

PENGARUH SISITEM PELAYANAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP DAYA SAING PERPUSTAKAAN SMP DI SURABAYA

Rudi Santoso¹⁾

1) Program Studi/Jurusan Sistem Informasi, STIKOM Surabaya, email: rudis@stikom.edu

Abstract: This study aimed to test the effect of the Service System and Information Technology on the competitiveness of library. Competitiveness in this study indicated in some ways, first, the contribution of libraries to their institutions according with the functions and roles; second, the role of supporting teaching and learning process, the third is renewal of the current issue of library collections; fourth, the new references procurement; fifth, the financing; sixth, the utilization opportunity amid the lack of operational funds. This research receipts quantitative approach using regression analysis. Populations of this study were Junior High School in Surabaya by using purposive sampling method. This research reveals that library service factor and library information system can explain the building blocks of competitiveness by 29.2% or 30%. And the rest, 70% is another element. Service system have a significant influence on the competitiveness simultaneously indicated the value of significance $0.000 < \alpha (0.05)$. Meanwhile, the results of regression independent variable (X) on the competitiveness of (Y) partially, indicating that only a library service system that provides significant partial effect, with the value of significant is $0.000 < \alpha (0.05)$ and $0.649 > \alpha (0, 05)$ for information technology..

Keywords: Service; Library; Information Technology; Competitiveness

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu bagian penting dari dunia pendidikan kini nasibnya semakin tidak menentu. Bukan hal baru bila jumlah perpustakaan di negeri ini sangat minim. Kalaupun toh ada kondisinya sangat mengenaskan. Data dari Deputi Pengembangan Perpustakaan Nasional RI (PNRI) mengungkapkan bahwa baru 5% dari sekitar 300.000 sekolah SD hingga SLTA, bahkan diduga hanya 1% dari 260.000 SDN yang mempunyai perpustakaan. Serta baru 20% dari 66.000 desa/kelurahan yang memiliki perpustakaan memadai.

Perpustakaan sekolah juga masih dianggap sabagai pos biaya yang selalu membebani keuangan institusi (sekolah). Sementara itu, perpustakaan sekolah tidak (belum) pernah menjadi institusi yang mendatangkan keuntungan. Kekurangan dana seperti yang

disebutkan pada paragraf sebelumnya, telah menjadi masalah yang umum dalam dunia pendidikan. Banyaknya gedung sekolah yang hampir roboh dan kalaupun toh masih berdiri dalam kondisi yang sangat mengenaskan. Keadaan ini pun semakin membuat keberadaan perpustakaan sangat mengenaskan. Perpustakaan semakin hidup apa adanya. Tanpa ada spirit untuk ke arah lebih maju.

Perpustakaan sekolah yang menjadi obyek penelitian beberapa sudah memiliki sumber daya yang memadai, tetapi masih saja bingung bagaimana memberdayakannya. Peralatan komputer yang dibelinya dengan harga mahal masih digunakan sebatas administrasi (surat menyurat). Peralatan komputer belum sampai pada tahap sistem informasi perpustakaan yang dapat memepercepat proses pelayanan. Komputer yang dibeli dengan dana investasi

yang tidak sedikit, belum diberdayakan secara maksimal.

Padahal, dengan peralatan yang sederhana, seharusnya pustakawan mampu memberdayakannya, untuk meningkatkan kinerja perpustakaan itu sendiri. Pembedayaan aset teknologi perpustakaan sudah dirasa perlu. Karena dengan segala keterbatasan yang dimiliki oleh perpustakaan, pustakawan harus mencari solusi alternatif. Solusi alternatif tersebut sebagai bentuk manajemen strategi bertahan hidup. Bagi pustakawan sudah saatnya pula memahami konteks manajemen perubahan dalam perspektif agen perubahan perpustakaan sekolah dalam rangka *sustainable strategy* (strategi bertahan hidup).

Penelitian ini akan membahas masalah bagaimanakah pengaruh sistem pelayanan dan teknologi informasi perpustakaan yang telah terintegrasi, terhadap daya saing perpustakaan Sekolah Menengah Pertama di Surabaya. Dalam penelitian ini dibatasi pada Sekolah Menengah Pertama di Surabaya yang telah menerapkan sistem informasi perpustakaan terintegrasi di mana yang dimaksud dengan teknologi informasi pada penelitian ini adalah peranan komputer sebagai sara membantu pekerjaan di perpustakaan.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga ada pengaruh yang signifikan baik secara simultan dan parsial dari variable Teknologi Sistem Informasi Perpustakaan dan Sistem Pelayanan Perpustakaan terhadap peningkatan daya saing.

2. Diduga bahwa Teknologi Sistem Informasi Perpustakaan merupakan faktor dominan dalam peningkatan daya saing

Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang melayani siswa, guru dan karyawan dari suatu sekolah tertentu. Perpustakaan sekolah didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan sekolah, yaitu pendidikan dan pengajaran seperti digariskan dalam kurikulum sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan unit kerja dan sebagai perangkat mutlak (*complement*) dari sekolah yang bersangkutan. Dengan tujuan menyediakan koleksi pustaka untuk menunjang keberhasilan proses belajar mengajar.

Berdasarkan *School Libraries and Resource Centers Section*, manifesto Perpustakaan Sekolah IFLA/UNESCO: Perpustakaan Sekolah dalam Pengajaran dan Pembelajaran untuk Semua. Perpustakaan sekolah menyediakan informasi dan ide yang merupakan dasar keberhasilan fungsional dalam masyarakat masa kini yang berbasis pengetahuan dan informasi. Perpustakaan sekolah membekali murid berupa keterampilan pembelajaran sepanjang hayat serta imajinasi, memungkinkan mereka hidup sebagai warganegara yang bertanggungjawab.

Daya Saing

Selama ini daya saing dan kompetensi biasanya hanya dimaksudkan pada sektor perdagangan dan industri. Kita pernah mendengar keinginan adanya perubahan dari daya saing komparatif menjadi daya saing kompetitif. Mengapa peningkatan daya saing juga perlu dikerjakan oleh pustakawan dan perpustakaan di Indonesia? Jawabnya adalah

karena globalisasi. Globalisasi yang menjanjikan lebih transparannya dunia, tidak lain merupakan juga kompetisi antara bangsa dan negara. (Satraatmadja, 2006).

Konsep peningkatan daya saing pada pelayanan jasa informasi di perpustakaan secara umum dimaksudkan sebagai upaya menerapkan paradigma baru tentang strategi kompetitif agar mampu mengadaptasi gejala perubahan eksternal serta memanfaatkan peluang. Konsep ini mengacu pada perubahan sistem layanan jasa perpustakaan dan informasi menjadi jauh lebih luas daripada sekedar layanan peminjaman buku, layanan referensi, layanan penelusuran dan lain-lain. Perubahan ini sebenarnya bukanlah hal yang baru sama sekali. Sebenarnya jauh sebelum sekarang, Michael K Buckland menyatakan, apa yang semula dinamakan layanan perpustakaan berubah menjadi layanan informasi

Pelayanan Perpustakaan

Berbicara mengenai pelayanan perpustakaan yang unggul, ada tiga kunci utama yang bisa diberikan. **Pertama**, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pengguna, termasuk di dalamnya adalah memahami tipe-tipe pengguna perpustakaan itu sendiri. **Kedua**, pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan/ pengguna perpustakaan). **Ketiga**, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar (pelanggan) dalam suatu kerangka strategis.

William B. Martin (1991) mengatakan, ada dua dimensi layanan pemakai yang berkualitas. Dua dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Dimensi prosedural; pada dimensi ini bersifat sistematis dan berkaitan dengan

sistem pelayanan. Dimensi ini mencakup prosedur bagaimana melakukan segala sesuatu. Dimensi ini juga memberi mekanisme bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Dimensi personal; dimensi layanan ini bersifat hangat, sering tidak rasional dan tentunya tidak dapat diprediksikan. Ini adalah sisi layanan yang manusiawi.

Layanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat. Hal ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah. Dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan. Kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi

Teknologi Informasi

Teknologi informasi bisa diartikan bermacam-macam. Oleh karenanya, pengertiannya kadang membingungkan. Untuk itu, pengertian teknologi informasi itu sendiri lebih baik diuraikan secara umum, artinya untuk menjelaskan kumpulan sumber daya informasi perusahaan, para penggunanya, serta manajemen yang menjalankannya. Dengan kata lain, teknologi informasi meliputi infrastruktur TI serta semua sistem informasi lainnya di perusahaan. (Turban, 2006). Menurut Wikipedia, teknologi informasi dilihat dari kata penyusunnya adalah teknologi dan informasi. Secara mudahnya teknologi informasi adalah hasil rekayasa manusia terhadap proses penyampaian informasi dari bagian pengirim ke

penerima sehingga pengiriman informasi tersebut akan:

- lebih cepat
- lebih luas sebarannya, dan
- lebih lama penyimpanannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menguji pengaruh variabel bebas Sistem Pelayanan dan Teknologi Informasi (X) terhadap variabel terikat, Daya Saing (Y). Populasi sejumlah 279 sekolah hanya diambil sampel 15 sekolah dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode ini dipilih karena penelitian ini membutuhkan obyek penelitian yang unik yang sesuai dengan tujuan akhir penelitian.

Dari 15 sekolah tersebut, menghasilkan 70 responden dan bersedia mengisi kuisisioner untuk kebutuhan penggalan data. Selanjutnya hasil dari kuisisioner ini akan diolah menggunakan mesin pengolah data statistik SPSS 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari sampel kuisisioner yang berjumlah 70 responden. Tujuh puluh responden ini adalah pengurus, pengelola atau pustakawan dari 15 Sekolah Menengah Pertama yang menjadi obyek penelitian. Dalam penelitian ini identitas selanjutnya disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Identitas Responden

No.	Jabatan	f	Prosentase
1	Koordinator perpustakaan	15	21,43%
2	Pustakawan	10	14,29%
3	Adm. Perpustakaan	23	32,86%
4	Petugas Pelayanan	11	15,71%
5	Pembantu Umum	11	15,71%
	Total	70	100%

Hasil regresi berganda dari data olahan SPSS 16 menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 2. Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 ^a	.292	.271	.39416

a. Predictors: (Constant), Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: DayaSaing

Tabel di atas adalah koefisien determinasi R² sebesar 0,292 artinya bahwa faktor sistem pelayanan perpustakaan dan teknologi informasi perpustakaan mampu menjelaskan pembentuk daya saing sebesar 29,2% atau 30%. Sisanya, sebesar 70% adalah unsur lain. Sementara itu dengan menggunakan tabel analisis Anova pada SPSS 16 menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 3 ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	4.291	2	2.145	13.809	.000 ^a
Residual	10.409	67	.155		
Total	14.700	69			

a. Predictors: (Constant), Teknologi, Pelayanan

b. Dependent Variable: DayaSaing

Nilai F_{hitung} adalah 13,809 dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, faktor X_1 (Sistem Pelayanan) dan X_2 (Teknologi Sistem Informasi) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap daya saing. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa hipotesis I yang menyatakan ada pengaruh faktor X_1 (Sistem Pelayanan) dan X_2 (Teknologi Sistem Informasi) secara signifikan dari faktor terhadap daya saing **terbukti**.

Sementara itu hasil uji T atau uji parsial menunjukkan hanya sistem pelayanan perpustakaan saja yang memberikan pengaruh dominan terhadap daya saing.

Tabel 4. Coefisien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.229	.356		.644	.522		
Pelayanan	.535	.102	.540	5.246	.000	.999	1.001
Teknologi	.046	.100	.047	.458	.649	.999	1.001

a. Dependent Variable: DayaSaing

Dengan menggunakan tabel analisis Coefisien hasil olahan dari SPSS 16 terlihat bahwa nilai $T_{hitung} X_1$ (sistem pelayanan) adalah $0,000 < \alpha (0,05)$ dan $T_{hitung} X_2$ (teknologi sistem informasi perpustakaan) adalah $0,649 > \alpha (0,05)$. Dengan demikian secara parsial hanya terdapat satu variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap daya saing. Variabel tersebut adalah X_1 (sistem pelayanan) karena nilai T_{hitung} -nya lebih kecil dari $\alpha (0,05)$. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa dugaan teknologi sistem informasi perpustakaan berpengaruh secara signifikan terhadap daya saing, **tidak terbukti**.

Hasil analisis tersebut di atas memenuhi persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,229 + 0,535X_1 + 0,46X_2$$

Melihat dari hasil di atas bisa dikatakan bahwa perpustakaan harus mempunyai daya saing tinggi untuk bisa bertahan hidup dan bereksistensi. Eksistensi perpustakaan tidak lain adalah demi menjalankan fungsi perpustakaan sebagaimana mestinya. Pembentukan daya saing ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang diantaranya adalah sistem pelayanan dan teknologi sistem informasi perpustakaan. Dalam penelitian ini, diketahui bahwa kedua faktor tersebut mampu menjelaskan pembentuk daya saing sebesar 30%.

Melalui uji analisa statistik data yang diperoleh dari responden, keduanya secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap daya saing. Namun secara parsial hanya satu faktor saja yang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan daya saing, yaitu sistem pelayanan. Dengan demikian, dugaan bahwa teknologi sistem informasi perpustakaan yang paling berpengaruh terhadap pembentukan daya saing, dalam penelitian ini **tidak terbukti**.

Daya saing masih bergantung pada faktor pelayanan yang sempurna. Teknologi informasi, masih menjadi faktor pembantu kedua untuk menyokong daya saing. Hal bukan berarti bisa ditarik implikasi merupakan kegagalan teknologi dalam membentuk daya saing. Namun, proses perubahan dari sistem manual dan berintegrasi ke arah otomasi memerlukan waktu. Hasil temuan penelitian kali ini adalah, pustakawan dan pengelola perpustakaan sekolah masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan hal baru.

Perpustakaan sekolah yang menjadi obyek penelitian, masih belum mampu menemukan manfaat yang signifikan akan hadirnya teknologi informasi perpustakaan. Namun mereka juga mempunyai harapan dan kepercayaan tinggi terhadap perkembangan yang positif teknologi informasi perpustakaan. Artinya, pengelola perpustakaan sama sekali tidak menolak hadirnya teknologi informasi di perpustakaan. Mereka hanya membutuhkan waktu untuk beradaptasi dan merasakan benar manfaat dari teknologi itu.

SIMPULAN

Perpustakaan sekolah bisa mempunyai daya saing di lingkungannya lebih banyak dikarenakan faktor pelayanan yang memuaskan. Partisipasi petugas, keterlibatan pustakawan dalam membantu pengguna perpustakaan sangat memberikan kesan emosional bagi pengguna. Hal ini sekaligus membuktikan bahwa pelayanan yang baik, dan berdedikasi tinggi mampu memberikan sumbangan yang paling tinggi dalam membentuk daya saing perpustakaan sekolah.

Pelayanan masih menjadi primadona pada setiap unit yang berhubungan dengan publik atau umum. Kesuksesan sebuah institusi baik yang bergerak dalam dunia bisnis maupun pendidikan sangat bergantung pada pelayanan. Dalam kasus ini, terbukti bahwa teknologi hanyalah sebatas *tools* atau alat untuk membantu manusia bekerja. Ia belum menjadi sumber utama peningkatan daya saing. Hal ini lebih dikarenakan bahwa jasa atau pelayanan lebih mengutamakan *service* dan *human touching*. Teknologi belum menjadi jawaban atas kepuasan pelanggan dalam kasus ini. Kepuasan pelanggan atau pemustaka hanya didapatkan ketika pelanggan mendapatkan *service* atau pelayanan yang prima. Pelanggan tidak menampikkan akan pentingnya teknologi untuk membantu mereka dalam pencarian informasi. Namun dalam kasus ini, pelayanan dari petugas perpustakaan menjadi kunci utama membentuk daya saing.

RUJUKAN

Andajani, Aroem. 2005. Sosialisasi Perpustakaan Untuk Mengurangi Gagap Makna Aksara.; "Mimbar Surya" no 7/th VI-2005, Baperpus Jatim.

- Dewanto H.M. 2007. Pengembangan Perpustakaan di Jawa Timur Sebagai Media Pembelajaran Masyarakat.; *Mimbar Pustaka Jatim No. 01/Th.1/Januari-Maret*.
- Ebel, Robert L. Frisbie, David A.1991. *Essentials of Educational Measurement*. New Jersey: Prentice Hall.
- Farida Rostiawaty N. 2005. Perpustakaan Sekolah.; *Pikiran Rakyat, Edisi Senin, 28 Februari*.
- Has, Soemarno. Dkk. 1987. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Proyek Pengembangan Perpustakaan Pusat Pembinaan Perpustakaan, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Indrajit, Richardus Eko. 2004. *Kajian Strategis Cost Benefit Teknologi Informasi*.; Yogyakarta: ANDI.
- Martin, William B. 1991. *Pelayanan Pelanggan Yang Bermutu*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Mustafa, Hasan. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: FISIP-UNPAR.
- Nasution, Sabirin. 1986. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Medan: Panitia Penataran Perpustakaan Pemda Tk I dan Pemda Tk II
- Perpustakaan Sekolah Terlantar. 2007. *KOMPAS, 19 November*.
- Rohanda. 2006. *Fungsi dan Peranan Perpustakaan Sekolah*.; Seminar IPI, 16 September.
- Rompas, J.P. 1985. *Pengantar Organisasi Perpustakaan*. Jakarta : Lembaga Perpustakaan Dokumentasi dan Informasi.
- Saleh, Abdul Rahman. 2007. Manfaat Standar Kompetensi dan Etika Profesi dalam Peningkatan Profesionalisme Pustakawan. Akses di: http://bpib-art.blogspot.com/2007_03_01_archive.html
- Sastraatmadja, Tintin. 1996. Strategi Layanan Jasa Perpustakaan dan Implikasinya. *Berita Perpustakaan PPTM, No. 2, Th ke XVII, Agustus ISSN 0216 – 6852*.
- Setiarso, Bambang. 1997. *Penerapan Teknologi Informasi Dalam Sistem Dokumentasi Dan Perpustakaan*.; Jakarta: Grasindo.
- Singarimbun, Masri.1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugihartati, Rahma. 2007. Ironi Perpustakaan Sekolah di Surabaya.; *Jawa Pos, Selasa, 18 Desember*.
- Sulaiman, Wahid. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS : Contoh Kasus & Pemecahannya*. Yogyakarta: ANDI.

- Tim Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.
1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
Jakarta: Balai Pustaka
- Turban, Erfaim, Rainer, R. Kelly, Potter,
Richard E. 2006. *Introduction To
Information Technology=Pengantar
Teknologi Informasi, Edisi 3.*; Jakarta:
Salemba Infotek.
- Umroh, Jumrotul. 2008. *Pemanfaatan Internet
dalam Meningkatkan Motivasi Pengguna
untuk Penelusuran Jasa Informasi di
Perpustakaan (Study Deskriptif di
Perpustakaan ITS Surabaya)*. Surabaya:
FISIP UWK Surabaya.
- Wijayanti. 2000. *Peran Perpustakaan Sekolah
Sebagai Pendukung Proses Belajar
Mengajar.*; Sl: Sa.

STIKOM SURABAYA