

**PENGARUH KETERSEDIAAN KOLEKSI DAN PEMANFAATAN OPAC
DALAM MENUNJANG KUALITAS LAYANAN PEMUSTAKA SELAMA
MASA PANDEMI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI
DAN BISNIS UNIVERSITAS MULAWARMAN**

Sjaifuddin

Pustakawan Ahli Pertama Universitas Mulawarman
sjiaifudinlppmunmul@gmail.com

Mustang

Pustakawan Ahli Madya Universitas Mulawarman
mustangamin315@gmail.com

Abstrak

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini Apakah ketersediaan koleksi dan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pemustaka selama masa pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda baik secara parsial maupun simultan dan apakah diantara variabel tersebut .ada yang memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Pemustaka selama masa pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda.

Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda. Sedangkan pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan selama masa pandemi. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *online* dengan mengirim kuesioner melalui aplikasi *google form*. Adapun kuesioner yang dikembalikan sebanyak 109 dan diambil 107 karena ada 2 kuesioner yang tidak lengkap pengisiannya. Dari jumlah sampel tersebut sebanyak 16 orang Dosen, 88 mahasiswa dan Tenaga kependidikan sebanyak 3. Adapun Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel ketersediaan koleksi dan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) terhadap Kualitas Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda baik secara parsial maupun simulta. Adapun variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kualitas Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda adalah variabel ketersediaan koleksi.

Kata Kunci : Ketersediaan koleksi, *Online Public Access Catalogue* (OPAC), kualitas pelayanan, pemustaka

THE EFFECT OF THE AVAILABILITY OF OPAC UTILIZATION
COLLECTION IN SUPPORTING THE QUALITY OF THE LIBRARY'S
SERVICE DURING THE PANDEMIC PERIOD IN THE LIBRARY
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
MULAWARMAN UNIVERSITY

Abstract

The issue raised in this study is whether the availability of collections and *Online Public Access Catalogue (OPAC)* has a significant effect on the Quality of The Service of The Book during the pandemic period in the Library of the Faculty of Economics and Business of Mulawarman Samarinda University both partially and simultaneously and whether among these variables. There is an influence on the Quality of The Library of The Faculty of Economics and Business of Mulawarman Samarinda University.

The population used in this study is the entire academic community of the Faculty of Economics and Business of Mulawarman Samarinda University. While sampling is carried out based on the library's use of the library during the pandemic period. Sampling techniques are done *online* by sending questionnaires through the google form application. The questionnaire was returned as many as 109 and taken 107 because there were 2 questionnaires that were not complete filling it out. Out of the sample, 16 lecturers, 88 students and education personnel as many as 3. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression.

The results of the analysis showed there was a significant influence between the variable availability of collections and *the Online Public Access Catalogue (OPAC)* on the Quality of The Service of The Lecturers in the Library of the Faculty of Economics and Business Mulawarman Samarinda University both partially and simultaneously. The variable that has the dominant effect on the Quality of Librarian Service in the Library of the Faculty of Economics and Business Mulawarman Samarinda University is the variable of collection availability.

Keyword : Collection Availability, Online Public Access Catalogue (OPAC) Quality of Service, User

PENDAHULUAN

Era informasi sekarang ini setiap orang membutuhkan informasi yang bermanfaat bagi kehidupan mereka. Informasi yang cepat tepat dan mudah sangat diharapkan oleh pengguna perpustakaan terutama informasi mengenai topik yang up to date dan berguna bagi kehidupan. Salah satu tempat yang paling murah dan mudah untuk memperoleh informasi adalah perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi segala kebutuhan informasi masyarakat. Perpustakaan sebagai tempat penyedia informasi harus mampu mengolah dan menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga kebutuhan informasi masyarakat dapat terpenuhi.

Informasi yang dibutuhkan masyarakat sangat beragam. Semakin hari kebutuhan informasi tersebut semakin banyak pula, sehingga perpustakaan sebagai tempat

informasi bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan informasi tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut perpustakaan menyediakan informasi berupa koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan Perguruan Tinggi menyediakan berbagai fasilitas terutama untuk memenuhi kebutuhan pemustaka sebagai pelanggan utama. Pemustaka harus mampu memanfaatkan fasilitas yang diberikan dan disediakan perpustakaan dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan studinya dan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang perpustakaan dan cara penggunaannya bagi para civitas akademika agar mereka menjadi terampil dalam menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Layanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Informasi merupakan salah satu komoditas utama yang dibutuhkan oleh setiap manusia. Setiap orang bersaing untuk lebih cepat mendapatkan, mengetahui informasi yang ada dan sedang berkembang agar tidak ketinggalan informasi. Perpustakaan sebagai tempat berpangkalnya berbagai macam informasi, hasil budaya bangsa didokumentasikan dalam perpustakaan sehingga perpustakaan harus mampu mengolah dan menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh para pemustakanya.

Ditengah masa pandemi covid 19 yang saat ini melanda seluruh dunia termasuk di negara Indonesia, penyebaran virus covid 19 dirasa sangat membahayakan dan dianggap sebagai suatu bencana darurat nasional yang harus segera diatasi dengan cepat. Dalam masa pandemi ini kebijakan- kebijakan tertentu dibuat khusus oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah termasuk di dalamnya adalah Perguruan Tinggi. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang berada di Kota Samarinda, Universitas Mulawarman Samarinda merasakan dampaknya untuk seluruh civitas akademika yang berada di lingkungan dan naungannya, mulai dari para pegawai baik itu dosen dan tenaga kependidikan yang menerapkan aturan *Work From Home (WFH)* serta para mahasiswa yang melakukan segala kegiatan pembelajaran secara daring (*online*). Hal ini tidak terlepas dan berdampak pula pada dunia perpustakaan, sebagai urat nadi dari aktivitas kegiatan pembelajaran dan penunjang penelitian di Universitas. Terhentinya aktivitas akademik di lingkungan Universitas Mulawarman membuat para pemustaka tidak dapat mendapatkan sumber informasi secara langsung dengan datang mengunjungi perpustakaan dan bagi para pustakawan pun harus bekerja dari rumah (WFH), sehingga diperlukan suatu sarana penunjang dalam penelusuran informasi bagi pemustaka dalam rangka menunjang kualitas layanan.

Dalam kondisi seperti ini perpustakaan perlu mengoptimalkan layanan jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi penggerak kegiatan di perpustakaan akan menjadi suatu ujung tombak dalam berjalannya layanan secara jarak jauh ini. Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu menjawab setiap persoalan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pemustakanya, oleh karena itu kelengkapan koleksi ditunjang dengan sistem pengelolaan informasi, seyogyanya mengikuti arus perubahan teknologi informasi. Perpustakaan tidak lagi bersifat tradisional atau manual dalam memberikan berbagai layanan informasi. Perubahan perpustakaan menjadi perpustakaan digital merupakan salah satu langkah dalam memberikan kemudahan access informasi bagi pengguna. Perpustakaan

Perguruan Tinggi mulai menerapkan fungsi perpustakaan yang sebelumnya berproses secara manual berubah menjadi terotomasi hingga kemudian muncullah istilah baru yaitu perpustakaan digital. Dengan adanya perpustakaan digital menjadikan penelusuran informasi sudah dilakukan dengan sistem terkomputerisasi yang dikenal dengan OPAC (online Access Cataloguing). OPAC merupakan output dari sistem temu kembali informasi. Hasil penelusuran yang didapat melalui alat bantu memberikan kepuasan bagi pengguna.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, harus lebih aktif dalam mengembangkan penelusuran literatur dan berbagai macam koleksi bahan pustaka atau informasi yang akan memenuhi kebutuhan civitas akademika yang relevan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya.

Bertitik tolak dari uraian di atas maka dirasakan perlu dilakukan penelitian yang menyangkut ketersediaan koleksi dan *Pemanfaatan Online Public Access Catalogue* (OPAC) dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, maka perlu melakukan Penelitian secara ilmiah dengan menetapkan Judul Penelitian : Pengaruh Ketersediaan Koleksi Pemanfaatan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Dalam Menunjang Kualitas Layanan Pemustaka selama Masa Pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah ketersediaan koleksi dan pemanfaatan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pemustaka selama masa pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman baik secara parsial maupun simultan?
2. Apakah diantara variabel tersebut ada yang memberikan pengaruh dominan terhadap kualitas layanan pemustaka selama masa pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ketersediaan koleksi dan Pemanfaatan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) terhadap Kualitas Layanan Pemustaka selama Masa Pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman baik secara parsial maupun simultan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel yang memberi pengaruh dominan terhadap Kualitas Layanan Pemustaka selama Masa Pandemi di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Memberi masukan kepada Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman tentang pengaruh ketersediaan koleksi dan Pemanfaatan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) terhadap Layanan Pemustaka selama Masa Pandemi, agar kedepannya pimpinan dapat mengambil suatu kebijakan dalam rangka untuk mengembangkan aplikasi perpustakaan dan penyediaan koleksi dalam rangka menunjang kualitas layanan pada pemustakanya.

2. Sebagai bahan referensi atau bahan rujukan bagi para pustakawan yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengkaji variabel lain yang memberi pengaruh terhadap kualitas layanan pada pemustaka.

TINJAUAN PUSTAKA

Ketersediaan Koleksi

Koleksi pada sebuah perpustakaan memegang peran yang sangat penting, karena produk utama yang ditawarkan oleh sebuah Perpustakaan. Koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustakanya. Koleksi merupakan daya tarik utama dari sebuah Perpustakaan. Salah satu aspek penting untuk membuat Perpustakaan itu banyak digunakan oleh pemustaka adalah ketersediaan koleksi yang memadai dan memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu setiap Perpustakaan perlu membangun koleksi yang kuat demi kepentingan pemustakanya.

Menurut Sutarno (2006) yaitu “Ketersediaan koleksi perpustakaan adalah sejumlah koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan dan cukup memadai jumlah koleksinya dan koleksi tersebut disediakan agar dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan tersebut”. Selanjutnya beliau menjelaskan bahwa yang perlu diperhatikan dalam melakukan ketersediaan koleksi sebuah perpustakaan antara lain:

- a. Kerelevanan, koleksi hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.
Relevansi, yaitu kesesuaian bahan informasi dengan keperluan pengguna, hal ini dimaksudkan agar perpustakaan memiliki nilai dan berdaya guna bagi pengguna, terutama para pengguna potensial. Dalam relevansi kepentingan pemustaka menjadi acuan dalam pemilihan dan pengadaan bahan pustaka.
- b. Berorientasi kepada pengguna perpustakaan.
Berorientasi kepada kebutuhan pengguna yaitu pengembangan koleksi harus ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau pemustaka.
- c. Kelengkapan koleksi.
Kelengkapan koleksi hendaknya jangan hanya terdiri atas buku ajar yang langsung dipakai dalam pembelajaran, tetapi juga meliputi bidang ilmu yang berkaitan erat dengan program yang ada. Koleksi perpustakaan diharapkan mencakup berbagai subjek ilmu pengetahuan. Semua komponen koleksi mendapatkan perhatian yang wajar sesuai dengan tingkat prioritas yang ditentukan.
- d. Kemutakhiran koleksi.
Kemutakhiran, yaitu dalam pengembangan bahan informasi ini perlu antisipatif dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan bidang cakupan perpustakaan itu sendiri. Kemutakhiran koleksi dapat dilihat dari tahun terbit. Jika bahan pustaka yang diterbitkan pada tahun terakhir, maka dilihat dari kemutakhiran dapat dikatakan mutakhir.

Berdasarkan pengertian koleksi perpustakaan dan ketersediaan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah penyediaan atau adanya sumber informasi pada suatu perpustakaan baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Online Public Access Catalogue (OPAC)

Dalam suatu perpustakaan, katalog merupakan salah satu alat untuk menemukan kembali koleksi pustaka. Menurut (Arif 2003): Katalog merupakan keterangan singkat atau wakil dari suatu dokumen, demikian pula katalog elektronik dari sistem perpustakaan yang terautomasi. Subsistem seperti OPAC dan sirkulasi saling berinteraksi dalam menyediakan layanan automasi. Sistem katalog yang dirancang dengan baik merupakan kunci keberhasilan penerapan automasi perpustakaan.

Berkembangnya teknologi informasi di perpustakaan menuntut peran pustakawan untuk mengembangkan perpustakaan digital dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. OPAC adalah suatu pangkalan data cantuman bibliografi yang biasanya menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu. OPAC menawarkan akses secara online ke koleksi perpustakaan melalui terminal komputer. Menurut Saleh dan Mustafa (1992), bahwa : Katalog *on-line* atau OPAC merupakan sistem katalog perpustakaan yang menggunakan komputer. Pangkalan datanya biasanya dirancang dan dibuat sendiri oleh perpustakaan dengan menggunakan perangkat lunak komersial atau buatan sendiri. Katalog ini memberikan informasi bibliografis dan letak koleksinya. Katalog biasanya dirancang untuk mempermudah pengguna sehingga tidak perlu bertanya dalam menggunakannya (*user friendly*).

Selanjutnya terkait tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan OPAC adalah: (1) pengguna dapat mengakses secara langsung ke dalam pangkalan data yang dimiliki perpustakaan, (2) mengurangi beban biaya dan waktu yang diperlukan dan yang harus dikeluarkan oleh pengguna dalam mencari informasi, (3) mengurangi beban pekerjaan dalam pengelolaan pangkalan data sehingga dapat meningkatkan efisiensi tenaga kerja, (4) mempercepat pencarian informasi, dan (5) dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan yang luas.

Menurut Christie (1986), penggunaan jaringan dalam OPAC dapat memberikan beberapa keuntungan, yaitu penelusuran katalog menjadi lebih cepat sehingga waktu untuk penemuan kembali bahan pustaka yang dicari lebih efisien, serta pengguna dapat langsung mengakses koleksi data, melakukan *download* data bibliografis, abstrak, artikel lengkap, dan informasi lain yang tersedia.

Kualitas Layanan Pemustaka

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Menurut Eddy (2017) dalam jurnalnya yang berjudul peranan pustakawan dalam keahlian dan konsultasi, untuk mendukung kebutuhan pengguna baru peran pustakawan yang profesional tidak lepas dari keterbukaan yang dibangun melalui model pelayanan yang baik. Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

Dengan demikian Layanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/ penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Menurut Nina Rahmayanty (2012): "Pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas

yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal)”.

Pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemakai perpustakaan juga harus memperhatikan beberapa hal, seperti : (1). Mengetahui kebutuhan pemakainya, (2). Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja), (3). Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedur sederhana), (4). Mendapat pelayanan yang wajar, (5). Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih, dan (6). Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Berkaitan dengan kualitas tidak dapat dipisahkan dengan dimensi kualitas layanan dalam LIBQUAL, yang meliputi:

1. *Affect of Service*

Dimensi ini meliputi:

a. *Empathy* (Empati)

Sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka.

b. *Responsive* (Daya Tanggap)

Daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka, dapat dilihat dari kecepatan respon dan selalu siap siaga dalam menanggapi kebutuhan pemustaka.

c. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang diberikan pustakawan dalam melayani pemustaka.

d. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.

2. *Information Control*

Ketersediaan koleksi yang memadai yang dimiliki perpustakaan (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan kemandirian (*self reliance*).

3. *Library as Place*

Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemustaka dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai oleh pemustaka berdasarkan:

a. *Utilitarian space* yakni kemampuan bagaimana perpustakaan merupakan tempat untuk berbagai aktivitas yang bermanfaat bagi pemustaka.

b. *Symbol* yakni perpustakaan juga dinilai sebagai lambang atau simbol dimana keberadaan perpustakaan sangat penting.

c. *Refuge* yakni perpustakaan merupakan tempat yang memberikan ketenangan untuk berkonsentrasi, bersih dan mengundang kepada siapa saja untuk berkunjung. www.libqual.org (diakses pada tanggal 17 Juli 2014).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif, dalam arti penelitian yang didasari oleh adanya hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Ditinjau dari aspek metodenya termasuk penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik inferensial. (Sugiyono, 2009). Tujuan akhir dari hasil analisis datanya adalah melakukan pembuktian hipotesis penelitian yang disusun ke dalam suatu kesimpulan hasil penelitian secara induksi dan diberlakukan secara generalisasi terhadap populasi penelitiannya.

Definisi Konsepsional

Adapun definisi konsepsional dari masing-masing variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Ketersediaan koleksi adalah adanya sejumlah koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan dan cukup memadai jumlah koleksinya dan koleksi tersebut disediakan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka (Sutarno, 2006).
2. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) merupakan sistem katalog perpustakaan yang menggunakan komputer. Katalog ini memberikan informasi bibliografis dan letak koleksinya. Katalog biasanya dirancang untuk mempermudah pengguna sehingga tidak perlu bertanya dalam menggunakannya (user friendly). (Saleh dan Mustafa, 1992)
3. Kualitas Layanan Pemustaka adalah merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja para pustakawannya yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. (Olsen dan Wyekoff dalam Yamit, 2001).

Definisi Operasional Variabel

Dalam upaya menyamakan persepsi variabel-variabel penelitian maka dikemukakan definisi operasional variabel sebagai berikut :

1. Ketersediaan Koleksi (X1), indikatornya adalah :
 - a. Kerelevanan Koleksi
 - b. Berorientasi kepada pengguna perpustakaan
 - c. Kelengkapan Koleksi
 - d. Kemutakhiran Koleksi
2. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) (X2), Indikatornya :
 - a. Kecepatan pengaksesan
 - b. Menggunakan Jaringan
 - c. Bisa Diakses Dimana saja
3. Kualitas Layanan Pemustaka (Y), indikatornya adalah :
 - a. Ketepatan waktu pelayanan
 - b. Akurasi pelayanan
 - c. Kelengkapan
 - d. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman (mahasiswa, Dosen dan Pegawai) yang memanfaatkan Perpustakaan dalam hal mencari informasi atau literatur. Dalam pengambilan sampel penulis membagikan kuesioner kepada civitas akademika secara online dengan menggunakan aplikasi *google form* dan selanjutnya kuesioner yang sudah diisi oleh responden direkap dan diolah oleh penulis. Jadi sampel yang diambil adalah civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman yang mengisi kuesioner yang telah dibagikan secara *online*.

Analisis Data

Untuk menganalisis data penelitian yang mempunyai data variabel lebih dari satu, maka digunakan alat analisis regresi linier berganda dengan formulasi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y	= Variabel dependent
X ₁ , X ₂	= Variabel independent
b ₁ , b ₂ ,	= Koefisien regresi parsial
a	= Konstanta
e	= Epsilon

secara keseluruhan pengolahan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer Program SPSS versi 25.0

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi program SPSS 25.0 for, Windows. Data-data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisa dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan dengan menggunakan model regresi linear ganda, proses pengujiaannya menggunakan alat Bantu komputer versi 25.0. Sedangkan analisis kualitatif digunakan untuk mendukung dan atau menjelaskan hasil pembuktian analisis data secara kuantitatif.

Hasil analisis regresi linier berganda diketahui bahwa setiap perubahan variabel Ketersediaan Koleksi (X₁) dan OPAC (*online Access Cataloguing*) (X₂) akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda. Dari hasil analisis sebagaimana yang telah dikemukakan pada uraian terdahulu menunjukkan bahwa secara umum kerangka teoritis yang dipakai sebagai dasar dalam perumusan hipotesis telah dipotong dengan data empiris, yang menyatakan bahwa secara parsial maupun simultan variabel Ketersediaan kooleksi (X₁) dan OPAC (*online Access Cataloguing*) (X₂) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda.

Untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel Independen, yaitu Ketersediaan Koleksi (X₁) dan OPAC (*online Access Cataloguing*) (X₂) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda dengan cara menghitung nilai koefisien korelasinya (*multiple coefficient of correlation*).

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan paket program komputer statistik SPSS 25,0 for windows dengan metode regresi linear berganda, maka diperoleh hasil analisis data seperti yang terlihat pada tabel perhitungan berikut :

Tabel 1.
Nilai Koefisien Beta
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,343	3,145		-,109	,913
Ketersediaan Koleksi	,604	,136	,443	4,432	,000
OPAC	,504	,159	,317	3,171	,002

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Pemustaka
Sumber : Hasil Olah Data, 2020

Dari tabel tersebut di atas, diperoleh nilai koefisien masing-masing variabel bebas yaitu Ketersediaan Koleksi (X_1), sebesar 0,443 dan nilai koefisien OPAC (*online Access Cataloguing*) (X_2) sebesar 0,317 dengan nilai konstanta sebesar 3,145.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis penelitian memperlihatkan nilai koefisien Beta dan nilai signifikansi masing-masing variabel yang pembahasan secara rinci dapat dikemukakan. Hasil analisis dan pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa Variabel variabel ketersediaan koleksi dan OPAC (*online Access Cataloguing*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda. Keadaan ini mengindikasikan bahwa semakin tersedia koleksi dan OPAC (*online Access Cataloguing*) maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda.

Pola hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat seperti di atas, maka dapat diuraikan hasil penelitian yang menunjukkan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,145 + 0,443 X_1 + 0,317 X_2$$

Hasil ini menunjukkan bahwa :

1. Variabel Ketersediaan koleksi (X_1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,443 yang berarti bahwa setiap variabel Ketersediaan koleksi mengalami peningkatan satu satuan maka akan memberikan efek positif sebesar 34,3 % kepada variabel kualitas pelayanan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda dengan asumsi variabel OPAC (*online Access Cataloguing*) nilainya tetap atau konstan.
2. Variabel OPAC (*online Access Cataloguing*) (X_2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,317 yang berarti bahwa setiap variabel OPAC (*online Access*

Cataloguing) mengalami peningkatan satu satuan maka akan memberikan efek positif sebesar 31,7 % kepada variabel kualitas pelayanan pemustaka pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda dengan asumsi variabel Ketersediaan Koleksi nilainya tetap atau konstan.

Dari Persamaan regresi linear berganda di atas menunjukkan bahwa variabel ketersediaan koleksi dan OPAC (*online Access Cataloguing*) mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan pemustaka. Artinya apabila variabel ketersediaan koleksi dan OPAC (*online Access Cataloguing*) ditingkatkan maka nilai kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda akan mengalami peningkatan.

Selanjutnya hasil analisis kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,706. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi dengan interval 0,700 – 0,799. Hal ini berarti terdapat hubungan variabel ketersediaan koleksi dan OPAC (*online Access Cataloguing*) terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda, adalah termasuk kategori Tinggi.

Sedangkan pada koefisien determinansi (R^2) diperoleh nilai 0,499 yang artinya variabel ketersediaan koleksi dan OPAC (*online Access Cataloguing*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda sebesar 49,9 %, sedangkan sisanya 50,1 % dapat dikemukakan oleh variabel lain yang belum dikemukakan dalam model penelitian ini.

Pengujian ini untuk mengetahui adanya pengaruh secara bersama-sama variabel Ketersediaan Koleksi (X_1) dan OPAC (*online Access Cataloguing*) (X_2) dengan kualitas pelayanan pemustaka. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai $F_{hitung} = 51,758$ dengan angka signifikan 0,000 karena probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat dipakai untuk menghitung kualitas pelayanan pemustaka atau dapat dikatakan bahwa variabel ketersediaan koleksi dan variabel OPAC (*online Access Cataloguing*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda.

Uji parsial ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Ketersediaan Koleksi (X_1) dan OPAC (*online Access Cataloguing*) (X_2) dengan kualitas pelayanan pemustaka secara individual. Hasil pengujian uji parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pada level of significant 0,05, diperoleh t_{hitung} untuk variabel Ketersediaan koleksi (X_1), sebesar 4,432 dengan nilai signifikansi 0,000, dengan demikian variabel Ketersediaan koleksi (X_1) terbukti bahwa secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pemustaka (Y)
- 2) Pada level of significant 0,05, diperoleh t_{hitung} untuk variabel OPAC (*online Access Cataloguing*) (X_2), sebesar 3,171 dengan nilai signifikansi 0,002, dengan demikian variabel OPAC (*online Access Cataloguing*) (X_2) terbukti bahwa secara statistik berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan pemustaka (Y).

Dalam kaitannya dengan ketersediaan koleksi. Perpustakaan telah menjadi pilihan yang tepat dewasa ini, dimana bervariasinya jenis bahan pustaka akan memberi pilihan-pilihan bagi pemustakanya. Berkaitan dengan hal tersebut, koleksi Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda menjadi kebutuhan utama para mahasiswa, dosen, dan pegawai dalam mendukung terlaksananya civitas akademika yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman selalu berusaha untuk membina dan mengembangkan koleksinya.

Selain dari ketersediaan koleksi yang harus dipenuhi oleh perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pemustaka, juga harus meningkatkan akses informasi kepada pemustakanya yaitu dengan ketersediaan OPAC. OPAC sebagai sarana sistem temu kembali informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Tanpa sistem temu kembali, pemustaka akan mengalami kesulitan mengakses sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Sebaliknya, perpustakaan akan mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan sumber-sumber informasi yang tersedia kepada pemustaka, bila sistem temu kembali yang memadai tidak tersedia. OPAC menawarkan akses secara online ke koleksi perpustakaan melalui terminal komputer. Pengguna dapat melakukan penelusuran melalui pengarang, judul, subjek, kata kunci dan sebagainya.

Adanya *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dalam menunjang layanan perpustakaan dituntut untuk bisa memberikan perubahan dimasa Pandemi Covid-19 ini kearah yang lebih baik, karena ketersediaan OPAC sebagai sarana layanan informasi perpustakaan dapat memfasilitasi berjalan lancarnya kegiatan akademik (perkuliahan dan penelitian) di Universitas serta peran yang dapat diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka didalam masa pandemi covid 19.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ketersediaan Koleksi dan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) secara parsial maupun secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda. Hasil tersebut memiliki arti bahwa variasi kualitas pelayanan pemustaka dipengaruhi secara individual maupun secara bersama-sama variabel Ketersediaan Koleksi dan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dimana setiap kenaikan satu satuan variabel Ketersediaan Koleksi dan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) akan meningkatkan kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda. Jadi, hipotesis yang diajukan terbukti kebenarannya
2. Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan pemustaka (Y) pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda adalah variabel ketersediaan koleksi dengan nilai thitung tertinggi dengan nilai *Standardized Coefficients* Beta sebesar 0,443 dibandingkan dengan variabel *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan nilai *Standardized Coefficients* Beta sebesar 0,317.

Saran

1. Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, hendaknya pihak perpustakaan menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Karena ketersediaan koleksi merupakan bagian penting dari peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Apabila koleksi yang dibutuhkan para pemustaka belum tersedia maka segera lakukan pengadaan. Hal ini dipandang perlu terutama digitalisasi bahan pustaka, seperti e_book, e_tesis, e_journal demi kepuasan pemustaka dan pemanfaatan koleksi jangka panjang.
2. Diharapkan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman Samarinda dapat melakukan Inovasi terhadap pengembangan perpustakaan melalui peningkatan akses informasi sehingga dapat memberi kemudahan kepada pemustaka dalam temu kembali informasi atau bahan pustaka yang diinginkannya.
3. Untuk mengantisipasi perkembangan dan tuntutan pengguna dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan, kapasitas dan kuantitasnya perlu dikembangkan terutama aspek sarana prasarana penunjang penelusuran informasi, seperti ketersediaan komputer, akses internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, I. 2003. *Konsep dan Perencanaan Dalam Automasi Perpustakaan. Makalah Seminar dan Workshop Sehari Membangun Jaringan Perpustakaan Digital dan Otomasi Perpustakaan menuju Masyarakat Berbasis Pengetahuan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Christie, L.E. 1986. *Managing today and tomorrow with online information*. United State of America: Dow Jones-Irwin
- Damayanti (2006 *Evaluasi kualitas layanan cd room di pustaka dengan metode libqual+™*),(Tesis). Jakarta: Program Paskasarjana Ilmu Perpustakaan. Universitas Indonesia.
- Eddy, M.A., & Solomon, D., *Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role*, *The Journal of Academic Librarianship*, (2017), <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.01.001> diakses pada hari jumat 10 juni 2017, pk1.09.00 WIB.
- Hasugian, Joner, 2016. *Katalog perpustakaan dari Katalog Manual Sampai Katalog Online (OPAC)*” <http://www.lib.itb.ac.id/~mahmudin/marc/perpus-jonner4.pdf>

-
- Munthe, Perjuangan. 2014. *Relevansi Bahan Pustaka dengan Kebutuhan Pengguna Pada Perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/43918>. Diakses pada hari: Selasa, 26 Oktober 2015. Pukul 10:38
- Rahayuningsih, F. 2015. *Mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, A.R. dan B. Mustafa. 1992. *Penggunaan computer untuk pelayanan informasi perpustakaan. Dalam Bunga Rampai 40 Tahun Pendidikan Ilmu Perpustakaan di Indonesia*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*, edisi revisi, Alfabeta, Jakarta.
- Sutarno NS, 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*, Jakarta: Panta Rei.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Sagung Seto.