa kini juga ditandai dengan adanya inovasi layanan yang responsive terhadap kemajuan teknologi informasi, memungkinkan pemustaka mengakses informasi dengan lebih cepat dan mudah. Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja perpustakaan adalah layanan yang diberikan. Tingginya kualitas layanan mencerminkan profesionalitas dan kebermanfaatan perpustakaan bagi penggunanya. Meskipun tidak terdapat definisi tunggal yang disepakati secara universal mengenai kualitas layanan, Kotler dalam Tjiptono (2019) mendeskripsikan layanan sebagai segala bentuk tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, bersifat

tidak berwujud (Intangible), dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang.

Dalam konteks layanan perpustakaan, kualitas lebih berkaitan erat dengan kemampuan memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pemustaka, serta ketepatan dalam menyampaikan informasi. Layanan yang melebihi harapan pemustaka akan membangun kepercayaan terhadap perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi yang andal. Sebaliknya, apabila kualitas layanan berada di bawah ekspektasi, maka layanan tersebut akan dipersepsikan sebagai kurang memuaskan. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk benar-benar memahami kebutuhan pemustaka dan memberikan layanan secara maksimal. Dalam hal ini, kualitas dan kuantitas pelayanan sangat ditentukan oleh kompetensi serta keterampilan penyedia layanan dalam merespon kebutuhan informasi pemustaka secara konsisten (Nugroho et al., 2020). Layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dikenal sebagai “jasa perpustakaan”. Pelayanan ini memiliki beberapa prinsip dasar, diantaranya: (1) bersifat universal, terbuka untuk semua kalangan tanpa diskriminasi; (2) berorientasi pada pemustaka, menempatkan kebutuhan pengguna sebagai prioritas utama dibandingkan kepentingan pengelola; (3) memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna; serta (4) dikembangkan dengan sistem yang sederhana, cepat, dan akurat. Menurut Rahayuningsih dalam Nugroho et al. (2020), keberhasilan layanan perpustakaan dapat diukur melalui interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka yang menunjukkan kualitas hubungan layanan yang terjalin.

Kualitas layanan merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan dan perlu diukur melalui indikator yang tepat. Menurut Kotler dan Keller (2016), untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan, diperlukan suatu tolak ukur yang dapat menggambarkan sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi pengguna. Salah satu pendekatan yang relevan adalah metode *Service Quality* (SERVQUAL), yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (kepedulian). Pendekatan ini

dianggap sesuai untuk diterapkan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan, karena melalui kelima dimensi tersebut dapat diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kekuatan dan kelemahan layanan yang tersedia. Dengan demikian, hasil penilaian dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan mutu layanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan menurunnya kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan menjadi semakin penting mengingat perkembangan pesat dunia perpustakaan dan meningkatnya jumlah serta kompleksitas informasi yang tersedia. Layanan yang berkualitas tinggi kepada pemustaka sangat dipengaruhi oleh sistem dan prosedur kerja yang efektif dan efisien. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi memiliki peran penting, terutama melalui penggunaan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC), yang dirancang untuk mendukung kebutuhan informasi pemustaka secara cepat dan tepat sasaran.

Salah satu institusi yang telah menerapkan sistem otomatisasi perpustakaan adalah UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Perpustakaan ini telah mengoperasikan layanan OPAC sebagai media penelusuran koleksi pustaka yang tersedia, dan dapat diakses oleh pemustaka melalui computer yang terletak di ruangan sirkulasi dan ruang baca. Kehadiran OPAC diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan mempermudah pemustaka dalam menemukan koleksi yang mereka butuhkan, sekaligus memberikan kenyamanan dalam proses temu kembali informasi. Dengan sistem ini, pemustaka diharapkan lebih termotivasi untuk terus mengunjungi dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Selain itu, OPAC diharapkan dapat digunakan secara optimal oleh seluruh pemustaka, sehingga mempermudah penelusuran koleksi yang tersedia.

UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki koleksi yang cukup besar, yaitu sebanyak 65.359 judul yang tersebar di Sembilan ruang baca (data koleksi perpustakaan, 2024). Berdasarkan hasil observasi, tercatat bahwa jumlah rata-rata pengunjung harian mencapai 349 orang (grafik harian pengunjung perpustakaan 2020-2024). Namun, meskipun OPAC telah disediakan sebagai media temu

kembali informasi, data lapangan menunjukkan bahwa pemanfaatan masih tergolong rendah. Sebagian besar pemustaka lebih memilih mencari koleksi secara langsung ke rak buku dibandingkan menggunakan OPAC. Hanya sekitar 20% pemustaka yang menggunakan sistem OPAC sebagai alat bantu pencarian informasi (Observasi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, 2024). Hasil wawancara dengan beberapa pemustaka mengungkapkan adanya ketidakpuasan terhadap kinerja OPAC, yang meliputi berbagai kendala seperti lambatnya akses internet, fitur pencarian yang kurang spesifik, informasi koleksi yang tidak lengkap, sistem yang sering mengalami gangguan (*error*), serta belum terdapatnya fitur saran koleksi terkait (wawancara pemustaka, 2024). Permasalahan-permasalahan ini menjadi indikator awal adanya kekurangan dalam kualitas layanan OPAC. Namun, kemungkinan masih terdapat faktor-faktor lain yang belum teridentifikasi secara rinci.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana tingkat kualitas layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Untuk mendukung analisis ini, digunakan Model Kano sebagai pendekatan evaluatif. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Dr. Noriaki Kano pada tahun 1984 (Wardhana, 2024), terdapat enam kategori utama dalam model ini, yaitu: *Attractive* (A), *Must-Be* (M), *One-Dimensional* (O), *Indifferent* (I), *Reverse* (R), dan *Questionable* (Q). Evaluasi dilakukan dengan menbandingkan jawaban responden melalui pertanyaan fungsional (positif) dan disfungsional (negatif) terhadap atribut, sehingga dapat diketahui klasifikasi dan prioritas perbaikan layanan.

Berdasarkan paparan tersebut, maka penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kualitas layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan mutu layanan perpustakaan, serta menjadi masukan bagi pengelola dalam melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Sebab, kepuasan pemustaka merupakan indikator utama keberhasilan suatu layanan perpustakaan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian

ini difokuskan untuk mengkaji dan mengevaluasi kualitas layanan OPAC yang diterapkan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Penilaian dilakukan guna memperoleh gambaran sejauh mana sistem ini mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk itu, penelitian ini diberi judul: ***“Analisis Kualitas Layanan OPAC (Online Public Access Catalog) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Menggunakan Model Kano”***.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Analisis Kualitas Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Menggunakan Model Kano?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, maka Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?
2. Bagaimana kelas Grade Model Kano terhadap kualitas layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan Batasan penelitian diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.
2. Untuk mengetahui bagaimana kelas Grade Model Kano terhadap kualitas layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan teori dan literatur yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Menggunakan Model Kano. Secara khusus, manfaat teoritis dari penelitian ini meliputi:

1. Memberikan wawasan baru dalam bidang Manajemen layanan OPAC, khususnya terkait evaluasi layanan yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi.
2. Memperluas pemahaman mengenai penerapan model kano dalam mengidentifikasi dan mengklasifikasi kebutuhan serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan OPAC.
3. Menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berfokus pada efektivitas dan efisiensi layanan OPAC dari sudut pandangan pengguna.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasildari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dampak langsung bagi berbagai pihak terkait, antara lain:

1. Bagi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang:
 - a. menyediakan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan OPAC berdasarkan persepsi dan kepuasan pemustaka.
 - b. menyajikan informasi strategis mengenai elemen layanan yang perlu ditingkatkan guna memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan pemustaka lainnya.
 - c. Mendukung proses pengambilan keputusan dalam upaya pengembangan layanan OPAC agar lebih responsive, efektif dan efisien.
2. Bagi Pemustaka:
 - a. Meningkatkan kenyamanan dan kepuasan dalam mengakses serta menelusuri informasi akademik melalui sistem OPAC.
 - b. Mempermudah akses informasi secara cepat dan optimal, sehingga mendukung proses pembelajaran dan penelitian.
3. Bagi Pengelola Perpustakaan Lainnya:
 - a. Menjadi acuan dalam melakukan evaluasi dan perbaikan layanan OPAC di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi lainnya.

- b. Mendukung proses pengambilan keputusan dalam upaya pengembangan layanan OPAC agar lebih responsive, efektif dan efisien.

