

PENGARUH PENERAPAN LAYANAN BERBASIS SMARTPHONE TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI GORONTALO

Sitti Yustiah Adyani Humonggio, Sondakh Mariam, Koagow V. I. A Ferry
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
Email: dheahumonggio123@gmail.com

Abstrak

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh penerapan layanan berbasis smartphone terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Gorontalo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan layanan berbasis smartphone terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Gorontalo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang menggunakan jenis penelitian korelasional. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan rumus korelasi produk moment dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kedua variabel dalam penelitian ini yaitu nilai t_{uji} adalah 8,85 lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,68 pada taraf signifikan 0,05 (5%). Nilai korelasi r_{hitung} adalah 0,82 diinterpretasikan kedalam tabel korelasi dari Guilford ternyata nilai “r” termasuk dalam kategori “hubungan tinggi”. Dari hasil koefisien determinasi (daya penentu) maka pengaruh variabel Penerapan Layanan Berbasis Smartphone Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Gorontalo adalah sebesar 67%. Hasil analisis regresi linear sederhana antar kedua variabel ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang fungsional dan linear serta bermakna diantara kedua variabel Penerapan Layanan Berbasis Smartphone Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Gorontalo.

Kata Kunci : Klasifikasi, Temu Kembali Informasi

Abstract

The main problem in this study is how much influence the application of smartphone-based services has on visitor satisfaction at the Gorontalo State Islamic Institute Library. The purpose of this study is to determine how much influence the application of smartphone-based services has on visitor satisfaction at the Gorontalo State Islamic Institute Library. The research method used is a quantitative method using correlational research. The data sources used are primary and secondary data. The data analysis technique used the product moment correlation formula and simple linear regression. The results of this study indicate that there is a relationship between the two variables in this study, namely the test value is 8.85 which is greater than the t table value of 1.68 at the significant level of 0.05 (5%). The correlation value recount is 0.82 interpreted into the correlation table from Guilford, it turns out that the value of "r" is included in the "high relationship" category. From the results of the coefficient of determination (determinant power), the effect of the variable of Smartphone-Based Service Application on User Satisfaction in the Library of the State Islamic Institute of Gorontalo is 67%. The results of simple linear regression analysis between these two variables prove that there is a functional and linear and meaningful relationship between the two variables.

Keywords: Services, Smartphones, User Satisfaction

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu jenis dari perpustakaan yang memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan optimal sebagaimana dalam Pasal 24 ayat (3) Undang-undang 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang berbunyi: “Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi”. Hal ini, diwujudkan perpustakaan dengan menghadirkan berbagai macam layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu perpustakaan yang sudah memanfaatkan teknologi *smartphone* sebagai media dalam memberikan layanan kepada pemustaka adalah Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Gorontalo. Layanan perpustakaan berbasis *smartphone* yang dibuat oleh Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Gorontalo ini dalam bentuk aplikasi yang diberi nama M-Perpus (*Mobile Perpustakaan*). Aplikasi ini terdiri dari layanan reservasi peminjaman buku, layanan perpanjangan peminjaman buku, pengecekan keterlambatan, layanan OPAC (*Online Public Access Catalogue*), layanan *repository*, dan layanan penelusuran informasi

dilengkapi dengan fitur *chat* dengan pustakawan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dalam proses penginstalan aplikasi ini masih sulit untuk dimengerti karena aplikasi ini belum dapat di unduh secara manual melalui *playstore* atau *appstore*, melainkan di unduh melalui *web*. Dalam penerapannya layanan reservasi peminjaman buku melalui aplikasi M-Perpus belum dapat dilakukan dengan maksimal, karena Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Gorontalo belum melakukan *digitasi* untuk koleksi bahan pustaka. Koleksi dalam bentuk *digital* hanya tersedia untuk karya tulis seperti skripsi. Jadi, jika melakukan reservasi peminjaman buku maka pemustaka harus tetap datang ke perpustakaan untuk mengambil buku yang telah dipinjam dalam bentuk fisik.

Berdasarkan pemaparan tersebut penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Penerapan Layanan Berbasis *Smartphone* Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Gorontalo”.

METODE PENELITIAN

Metode Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang menggunakan jenis penelitian korelasional. Adapun pengertian dari korelasi menurut Sevilla (1993), penelitian korelatif (hubungan) adalah penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel- variabel yang berbeda dalam suatu populasi.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel bebas (X) adalah penerapan layanan berbasis *smartphone* yang didefinisikan sebagai salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu perencanaan yang matang dengan menerapkan teknologi *smartphone* sebagai media.

Variabel ini diukur oleh indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) *Tangible* (bukti fisik)
- 2) *Reability* (keandalan)
- 3) *Responsivenes* (daya tanggap)
- 4) *Assurance* (jaminan)

5) *Empathy* (empati)

Variabel terikat (Y) adalah kepuasan pemustaka yang didefinisikan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Variabel (Y) diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan)
- 2) *Information Control* (Kualitas dan akses informasi)
- 3) *Library as Place* (Fasilitas perpustakaan)

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 1999). Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 1999). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang mengakses layanan berbasis *smartphone*.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016). Berdasarkan data diatas, maka sesuai pendapat Arikunto (2005), bahwa jika penulis memiliki beberapa ratus subjek dalam populasi maka penulis dapat menentukan 25-30% dari jumlah tersebut. Berdasarkan data yang ada, jumlah rata-rata pengguna layanan pada bulan oktober berjumlah 160 orang, maka di tarik sampel 25% dari 160 yaitu 40, jadi sampel dalam penelitian ini ada 40 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *accidental sampling* atau sampel aksidental.

Teknik Pengambilan Data

Metode pengumpulan data merupakan metode yang digunakan penulis untuk mengumpulkan data-data pendukung melalui data berupa data primer dan data sekunder.

Teknik Analisa Data

Menganalisis hubungan antara variabel penerapan layanan perpustakaan berbasis *smartphone* dan variabel kepuasan pemustaka, maka rumus yang digunakan dalam menganalisis hubungan kedua variabel tersebut adalah *Product Moment* dari *person*:

Rumus korelasi produk moment (Arikunto, 2002) :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Ket: r = koefisien korelasi

X = Variabel X

Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Ket :

Y = variabel Y a = konstanta

b = koefisien dan korelasi b X = variabel X

Untuk mencari nilai a dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Untuk menghitung adanya hubungan linear dan fungsional antara X dan Y maka digunakan analisis varians (*ANAVA-TEST*) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Tabel 1
Rumus *ANAVA TEST*

Sumber varian	Dk	JK	RJK	F _{uji}
Total	N	$\sum X^2$	$\sum Y^2$	
Regresi (a)	1	JK (a)	JK (a)	
Regresi (b/a)	1	JK (a/b)	$S^2_{reg} = JK (a/b)$	
Sisa	n - 2	JK (S)	$S^2_{Sis} = JK (S)$	$\underline{S^2_{reg}}$

			$n - 2$	S^2_{Sis}
Tuna cocok	$K - 2$	JK (TC)	$S^2_{Tc} = \frac{JK (TC)}{K-2}$	
Galat	$n - K$	JK (G)	$S^2_g = \frac{JK (G)}{n- k}$	$\frac{S^2_{TC}}{S^2_g}$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan layanan berbasis *smartphone* merupakan sebuah upaya dari perpustakaan IAIN Gorontalo untuk menyajikan layanan perpustakaan melalui *smartphone* yang bisa diakses dengan mudah di masa pandemi seperti saat ini. Masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo?. Dan untuk menjawab permasalahan tersebut diajukan hipotesis sebagai berikut: “Terdapat hubungan antara penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Gorontalo”.

Hasil analisis dan perhitungan nilai t_{uji} adalah 8,85. Kemudian dicari t_{tabel} pada derajat kebebasan 38 dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dan diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,68, dapat dinyatakan bahwa nilai t_{uji} lebih besar dari nilai t_{tabel} pada taraf signifikan 0,05 (5%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan menerima hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo.

Kemudian untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan IAIN Gorontalo. Maka perlu dicari nilai “r” dan setelah melalui perhitungan menggunakan rumus korelasi produk moment diperoleh nilai r_{hitung} adalah 0,82. Setelah nilai “r”

diketahui diinterpretasikan kedalam tabel korelasi dari Guilford ternyata nilai “r” termasuk dalam kategori “hubungan tinggi”. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo adalah “hubungan tinggi”.

Dari hasil persamaan regresi linear sederhana diperoleh hasil regresi untuk penelitian sebagai berikut:

$$Y = 2,36 + 0,57X$$

Model persamaan regresi tersebut menyatakan koefisien regresi (koefisien arah b) memperoleh nilai 0,57. Ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu variabel X akan diikuti 0,57 variabel Y. artinya jika variabel penerapan layanan berbasis *smartphone* mengalami kenaikan sebesar 1, maka akan diikuti 0,40 variabel kepuasan pemustaka di perpustakaan IAIN Gorontalo. Setelah mengetahui hasil persamaan regresi linear sederhana untuk penelitian ini kemudian dilakukan uji ANAVA pada tabel Analisis Variens (*ANAVA-TEST*) yang menunjukkan adanya hubungan yang fungsional dan linear serta bermakna antara variabel pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo.

Berdasarkan perhitungan memperoleh nilai F_{uji} sama dengan 0,12 lebih kecil dari F_{tabel} yaitu 4,32. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang fungsional dan linear antara kedua variabel. Kemudian pada perhitungan selanjutnya didapatkan nilai F_{uji} yaitu 1562,8 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 4,10. Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini “bermakna”.

Hasil penelitian jika dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini dimana kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh beberapa aspek, diantaranya: *affect of service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *information control* (kualitas dan akses informasi), dan *library as place* (fasilitas perpustakaan). Kepuasan pemustaka ditentukan dengan kualitas pelayanan sebuah perpustakaan. semakin baik sebuah perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka maka akan berpengaruh kepada semakin tinggi persepsi penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan sebuah perpustakaan.

Selanjutnya untuk menjawab masalah utama dalam penelitian ini “apakah

penerapan layanan berbasis *smartphone* berpengaruh kepuasan pemustaka di perpustakaan IAIN Gorontalo?

Diajukan hipotesis untuk menjawab masalah dalam penelitian ini “Pengaruh Penerapan Layanan Berbasis *Smartphone* Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo”. Untuk melihat pengaruh variabel penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo dapat dilihat dari koefisien determinasi atau daya penentu dimana hasilnya “ r^2 ” yaitu $0,82^2$ hasilnya yaitu $0,67 = 67\%$, yang artinya pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan IAIN Gorontalo adalah sebesar 67% dan sisanya 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Setelah dilakukan perhitungan Untuk melihat pengaruh variabel penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan IAIN Gorontalo dapat dilihat dari koefisien determinasi atau daya penentu dimana hasilnya “ r^2 ” yaitu $0,82^2$ hasilnya yaitu $0,67 = 67\%$, yang artinya pengaruh penerapan layanan berbasis *smartphone* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan IAIN Gorontalo adalah sebesar 67% dan sisanya 33% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

1. Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka, pihak perpustakaan perlu memperhatikan berbagai aspek dalam layanan berbasis *smartphone* yang dibangun dalam bentuk aplikasi M-Perpus. Pihak perpustakaan hendaknya sudah mulai mempertimbangkan untuk melakukan digitasi koleksi bahan pustaka yang ada.
2. Sistem aplikasi M-Perpus sebaiknya perlu diperbaiki. Misalnya, untuk proses *download* aplikasi yang dibuat lebih mudah agar para pengguna tidak kesulitan untuk melakukan instalasi aplikasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Rineka Cipta
- Bafadal, I. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Choi, H. J. & Kim, J. N. (2015). *The Effects of Balance Training and Ankle Training on The Gait of Elderly People Who Have Fallen*. Journal of Physical Therapy Science, 27(1), 139-142. <http://doi.org/10.1589/jpts.27.139>.
- Cook, C., & Heath, F. (2001). *Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+™ qualitative study*. Library Trends, 49: 548-584.
- Darmono, 2001. *Manajemen Dan Tata Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Gary B, S., Thomas J, C., & Misty E, V. 2007. *Discovering Computers : Fundamentals; 3theds*. (Terjemahan). Jakarta: Salemba Infotek
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah : Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta; : Ar-Ruzz Media.
- Herlina. 2007. *Ilmu Perpustakaan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional Indonesia
- Irawan, H. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Lasa HS. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: UGM Pres.
- _____. 2009. *Kamus Kepustakawan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : THE TREE PRESS.
- Purwani, I. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Ombak

- Sarwar, M., & Soomro, T. R. (2013). **Impact of Smartphone's on Society**. European Journal of PScientific Research. Volume 98, No. 2, pp.216-226, ISSN 1450-216X/1450-202X.
- Sevilla, C. G. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : UI- Press.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sutarno, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutiawan, D. 2005. *Kepuasan Pemakai Dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai : Pendekatan Manajemen Pemasaran Sebagai Paradikma Baru*. (<http://pustakawan.pnri.go.id/uploads/media/5/KEPUASANPEMAKAIDANPENINGKATANKUALITAS.doc>) diakses pada tanggal 28 November 2020
- Suwarno, W. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Taniredja, T. 2014. *Penelitian Kuantitatif : Sebuah Pengantar*. Bandung: ALFABETA
- Tjiptono, F. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset
- _____. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanti, L., dkk. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Williams, B.K. and Sawyer, S.C. 2011. “*Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications*. (9th edition)”. New York: McGraw-Hill.
- Yusuf, P.M, dan Suhendar, Y. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zainuddin, Ampauleng. 2020. *Kartu Cerdas Terhadap Media Peningkatan Layanan Jaringan Perpustakaan*. Padang. UMSB Press