

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN
INTEGRATED LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM (ILMS) TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA**

**EFFECT OF QUALITY SYSTEMS, INFORMATION AND SERVICES INTEGRATED
LIBRARY MANAGEMENT SYSTEM (ILMS) ON USER SATISFACTION**

(Studi Eksplanasi Survei Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan *Integrated Library Management System* (ILMS) Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Dewasa di Perpustakaan Umum BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat

Oleh: Teguh Laksana¹, Yunus Winoto², Saleha Rodiah³.

^{1,2,3}. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Padjadjaran
Email : yunuswinoto@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to test the quality of system, information and service of Integrated Library Management System (ILMS) to user satisfaction in Public Library of BAPUSIPDA West Java Province. This study used questionnaire and interview method in obtaining data and information to be analyzed. The population of this study is all members of the library user information system ILMS especially the use of the system in the adult reading room period of February 2017. The model used in the study refers to The Update D & M IS Success model (2003) sampling used simple random sampling with 93 respondents. The method used in this research is path analysis method by first converting ordinal scale into interval through Method of successive technique. this research method use t test to know signifikan from influence of independent variable partially to dependent variable and test F to know influence of dependent variable to dependent variable simultaneously / silmutan. The results of this study indicate that the variable qualits system, information and services have a positive effect on user satisfaction

Keywords: *Library information system, user satisfaction, Information System Success Model.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan *Integrated Library Managemen System* (ILMS) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis. Populasi penelitian ini yaitu seluruh anggota perpustakaan pengguna sistem informasi ILMS khususnya penggunaan sistem di ruang baca dewasa periode bulan Februari 2017. Model yang digunakan pada penelitian mengacu *The Update D&M IS Success model* (2003) sampling yang digunakan yaitu *simple random sampling* dengan jumlah 93 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode analisis jalur (*path analysis*) dengan terlebih dahulu merubah skala ordinal menjadi interval melalui teknik *Method of successive*. metode penelitian ini menggunakan uji t untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dan uji F untuk mengetahui pengaruh variabel dependan terhadap variabel dependen secara bersamaan/ silmutan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualits sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka.

Kata Kunci: *Sistem informasi perpustakaan, kepuasan pengguna, Information System Success Model.*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan informasi yang begitu pesat dan meningkatnya kebutuhan informasi di era saat ini, membuat perpustakaan umum maupun khusus bergerak cepat untuk menerapkan teknologi dalam meningkatkan proses pencarian maupun proses pelayanan yang dapat menjadikan salah satu tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Hadrinya teknologi khususnya teknologi informasi di ruang lingkup perpustakaan dapat merubah jenis perpustakaan yang ada, di awali dengan perpustakaan manual, perpustakaan terotomatisasi, perpustakaan digital atau cyber libray. Sulistiyo-Basuki (1991,87) menggemukakan bahwa teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengelolah serta menyebarluaskan informasi yang tersedia.

Integrated Library Management System (ILMS) merupakan sistem informasi manajemen yang diterapkan pada tahun 2012 dan dibangun melalui PT METRONET (*devloper*) yang di dipercayai oleh pihak perpustakaan untuk membangun dan mengembangkan sistem informasi manajemen di perpustakaan umum BAPUSIPDA dalam meningkatkan pelayanan dan proses pengembangan informasi yang saat ini menjadi kebutuhan masyarakat luas Jawa Barat khususnya anggota perpustakaan BAPUSIPDA. penerapan sistem informasi *Integrated Library Management System* (ILMS) masih memiliki kendala atau permasalahan yang terdapat dalam sistem. Salah satu kelemahan atau kendala pada sistem informasi *Integrated Library Management System* ILMS yaitu keterbatasan pengguna perpustakaan yang hanya dapat mencari informasi menggunakan jaringan *intranet* dan aplikasi tertentu yang hanya dapat diakses dalam ruang lingkup perpustakaan umum BAPUSIPDA dengan alat bantu yang telah disediakan. Hal ini dapat memberikan penilaian mengurangi kualitas sistem dan kepuasan pemustaka/ pengguna terhadap kecepatan dan kemudahan sistem informasi dalam mendukung proses pencarian. Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tahapan yang dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam mencapai tujuannya. Sebaliknya sistem informasi dapat dikatakan gagal apabila sistem tesebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunaannya. Untuk menilai keberhasilan penerapan sistem perlu adanya pengukuran terhadap Penerapan sistem informasi *Integrated Library Management System* (ILMS) terhadap pemustaka/ pengguna. Model yang digunakan pada penelitian ini yaitu model keberhasilan sistem

informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Mereka menyatakan bahwa kesuksesan satu sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan predictor yang signifikan bagi kepuasan pemustaka/ pengguna (*user satisfaction*). (Yunianto 2013, 2).

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem informasi perpustakaan (*Library automation*) atau lebih tepatnya sistem otomatisasi perpustakaan (*library automation system*) adalah seperangkat aplikasi komputer untuk kegiatan di perpustakaan yang utamanya bercirikan penggunaan pangkalan data berukuran besar, dengan kandungan cantuman tekstual yang dominan, dan dengan fasilitas utama dalam hal menyimpan, menemukan, dan menyajikan informasi. Sistem informasi perpustakaan termasuk dalam kajian sistem informasi manajemen (SIM). Secara umum sistem dapat di definisikan sebagai sekumpulan hal kegiatan atau elemen yang saling bekerja sama yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan (Putu 2008, 222). Sistem informasi manajemen merupakan salah satu bagian dari sistem informasi. Secara konseptual O'Brien dalam Marimin (2006, 21) mengklasifikasikan sistem informasi tersebut menjadi dua kelompok besar, kelompok pertama yaitu *operations support system* yang terdiri dari *transaction processing system*, *process control system*, dan *enterprise collaboration system*, sedangkan kelompok kedua yaitu *management support system* yang terdiri dari *management information system*, *decision support system*, dan *executive information system*.

Kualitas Sistem (*system quality*)

DeLone & McLean (1992) mengemukakan bahwa dalam suatu sistem memerlukan kualitas dalam menjelaskan maupun membentuk suatu sistem. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dimana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, dan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Winda 2014, 54). DeLone & McLean dalam (Taufik 2012, 8) menjelaskan bahwa kualitas sistem dapat diukur melalui enam dimensi yang diantaranya yaitu:

(1) kemudahan Penggunaan, (2) kemudahan dipelajari, (3) kecepatan akses, (4) keandalan sistem, (5) fleksibilitas dan (6) Kegunaan fitur/ fungsi sistem.

Kualitas Informasi (*quality of information*)

Rai *et.al* (2002) mengungkapkan bahwa Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rukmayanti 2016,122). O'Brien (2005) menjelaskan lebih dalam dengan menjelaskan bahwa kualitas informasi adalah tingkatan dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Jika kualitas pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Istianingsih, 2008). DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007,17-19) mengemukakan bahwa kualitas dari suatu informasi (*quality of information*) sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh 5 faktor, yang diantaranya yaitu: (1) Kelengkapan Informasi (*completeness*), (2) Penyajian Informasi (*Format*), (3) Akurat (*accuracy*), (4) Tepat waktu (*timeliness*), (5) Relevan (*relevance*).

Kualitas pelayanan (*service quality*)

Perpustakaan sebagai penyedia informasi (*indormation provider*) sangat membutuhkan suatu sistem infromasi yang tidak hanya menghasilkan produk informasi tetapi juga berupa pelayanan, maka pengukuran sistem infromasi tidak hanya terbatas pada kualitas sistem atau kualitas informasi. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur keberhasilan sistem informasi dalam memberikan kepuasan pemustaka baik dalam pencarian informasi maupun pelayanan peminjaman atau sirkulasi. *Service quality* sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi 70%. *Service quality* merupakan dimensi tambahan dari *The DeLone & Mclean of Information System Success: A The-Year Update (2003) Model* yang mengadopsi dari konsep dimensi SERVQUAL dari Parasurman, Zeithaml, dan Berry pada kajian pemasaran yang diuji cobakan pada konteks sistem informasi dengan Instrumen-Instrumen ServQual yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Joginyanto (2007,97) berisi dimensi-dimensi sebagai berikut: (1) *reliability* (keandalan), (2) *responsiveness* (daya tanggap), (3) *assurance* (jaminan), (4) *tangibles* (bukti fisik) dan (5) *empathy* (empati).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Umum BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat. Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian kuantitatif yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan *Integrated Library Management System* (ILMS) terhadap kepuasan pemustaka. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota yang menggunakan layanan di ruang baca dewasa pada periode bulan februari 2017 sebanyak 1206 orang. Penerikan sampel menggunakan rumus *Sloven* dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Penentuan sampe dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*, dengan total sebesar 93 sampel.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian dikumpulkan dengan menyebar kuessioner kepada anggota perpustakaan yang telah melakukan peminjaman mandiri dan menggunakan katalog digital di perpustakaan umum BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat, khususnya di ruang baca dewasa. Kuesioner yang disebar sebanyak 93 lembar. Hasil uji F dari model regersi yang disajikan pada table 1.

Tabel 1. Uji F (ANOVA)

Model	F	Signifikansi
Regression	44.809	0.000

Hasil uji koefisien jalur secara parsial dapat dilihat dari t hitung. Hasil uji parsial dapat dilihat pada table 2.

Tabel 2. Hasil Perhitungan Coefficients

Model	Koef. Jalur	t-hitung	t-tabel	Sig.
Kualitas Sistem	0.195	2.424	1907	.017
Kualitas Informasi	0.419	4.296	1907	.000
Kualitas Pelayanan	0.324	2.844	1907	.006

Tabel 3.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	0.776 ^a	0.602

Besar pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi dan pelayanan terhadap kepuasan pemustaka adalah sebesar $R^2 = 0.602$ ($0.776^2 \times 100\% = 60.2\%$) atau 60.2%. maka dengan koefisien determinasi R^2 sebesar 0.602 atau 60.2%. yang dimana hasil tersebut termasuk dalam kategori tinggi antara kualitas sistem, informasi dan pelayanan *Integrated Library Management System* (ILMS) terhadap kepuasan pemustaka.

PEMBAHASAN

Pengaruh kualitas sistem *Integrated Library Management System* (ILMS) terhadap kepuasan pemustaka.

Uji hipotesis pada permasalahan jalur yang digunakan pada penelitian ini diperoleh bahwa variabel kualitas sistem *Integrated Library Management System* (ILMS) secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan pada table 2. T_{tabel} untuk *two tailed* $n=93$ dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $2.424 > 1.907$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan menggunakan *two tailed* maka nilai signifikansi hasil yaitu 0.0228, maka H_0 ditolak, berarti variabel kualitas sistem *Integrated Library Management System* (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Delone & McLean (1992) mengemukakan bahwa dalam suatu sistem memerlukan kualitas dalam menjelaskan maupun membentuk suatu sistem. (DeLone & McLean 1992) Kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Winda 2014,54). Maka dari teori tersebut, hasil analisis dapat diketahui bahwa kualitas sistem *Integrated Library Management System* (ILMS) dapat memberikan kepuasan pemustaka dalam mendukung proses pelayanan yang tersedia.

Pengaruh Kualitas Informasi *Integrated Library Management System* (ILMS) terhadap Kepuasan Pemustaka.

Uji hipotesis pada permasalahan jalur yang digunakan pada penelitian ini diperoleh bahwa variabel kualitas informasi *Integrated Library Management System* secara

signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan pada table 2. T_{tabel} untuk *two tailed* $n=93$ dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $4.296 > 1907$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan menggunakan *two tailed* maka nilai signifikansi hasil yaitu 0.397, maka H_0 ditolak, berarti variabel kualitas informasi *Integrated Library Managemen System* (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

O'Brien (2005) menjelaskan lebih dalam dengan menjelaskan bahwa kualitas informasi adalah tingkatan dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu. Jika kualitas pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut (Istianingsih, 2008).

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Integrated Library Managemen System* (ILMS) terhadap Kepuasan Pemustaka.

Uji hipotesis pada permasalahan jalur yang digunakan pada penelitian ini diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan *Integrated Library Managemen System* secara signifikan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini ditunjukkan pada table 2. T_{tabel} untuk *two tailed* $n=93$ dapat diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu sebesar $2.844 > 1907$. Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan menggunakan *two tailed* maka nilai signifikansi hasil yaitu 0.265, maka H_0 ditolak, berarti variabel kualitas pelayanan *Integrated Library Managemen System* (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

E. SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, setelah melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data, analisis data dan yang terakhir interpretasi hasil kualitas sistem, informasi dan pelayanan ILMS terhadap kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa ketika variabel mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna artinya sistem, informasi dan pelayanan ILMS yang terdapat di perpustakaan umum BAPUSIPDA Provinsi Jawa Barat dapat dianggap baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Delone and Mclean. 1992. Delone, W.H. and E.R. Mclean,1992. "Information System Success : The Quest for Dependent Variable " *Information System Research*, (3:1), pp. 60-95
- Delone and Mclean. 2003. "*The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update*", *Journal of management Information Systems*, vol. 19
- Istianingsih dan Wijanto, Setyo Hari. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Universitas Indonesia.
- Jogiyanto 2003. *Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan terintegrasi, Konsep Dasar, Teknologi , Aplikasi Pengembangan, dan Pengelolaan*. Yogyakarta: Andi.
- Pratama, I Putu Agus Eka 2014. *Sistem Informasi dan Implementasi Teori & Konsep Sistem Informasi Disertai Berbagai Contoh Praktiknya Menggunakan Perangkat Lunak Open Source*. Bandung: Informatika.
- Septianita, Winda, Winarno Wahyu Agus dan Arif Alif. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna*. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume 1. <http://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/570>. Diakses pada tanggal 12 Desember 2015.
- Marimin 2006. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Taufik Saleh,Darwanis,Usman Bakar. 2012.*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pengguna Software Akuntansi Pada Pemerintah Aceh*.*e-Journal Akuntansi*, Volume 1,No. 1. https://www.academia.edu/5436872/PENGARUH_KUALITAS_SISTEM_INFORMASI_TERHADAP_KUALITAS_INFORMASI_AKUNTANSI_DALAM_UPAYA_MENINGKATKAN_KEPUASAN_PENGUNGA_SOFTWARE_AKUNTANSI_PADA_PEMERINTAH_ACEH. Diakses pada tanggal 2 Januari 2017.