

PENGARUH KOMUNIKASI BERBASIS KOMPUTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU

¹Yasin Setiawan, ²Zulkarnain, ³Nurjanah
^{1,2,3}Universitas Riau
Email: siaksoft@gmail.com

Diterima : 12 November 2019

Disetujui : 10 Januari 2020

Diterbitkan : 20 Februari 2020

Abstrak

Implementasi pelayanan mandiri (penerapan Human Computer Interaction) dan mesin pesan berbasis SMS (penerapan Computer Mediated Communication) di Perpustakaan Universitas Riau, telah mengubah cara berkomunikasi dalam pelayanan, mengubah infrastruktur, serta kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menguji signifikansi pengaruh kedua inovasi tersebut terhadap kualitas pelayanan, serta kepuasan pengguna di Perpustakaan Universitas Riau. Penelitian kuantitatif dengan instrumen kuesioner ini dilaksanakan pada bulan Januari s.d Oktober 2019 terhadap populasi sebanyak 14.757 orang, serta sampel sebanyak 200 orang (random sampling). Penelitian menggunakan pendekatan Structural Equation Modeling dengan alat bantu LISREL. Analisis data menggunakan Confirmatory Factor Analysis, yang menghasilkan T-values pada setiap korelasi yang diuji. Pengaruh antar variabel dianggap signifikan jika T-values lebih besar dari 1,96 (nilai kritis signifikansi). Dari hasil analisis, ditemukan bahwa implementasi Human Computer Interaction berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (T-values=4,986) dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka (2,875), sedangkan implementasi konsep Computer Mediated Communication signifikan terhadap kualitas pelayanan (2,576), namun tidak cukup signifikan terhadap kepuasan pemustaka (0,877). Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa model komunikasi pelayanan bermediakan komputer sangat layak untuk dikembangkan.

Kata Kunci: komunikasi, komputer, perpustakaan, pelayanan

Abstract

The implementation of self-service (the application of Human Computer Interaction) and SMS-based message machine (the application of Computer Mediated Communication) at Riau University Library, has changed the way of communication in services, changed infrastructure, and user satisfaction. This study aims to examine the significance of the influence of these two innovations on service quality, as well as user satisfaction at Riau University Library. This quantitative research that using questionnaire instrument was conducted in January to October 2019 with a population of 14,757 people, and a sample of 200 people (Random Sampling). The study uses a Structural Equation Modeling approach with LISREL tools. Data analysis uses Confirmatory Factor Analysis, which produces T-values for each correlation tested. The effect between variables is considered significant if the T-values are greater than 1.96 (critical significance value). From the results of the analysis, it was found that the implementation of Human Computer Interaction has a significant effect on service quality (T-values= 4.986) and significant on the satisfaction of users (2.875), while the implementation of the Computer Mediated Communication concept is significant on service quality (2,576), but not significantly enough on satisfaction user (0.877). Based on these findings it can be concluded that the communication model provided by the computer is very feasible to be developed.

Keywords: communication, computer, library, service

PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan karya rekam yang salah satu tugas pokoknya adalah melayankan bahan pustaka (DPR RI, 2007:1). Dalam melayankan bahan pustaka tersebut, perpustakaan dituntut menggunakan semaksimal mungkin teknologi informasi (Pasal 14 UU No. 43 Tahun 2007). Dengan pemanfaatan teknologi informasi, perpustakaan diharapkan dapat mencapai tujuan penyelenggaraannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna perpustakaan (Fatmawati, 2011:46). Salah satu inovasi teknologi informasi untuk pelayanan perpustakaan adalah mesin pelayanan mandiri (Kimes, 2015:26) yang merupakan implementasi konsep *Human Computer Interaction (HCI)* (Berger, 2014:726), serta implementasi mesin pesan berbasis SMS yang merupakan implementasi konsep *Computer Mediated Communication (CMC)*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Mohindra (2015:54), yang menyatakan semua fasilitas pendukung harus diberikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Konsep *Human Computer Interaction (HCI)* membahas bagaimana manusia dapat berkomunikasi dengan komputer sebagai pengganti manusia. Melalui perangkat berbasis komputer ini, sebuah institusi termasuk perpustakaan, dapat memberikan pelayanan kepada pengguna, layaknya pelayanan yang dilakukan oleh staf perpustakaan, akibatnya pola komunikasi yang biasanya dilakukan antara manusia dengan manusia, digantikan oleh komunikasi antara manusia dan komputer (Berger, 2014:729). Sedangkan konsep *Computer Mediated Communication (CMC)* membahas bagaimana manusia dengan manusia lain dapat berkomunikasi menggunakan perantara perangkat berbasis komputer. Salah satu penerapan konsep ini adalah teknologi SMS, yang antar pengguna *handphone* (telepon seluler) dapat saling berkiriman pesan singkat. Dalam implementasinya, terutama di perpustakaan, teknologi ini digunakan untuk mengirimkan informasi dalam bentuk pesan pendek, tentang segala hal yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan, salah satunya adalah informasi keterlambatan pengembalian buku serta informasi tagihan denda. Pengiriman pesan ini berjalan secara otomatis dan terintegrasi dengan sistem otomasi perpustakaan, melalui teknologi gerbang *SMS* atau yang dikenal luas dengan istilah *SMS gateway*.

Implementasi mesin pelayanan mandiri dan mesin pesan berbasis *SMS* di Perpustakaan Universitas Riau telah dilakukan sejak tahun 2013. Sejak pertama kali diimplementasikan, teknologi ini telah mengubah cara organisasi memberikan layanan dan informasi kepada pengguna perpustakaan. Perubahan cara memberikan informasi ini, tentunya memberikan perubahan pula dalam pola komunikasi antara petugas perpustakaan dengan pemustaka (pengguna perpustakaan). Akhirnya, seiring waktu berjalan, perubahan pola komunikasi antara perpustakaan dan pengguna telah mengubah cara pelayanan dilakukan. Secara umum, pengguna perpustakaan terlihat sangat nyaman dalam menggunakan pelayanan perpustakaan, begitu juga petugas perpustakaan merasakan inovasi ini telah membantu pekerjaan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini sejalan dengan Nejadi (2008:576) mengatakan bahwa jika kita memberikan suatu nilai lebih kepada pengguna, maka secara logis akan memberikan kepuasan kepada semua pihak.

Namun kemudian permasalahan besar muncul ketika akan mengembangkan implementasi teknologi ini dalam skala besar (dengan anggaran biaya besar), baik di

Universitas Riau sendiri maupun perguruan tinggi lain berniat mengadopsi teknologi ini. Permasalahannya adalah dalam perencanaan pengadaan yang hendak dilakukan, harus didasari kajian ilmiah yang dapat membuktikan secara empiris, bahwa perangkat komunikasi pelayanan berbasis komputer tersebut benar-benar signifikan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pengguna layanan. Pembuktian secara empiris ini menjadi syarat dasar sebuah perencanaan dapat disetujui untuk diimplementasikan.

Berdasarkan tuntutan tersebut, penulis melakukan kajian ilmu komunikasi dalam lingkungan teori sistem informasi berbasis pendekatan manajemen. Dalam ilmu sistem informasi manajemen, kedua model komunikasi berbasis komputer tersebut merupakan sebuah inovasi manajemen pelayanan, yang mengubah pola komunikasi efektif antara pemberi layanan dan pengguna layanan. Perubahan pola komunikasi ke arah yang lebih efektif dan efisien tersebut, akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan pada bagian yang lain, teori sistem informasi manajemen memiliki asumsi umum “semakin tinggi kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna”, sehingga perlu adanya suatu kajian matematis yang dapat mempertemukan kedua hal ini.

Untuk menguji kebenaran asumsi tersebut, penulis merasa sangat perlu untuk melakukan penelitian mendalam dalam rangka mendapatkan jawaban empiris atas apa yang terjadi di lapangan. Penjelasan ilmiah yang empiris tersebut merupakan tuntutan dari manajemen perpustakaan, terutama dalam perencanaan infrastruktur yang menggunakan keuangan negara. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan, terutama dalam tujuan menguji pengaruh signifikan antara implementasi mesin pelayanan mandiri dan mesin pesan berbasis SMS terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, serta dampaknya terhadap kepuasan pemustaka. Permasalahan yang hendak dijawab dalam penelitian ini adalah “bagaimana signifikansi komunikasi pelayanan berbasis komputer terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Riau”

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, berupa survei melalui instrumen kuesioner yang dilaksanakan pada bulan Januari hingga Oktober 2019 di Perpustakaan Universitas Riau. Populasi penelitian ini sebanyak 14.757 orang pemustaka di lingkungan Universitas Riau, dengan sampel sebanyak 200 orang (*random sampling*). Pendekatan yang digunakan adalah pemodelan *SEM (Structural Equation Modeling)*, dengan menggunakan alat bantu aplikasi *LISREL*. Analisis data menggunakan *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, yang menghasilkan T-values pada setiap korelasi yang diuji, di mana pengaruh antar variabel dianggap signifikan jika T-values lebih besar dari 1,96 (nilai kritis signifikansi).

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 4 buah variabel latent yaitu implementasi pelayanan mandiri (kenyamanan, akurasi transaksi, kecepatan transaksi (Dasu, 2010:34 dan Sheryl, 2015:26)), implementasi mesin pesan berbasis SMS (kecepatan informasi, tingkat mobilitas, tingkat ketersediaan informasi (Berger, 2014:703 dan Hallsworth, 2015:4)), kualitas perpustakaan (penampilan, kepraktisan, kecepatan, keramahan, kesungguhan

(Tjiptono, 2011:168 dan Arshad, 2010:317)), serta variabel laten kepuasan pemustaka (*access, ease of use, quality, quantity, usefulness* (Detlor, 2015:802).

Penelitian diawali dengan penyusunan kuesioner berdasarkan kerangka konseptual (tinjauan teoritis). Instrumen tersebut diuji dengan validitas dan reliabilitas instrumen pengumpulan data menggunakan alat bantu software *PSPP*, dilanjutkan pengumpulan data penelitian. Sebelum dianalisis, data diuji menggunakan pengujian *data outlier*, dilanjutkan dengan uji normalitas data (*data screening*). Dengan menggunakan software *LISREL*, peneliti melakukan analisis *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*, yang menghasilkan output estimasi hasil penelitian serta *path analysis diagram (T-values)*. Model diuji menggunakan *Goodness of Fit (GOF)*, untuk mendapatkan model yang fit. Setelah model fit, keluaran *CFA* berupa estimasi dan *path analysis diagram* digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

[1] Deskripsi Karakteristik Responden

Berdasarkan jenis kelamin, 200 responden dalam penelitian ini terdiri atas 46 orang laki-laki, serta 154 orang perempuan, artinya responden didominasi oleh jenis kelamin perempuan (77%). Berdasarkan fakultas, responden terbagi dalam 11 kategori, dengan deskripsi seperti terlihat pada tabel 1. Hasil tersebut memperlihatkan responden didominasi mahasiswa FKIP (33%), FISIP (24,5%), FEKON (17,5%), sisanya berasal dari fakultas lain, atau kelompok umum.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas

No	Fakultas	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	UMUM (Bukan mahasiswa UNRI)	0	0,00
2	FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)	49	24,50
3	FEKON (Fakultas Ekonomi)	35	17,50
4	FMIPA (Fakultas Matematika dan IPA)	14	7,00
5	FAPERIKA (Fakultas Perikanan dan Kelautan)	13	6,50
6	FKIP (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan)	66	33,00
7	FAPERTA (Fakultas Pertanian)	9	4,50
8	FTEKNIK (Fakultas Teknik)	12	6,00
9	FKED (Fakultas Kedokteran)	0	0,00
10	FHUKUM (Fakultas Hukum)	2	1,00
11	PSIK (Fakultas Keperawatan)	0	0,00
	Jumlah	200	100,00

Sumber : Data Olahan PSPP, 2019

Berdasarkan tahun masuk, responden memiliki rentang tahun masuk 2013 s.d 2018, sebagaimana dapat dilihat tabel 2. Hasil tersebut menunjukkan responden didominasi tahun masuk 2016 (26,5%), disusul tahun 2018 (25,5%) dan 2015 (17,5%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Masuk

No	Tahun Masuk	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	2013	5	2,5
2	2014	4	2
3	2015	35	17,5
4	2016	53	26,5
5	2017	52	26
6	2018	51	25,5
	Jumlah	200	100

Sumber : Data Olahan PSPP, 2019

[2] Deskripsi Jawaban Responden

2.1. Deskripsi Variabel Laten X_1 (Implementasi Pelayanan Mandiri)

Analisis deskriptif jawaban responden terkait implementasi pelayanan mandiri, menghasilkan rekapitulasi jawaban seperti terlihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten X_1

No	Variabel Manifes		Frekuensi					Jml
	Var	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	
1	X1.1	Mesin pelayanan mandiri di Perpustakaan Universitas Riau memberikan rasa relatif nyaman dalam bertransaksi	0	8	50	109	33	200
			0%	4%	25%	54,5%	16,5%	100%
2	X1.2	Mesin pelayanan mandiri di Perpustakaan Universitas Riau melayani dengan relatif akurat	0	0	80	109	11	200
			0%	0%	40%	54,5%	5,5%	100%
3	X1.3	Mesin pelayanan mandiri di Perpustakaan Universitas Riau melayani dengan relatif cepat	0	17	57	100	26	200
			0%	8,5%	28,5%	50%	13%	100%
		Skor	0	8,33	62,33	106	23,33	
		Persentase (%)	0	4,17	31,17	53	11,67	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2019

Tabel di atas memperlihatkan bahwa ketika 200 responden diberikan pernyataan berkaitan dengan implementasi pelayanan mandiri, mayoritas memberikan respon setuju. Mayoritas responden setuju “pelayanan terasa nyaman”, yaitu mencapai 109 orang (54,5%), mayoritas setuju “pelayanan lebih akurat”, yaitu mencapai 109 orang (54,5%), serta mayoritas juga setuju “pelayanan terasa lebih cepat”, yaitu mencapai 100 orang (50%). Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respon positif terhadap implementasi pelayanan mandiri di perpustakaan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban seluruh variabel manifes, seperti terlihat pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 8,33 (4,17%), “netral” 62,33 (31,17%), “setuju” 106 (53%) serta jawaban “sangat setuju” 23,33 (11,67%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak adalah “setuju” (53%), artinya mayoritas responden setuju bahwa pelayanan mandiri memberikan kenyamanan, akurasi dan kecepatan layanan. Pada tabel tersebut masih ada responden yang menjawab tidak setuju yaitu skor 8,33 (4,17%), hal ini berarti masih ada 4,17 persen responden yang tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan tersebut. Akan tetapi,

jawaban paling negatif yaitu “sangat tidak setuju” terlihat bernilai skor 0, hal ini menjelaskan bahwa dari 200 responden tidak ada satupun yang merespon sangat negatif.

2.2. Deskripsi Variabel X₂ (Implementasi Mesin Pesan Berbasis SMS)

Analisis deskriptif jawaban responden terkait implementasi pelayanan mesin pesan berbasis SMS, menghasilkan rekapitulasi jawaban seperti terlihat pada tabel 4.

Tabel 4. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten X₂

No	Variabel Manifes		Frekuensi				Jml	
	Var	Pernyataan	STS	TS	N	S		SS
1	X2.1	Dengan mesin pesan berbasis SMS informasi keterlambatan buku relatif cepat diperoleh	0	0	46	93	61	200
			0%	0%	23%	46,5%	30,5%	100%
2	X2.2	Dengan mesin pesan berbasis SMS informasi keterlambatan buku terasa mobile (hampir bisa diterima dimanapun)	0	0	57	111	32	200
			0%	0%	26,5%	55,5%	16%	100%
3	X2.3	Dengan mesin pesan berbasis SMS, relatif tidak ada lagi anggota ketinggalan informasi keterlambatan buku yang dipinjamnya	0	8	70	80	42	200
			0%	4%	35%	40%	21%	100%
Skor			0	2,67	57,67	94,67	45	
Persentase (%)			0	1,34	28,84	47,34	22,5	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2019

Tabel di atas memperlihatkan bahwa ketika 200 responden diberikan pernyataan berkaitan dengan implementasi mesin pesan berbasis SMS, mayoritas memberikan respon setuju. Mayoritas responden setuju “informasi diperoleh lebih cepat”, yaitu mencapai 93 orang (46,5%), mayoritas setuju “informasi dapat diterima secara mobile”, yaitu mencapai 111 orang (55,5%), mayoritas responden juga setuju “tidak ketinggalan informasi”, yaitu mencapai 80 orang (40%). Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respon positif terhadap semua pernyataan yang diberikan berkaitan dengan implementasi mesin pesan berbasis SMS di perpustakaan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban seluruh variabel manifes, seperti terlihat pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 2,67 (1,34%), “netral” 57,67 (28,84%), “setuju” 94,67 (47,34%) serta jawaban “sangat setuju” 45 (22,5%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak adalah “setuju” (74,34%), yang memberitahu mayoritas responden setuju bahwa implementasi mesin pesan berbasis SMS memberikan layanan lebih cepat, lebih *mobile* dan lebih menjamin tidak ketinggalan informasi. Berdasarkan temuan di atas, secara empiris dapat diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden memandang positif implementasi mesin pesan berbasis SMS di Perpustakaan Universitas Riau.

Pada tabel tersebut masih ada responden yang menjawab tidak setuju yaitu skor 2,67 (1,34%), ini artinya masih ada 1,34 persen responden yang tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan tersebut. Akan tetapi pada jawaban paling negatif yaitu “sangat tidak setuju” terlihat bernilai skor 0, hal ini menjelaskan bahwa dari 200 responden tidak ada satupun yang menjawab sangat tidak setuju.

2.3. Deskripsi Variabel Laten Y (Kualitas Pelayanan Perpustakaan)

Analisis deskriptif terhadap jawaban responden terkait implementasi kualitas

pelayanan, menghasilkan rekapitulasi jawaban seperti terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten Y

No	Variabel Manifes		Frekuensi					Jml
	Var	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	
1	Y1.1	Pelayanan sirkulasi perpustakaan Universitas Riau terlihat relatif modern	0	8	48	105	39	200
			0%	4%	24%	52,5%	19,5%	
2	Y1.2	Pelayanan sirkulasi perpustakaan Universitas Riau terasa relatif praktis	0	0	35	114	51	200
			0%	0%	17,5%	57%	25,5%	
3	Y1.3	Pelayanan sirkulasi perpustakaan Universitas Riau terasa melayani dengan cepat	0	11	55	114	20	200
			0%	5,5%	27,5%	57%	10%	
4	Y1.4	Pelayanan sirkulasi perpustakaan Universitas Riau terasa relatif ramah	0	8	74	99	19	200
			0%	4%	37%	49,5%	9,5%	
5	Y1.5	Dengan perangkat pelayanan di perpustakaan Universitas terasa adanya kesungguhan melayani	0	8	54	113	25	200
			0%	4%	27%	56,5%	12,5%	
Skor			0	7	53,2	109	30,8	
Persentase (%)			0	3,5	26,6	54,5	15,4	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2019

Tabel di atas memperlihatkan bahwa ketika 200 responden diberikan pernyataan mengenai pelayanan sirkulasi Perpustakaan, mayoritas memberikan respon “setuju”. Mayoritas setuju pelayanan terasa “lebih modern”, yaitu mencapai 105 orang (52,5%), mayoritas setuju pelayanan terasa “lebih praktis”, yaitu mencapai 114 orang (57%), mayoritas setuju pelayanan terasa “melayani lebih cepat”, yaitu mencapai 114 orang (57%), mayoritas setuju pelayanan terasa “lebih ramah”, yaitu mencapai 99 orang (49,5%), serta mayoritas juga setuju pelayanan terasa “lebih sungguh-sungguh”, yaitu mencapai 113 orang responden (56,5%).

Berdasarkan tabel di atas, dari semua pernyataan yang diberikan berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan, mayoritas responden memberikan respon positif. Hal ini menjelaskan bahwa secara umum responden memandang kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Riau adalah sudah baik.

Menurut hasil direkapitulasi jawaban semua variabel manifes, seperti terlihat pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak setuju” 0 (0%), “tidak setuju” 7 (3,5%), “netral” 53,2 (26,6%), “setuju” 109 (54,5%) serta jawaban “sangat setuju” 30,8 (15,4%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak adalah “setuju” (54,5%), hal ini berarti mayoritas responden setuju bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan memperlihatkan tampilan modern, pelayanan lebih praktis, melayani dengan cepat, lebih ramah dan penuh kesungguhan.

Tabel di atas juga memperlihatkan bahwa masih ada responden yang menjawab tidak setuju yaitu skor 7 (3,5%), hal ini menjelaskan bahwa masih ada responden yang tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan tersebut. Akan tetapi pada jawaban paling negatif yaitu “sangat tidak setuju” terlihat bernilai 0, yang menjelaskan bahwa dari 200 responden tidak ada satupun yang secara ekstrim memberikan respon negatif.

2.4. Deskripsi Variabel Laten Z (Kepuasan Pemustaka)

Analisis deskriptif terhadap jawaban responden terkait kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Riau, menghasilkan rekapitulasi jawaban seperti terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Deskripsi Respon Terhadap Variabel Laten Z

No	Variabel Manifes		Frekuensi					Jml
	Var	Pernyataan	STP	TP	N	P	SP	
1	Z1.1	Bagaimana kepuasan anda terhadap akses layanan peminjaman / pengembalian buku di Perpustakaan Universitas Riau?	0	0	58	113	29	200
			0%	0%	29%	56,5%	14,5%	100%
2	Z1.2	Bagaimana kepuasan anda terhadap kemudahan proses transaksi peminjaman / pengembalian buku di Perpustakaan Universitas Riau?	0	0	49	118	33	200
			0%	0%	24,5%	59%	16,5%	100%
3	Z1.3	Bagaimana kepuasan anda terhadap kualitas layanan peminjaman / pengembalian buku di Perpustakaan Universitas Riau?	0	11	68	91	30	200
			0%	5,5%	34%	45,5%	15%	100%
4	Z1.4	Bagaimana kepuasan anda terhadap kuantitas/banyaknya jumlah pelayanan peminjaman / pengembalian buku di Perpustakaan Universitas Riau?	0	32	80	71	17	200
			0%	16%	40%	35,5%	8,5%	100%
5	Z1.5	Bagaimana kepuasan anda terhadap daya guna perangkat layanan peminjaman / pengembalian buku di Perpustakaan Universitas Riau?	0	10	80	95	15	200
			0%	5%	40%	47,5%	7,5%	100%
Skor			0	10,6	67	97,6	24,8	
Persentase (%)			0	5,3	33,5	48,8	12,4	

Sumber: Data Olahan PSPP, 2019

Tabel di atas memperlihatkan bahwa ketika 200 responden diberikan pernyataan mengenai kepuasan terhadap pelayanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Riau, mayoritas puas terhadap “akses pelayanan yang diberikan”, yaitu mencapai 113 orang (56,5%), mayoritas puas dengan “kemudahan proses transaksi”, yaitu mencapai 118 orang (59%), mayoritas puas terhadap tingkat “kualitas layanan”, yaitu mencapai 91 orang (45,5%), mayoritas memberi jawaban netral terhadap “kuantitas pelayanan”, yaitu mencapai 80 orang (40%), serta mayoritas puas terhadap “daya guna” perangkat layanan, yaitu mencapai 95 orang (47,5%). Dari semua pernyataan yang diberikan berkaitan dengan kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Riau, mayoritas responden memberikan respon positif.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban semua variabel manifes, sebagaimana diperlihatkan pada bagian bawah tabel, diperoleh jumlah skor “sangat tidak puas” 0 (0%), “tidak puas” 10,6 (5,3%), “netral” 67 (33,5%), “puas” 97,6 (48,8%) serta jawaban “sangat puas” 24,8 (12,4%). Dari rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa respon terbanyak dari sampel penelitian adalah “puas” (48,8%), yang memberitahukan bahwa mayoritas responden puas dengan pelayanan yang ada.

Tabel di atas juga memperlihatkan bahwa masih ada responden yang menjawab tidak puas yaitu dengan skor 10,6 (5,3%), ini artinya masih ada responden yang tidak puas terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Riau. Akan tetapi pada jawaban paling negatif yaitu “sangat tidak puas” terlihat bernilai skor 0, hal ini membuktikan bahwa dari 200 responden tidak satupun yang secara ekstrim memberikan respon negatif..

[3] Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA)

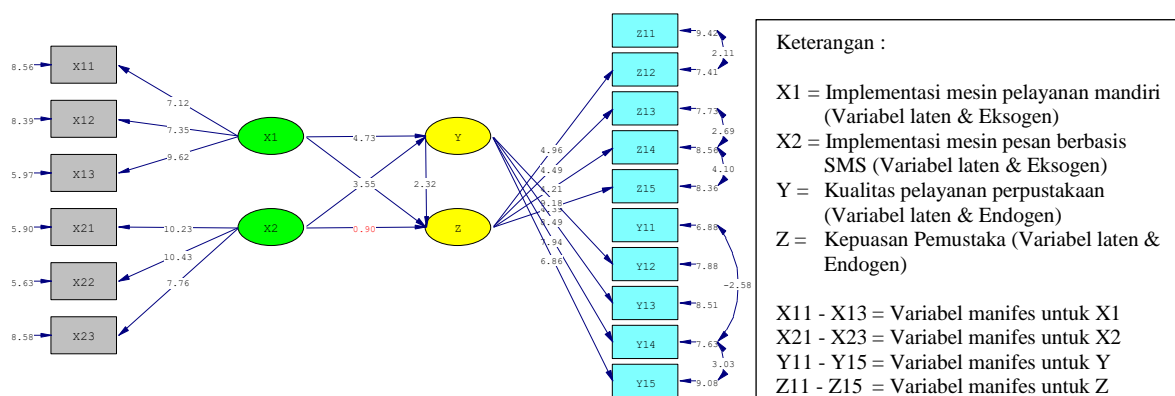
Analisis CFA pada aplikasi LISREL merupakan analisis terhadap persamaan korelasi pemrograman SIMPLIS, yang menghasilkan output berupa *Goodness Of Fit (GOF) Statistics*, persamaan struktural, matrik hasil estimasi, serta path diagram. Pada CFA tahap I yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa model belum fit, hal ini ditandai dengan output GOF yang sebagian besar belum memenuhi kriteria model. Oleh karena model belum fit, maka peneliti melakukan modifikasi CFA dan melanjutkan dengan analisis CFA Tahap II. Berdasarkan output yang diberikan, peneliti melakukan pengujian *Goodness of Fit (GOF)*, ternyata pada CFA Tahap II model sudah fit (Tabel 4). Karena sudah diperoleh model yang fit, maka output CFA tersebut dapat dijadikan alat untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 7. Pengujian Goodness-of-Fit Statistics CFA Tahap II

Kategori GOF	Kriteria Model	Hasil	Kesimpulan
<i>Absolute fit measure</i>			
Chi-Square	Diharapkan kecil	100,758	Fit
P-Value	> 0,05	0,1855	Fit
Goodness-of-fit Index (GFI)	> 0,90	0,945	Fit
Average Goodness-of-fit Index (AGFI)	Di bawah GFI	0,816	Fit
Root means Square Error of Approximation (RMSEA)	< 0,08	0,0257	Fit
<i>Incremental fit indices</i>			
Normed Fit Index (NFI)	0 - 1	0,906	Fit
Comparative Fit Index (CFI)	> 0,90	0,988	Fit
<i>Parsimony fit indices</i>			
Parsimony Goodness-of-fit Index (PGFI)	0 - 1	0,619	Fit

Sumber : Data Olahan LISREL, 2019

Output berupa model penelitian dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Path Analysis Diagram T-values (Sumber: Data Olahan LISREL, 2019)

Pada output analisis CFA, ada blok estimasi *Standardized Total and Indirect Effect*, yang menginformasikan pengaruh tidak langsung dan pengaruh total sebuah variabel laten terhadap variabel lain. Matrik ini memperlihatkan rekapitulasi jalur-jalur korelasi antara dua variabel, baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung. Melalui estimasi ini

dapat diketahui pengaruh tidak langsung serta pengaruh total setiap korelasi. Dalam penelitian ini, output *Standardized Total and Indirect Effects* adalah sebagai berikut:

<i>Total and Indirect Effects :</i>					
<i>Total Effects of KSI on ETA</i>			<i>Indirect Effects of KSI on ETA</i>		
	X1	X2		X1	X2
	-----	-----		-----	-----
Y	0.475	0.309	Y	--	--
	(0.100)	(0.090)			
	4.726	3.421			
Z	0.714	0.184	Z	0.147	0.096
	(0.170)	(0.101)		(0.062)	(0.051)
	4.205	1.811		2.356	1.891

Persamaan struktural merupakan bagian dari output analisis *CFA* yang memperlihatkan persamaan korelasi setiap variabel laten dalam penelitian, sebagaimana dapat dilihat pada gambar 2.

=====			
Y = 0.544*X1 + 0.241*X2, Errorvar.= 0.554 , R ² = 0.446			
Standerr	(0.109)	(0.0936)	(0.132)
T-values	4.986	2.576	4.197
P-values	0.000	0.010	0.000
Z = 0.365*Y + 0.439*X1 + 0.0798*X2, Errorvar.= 0.417 , R ² = 0.583			
Standerr	(0.146)	(0.153)	(0.0909)
T-values	2.494	2.875	0.877
P-values	0.013	0.004	0.380
Keterangan :			
X1	= Implementasi mesin pelayanan mandiri		
X2	= Implementasi mesin pesan berbasis SMS		
Y	= Kualitas pelayanan perpustakaan		
Z	= Kepuasan Pemustaka		
=====			

Gambar 2. Output *Structural Equations* (Sumber: Data Olahan *LISREL*, 2019)

Gambar di atas memperlihatkan output *CFA* yang menghasilkan dua buah persamaan struktural. Kedua persamaan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

[a] Persamaan struktural pertama : kualitas pelayanan perpustakaan (Y) dipengaruhi oleh implementasi mesin pelayanan mandiri (X₁) sebesar 0,544 atau 54,4% serta oleh implementasi mesin pesan berbasis SMS (X₂) sebesar 0,241 atau 24,1%. Sedangkan berdasarkan *R square* yang dihasilkan, diketahui bahwa R²=0,446, artinya sebesar 0,446 atau 44,6% kualitas pelayanan perpustakaan (Y) dipengaruhi X₁ dan X₂, sedangkan sisanya (55,4%) adalah oleh faktor lain.

[b] persamaan struktural kedua : kepuasan pemustaka (Z) dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpustakaan (Y) sebesar 0,365 atau 36,5%, dipengaruhi oleh implementasi mesin pelayanan mandiri (X₁) sebesar 0,439 atau 43,9%, serta oleh implementasi mesin pesan

berbasis SMS (X_2) sebesar 0,0798 atau 7,98%. Sedangkan berdasarkan R square yang dihasilkan, diketahui bahwa $R^2=0,583$, artinya sebesar 58,3% kepuasan pemustaka (Z) dipengaruhi Y, X_1 , dan X_2 , sisanya (41,7%) adalah oleh faktor lain.

[4] Pembahasan

a. Pengaruh implementasi pelayanan mandiri terhadap kualitas pelayanan

Pelayanan mandiri berbasis komputer merupakan perangkat komputer yang digunakan untuk melakukan pelayanan secara mandiri. Alat ini didasari oleh konsep *Human Computer Interaction (HCI)*, yaitu suatu konsep komunikasi antara manusia dengan perangkat pelayanan berbasis komputer (Berger, 2014:725). Sebagai sebuah sistem, komputer memiliki kemampuan untuk menghasilkan informasi dari input yang diterima, melalui sebuah aplikasi sistem informasi. Aplikasi sistem informasi banyak dikembangkan untuk membantu menyelesaikan transaksi bisnis yang melibatkan perhitungan akuntansi. Sistem informasi ini merupakan sistem virtual dari sebuah sistem konvensional, yang mencerminkan bentuk fisik sebuah organisasi. Selain mampu berkomunikasi secara internal, sistem virtual banyak digunakan secara eksternal, karena mampu berkomunikasi dengan lingkungan sekitarnya, serta memiliki kemampuan untuk mengontrol dirinya sendiri (McLeod, 2008:3).

Human Computer Interaction (HCI) merupakan bidang interdisipliner yang meneliti bagaimana orang berpikir tentang teknologi berbasis komputer, apa kendala yang mempengaruhi interaksi manusia dan komputer, serta apa faktor-faktor yang mendorong penggunaan sistem komputer (Kiesler & Hinds, dalam Berger, 2014:726). Salah satu penerapan *HCI* adalah implementasi pelayanan mandiri, seperti untuk pelayanan di perpustakaan. Dengan implementasi teknologi ini, pengguna layanan tidak lagi berhadapan dengan manusia, melainkan berhadapan dengan mesin berteknologi komputer. Dalam kajian ilmu komunikasi, implementasi ini telah mengubah cara manusia berkomunikasi, serta mengubah penilaian pengguna atas kualitas layanan yang diberikan.

Sebuah sistem komputer bekerja berdasarkan masukan dari entitas luar melalui alat input, atau melalui sensor sebagai pendengar/ penangkap data dari luar. Input ini selanjutnya diproses oleh sistem menghasilkan keluaran. Komputer mampu berkomunikasi dengan penggunanya, serta melakukan komunikasi data antar bagian dalam komputer itu sendiri. Hasil olah data komputer menghasilkan keluaran yang akan digunakan oleh pihak lain, atau sebagai umpan balik kepada pemberi input. Komunikasi seperti ini terus berlanjut sampai tujuan interaksi tercapai (Amirin, 2003:44). Manusia adalah contoh sebuah sistem. Seperti halnya sistem yang lain, manusia juga mengalami *input - proses - output (IPO)*, di mana ia menerima input dari luar, kemudian memproses input tersebut untuk menghasilkan keluaran berupa tindakan atau informasi. Dalam ilmu komunikasi, siapapun yang terlibat dalam komunikasi, akan mengalami fenomena ini sebagai upaya mencapai keselarasan dengan aturan-aturan lawan komunikasi (Littlejohn, 2011:259).

Pemanfaatan mesin pelayanan mandiri ini telah mengubah cara berkomunikasi dalam pelayanan perpustakaan, yang semula berkomunikasi dengan manusia menjadi berkomunikasi dengan komputer. Dengan pelayanan mandiri ini, petugas perpustakaan tidak terlibat lagi secara langsung dalam proses transaksi, karena transaksi telah diselesaikan oleh

komputer yang difungsikan menggantikan tugas manusia (Berger, 2014:726). teknologi ini diterapkan, karena komputer memiliki kemampuan berkomunikasi non verbal, yang dapat digunakan oleh pelanggan untuk melayani dirinya sendiri (Kimes, 2015:26).

Implementasi mesin pelayanan banyak dilakukan oleh institusi pelayanan, termasuk perpustakaan, adalah dikarenakan teknologi ini memiliki banyak keunggulan. Faktor utama yang menjadi keunggulan implementasi pelayanan mandiri adalah dalam hal *convenience* (kenyamanan) dan *transaction speed* (kecepatan transaksi), sebagaimana dijelaskan oleh Kimes (2015:26) dalam penelitiannya tentang komunikasi manusia dan komputer. Pada bagian lain, yaitu saat membahas tentang kenyamanan, Kimes juga membicarakan tentang kelebihan alat ini dalam hal akurasi transaksi. Menurutnya, melalui inovasi ini pelayanan mandiri mampu mereduksi waktu transaksi dan waktu tunggu (Kimes,2015:26), yang diyakini akan memberikan kenyamanan lebih kepada pengguna layanan.

Peran mesin pelayanan mandiri dalam organisasi adalah menjadi bagian internal organisasi dalam melengkapi sebuah Sistem Informasi Manajemen (SIM). Dalam ilmu manajemen, SIM didefinisikan sebagai suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang membutuhkan. Pengguna SIM biasanya terdiri atas entitas organisasi formal perusahaan atau sub unit perusahaan (McLeod, 2008:12). Penjelasan lebih lanjut diberikan oleh Robert G. Murdick dan Joel E.Ross dalam bukunya "*Information System for Modern Management*" (Onong,1989:109), yang mendefinisikan SIM sebagai proses komunikasi di mana informasi masukan (input) direkam, disimpan dan diolah kembali (diproses) bagi keputusan (output) mengenai perencanaan, pengoperasian dan pengawasan.

Dalam sebuah kegiatan pelayanan, proses komunikasi tersebut menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Saat referensi di atas diteliti lebih jauh, ditemukan adanya kaidah dalam kualitas pelayanan organisasi, yaitu "input dan proses yang berbeda akan menghasilkan output yang berbeda" (Amirin, 2003:44). Dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, kaidah di atas menghasilkan asumsi yang lebih teoritis yaitu "kualitas pelayanan yang lebih tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan". Mengacu kepada gambaran teoritis tersebut, salah satu kajian manajemen dalam pelayanan adalah penetapan standar *ServQUAL* (Ginting, 2012:186), yaitu suatu metode yang digunakan untuk mengkaji kualitas sebuah pelayanan organisasi termasuk di perpustakaan. Salah satu penerapan metode ini adalah seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh Asogwa pada tahun 2014 dengan judul "*Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries*". Asogwa (2014:4) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa riset kualitas pelayanan mampu membantu perpustakaan perguruan tinggi dalam membangun pelayanan yang lebih baik. Perencanaan yang baik disusun dengan cara menerima input dari pengguna, melakukan perbaikan sesuai kebutuhan pengguna serta memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan harapan pengguna. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa upaya meningkatkan perangkat pelayanan, memberikan efek terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, serta memberikan dampak kepada peningkatan kepuasan pengguna perpustakaan (Asogwa,2014:6).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga variabel manifes untuk implementasi mesin pelayanan mandiri (X_1), yaitu kenyamanan ($X_{1.1}$), akurasi transaksi ($X_{1.2}$) serta

kecepatan transaksi ($X_{1.3}$). Sedangkan pada kualitas pelayanan (Y), variabel manifes meliputi penampilan ($Y_{1.1}$), kepraktisan ($Y_{1.2}$), kecepatan ($Y_{1.3}$), keramahan ($Y_{1.4}$) serta kesungguhan ($Y_{1.5}$). Dari hasil analisis *CFA* yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa implementasi mesin pelayanan mandiri memberikan pengaruh signifikan ($T\text{-values}=4,986$) terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan persamaan struktural dari analisis, ditemukan bahwa koefisien korelasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,544 dengan standar error 0,109. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa implementasi pelayanan mandiri, memberikan pengaruh 54,4% kepada kualitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis ini mendukung teori *Human Computer Interaction* (Dasu, 2010) yang menyatakan bahwa implementasi *HCI* berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

b. Pengaruh implementasi mesin pesan berbasis SMS terhadap kualitas pelayanan

Implementasi mesin pesan berbasis SMS merupakan suatu inovasi pelayanan memanfaatkan teknologi *SMS gateway*. Inovasi ini telah mengubah cara penyampaian informasi, yang dahulunya menggunakan pesan verbal oleh manusia (petugas pelayanan perpustakaan), menjadi komunikasi bermediakan perangkat yang menggunakan teknologi telekomunikasi. Dalam ilmu komunikasi, inovasi tersebut merupakan penerapan *Computer Mediated Communication (CMC)*, yaitu teori yang membicarakan komunikasi antar manusia menggunakan perantara perangkat komputer (Berger, 2014:703). Konsep ini merupakan pengembangan dari teori sistem informasi dalam paradigma sibernetika, yaitu kajian komunikasi dalam sudut pandang *input-proses-output* yang dipopulerkan oleh Littlejohn (2011:59) dalam buku "*Theories of Human Communication*".

Komunikasi menggunakan perantara komputer yang dimaksud di sini adalah melakukan komunikasi menggunakan perangkat telekomunikasi berbasis komputer, sebagaimana dipaparkan oleh Berger dalam buku "*The Handbook of Communication Science*". Menurut Rusdianto (2014:29), *CMC* merupakan konsep komunikasi yang melandasi komunikasi virtual, di mana antara pesan, media dan penerima, ketiganya melibatkan sebuah mekanisme elektronik melalui perangkat telekomunikasi. Salah satu implementasi konsep ini adalah *SMS (Short Message Service)*, yang merupakan aplikasi sederhana untuk mengirimkan pesan singkat melalui perangkat telekomunikasi berbasis komputer (Darcy, 2014:45).

Handphone merupakan salah satu perangkat berbasis komputer yang banyak digunakan untuk telekomunikasi berdasarkan konsep *CMC*. Contoh implementasi *CMC* di lapangan adalah penggunaan teknologi *Short Message Service (SMS)* melalui pesawat *handphone*. (Ibrahim, 2011:86). *SMS* banyak diintegrasikan ke dalam berbagai sistem informasi manajemen, guna memenuhi kebutuhan pengguna layanan (Ehrenreich, 2014:264). Contoh penerapan *SMS* bagi perpustakaan adalah aplikasi *SMS gateway* untuk perpustakaan, yang salah satu penelitiannya dilakukan oleh Nurlaela (2013:20). dalam penelitian tersebut, teknologi *SMS* yang diintegrasikan dengan sistem perpustakaan dapat menambah efektifitas dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka, serta ditemukan pengaruh signifikan implementasi *SMS gateway* terhadap efektifitas pelayanan perpustakaan. Sejalan dengan penelitian tersebut, ada penelitian lain yang mengungkapkan keunggulan mesin pesan berbasis *SMS* berkaitan dengan penilaian penggunaannya, yaitu Bobrow (2014:8), ia

menemukan variabel yang relevan adalah “efisiensi” (hemat biaya, efisien sumber daya, kemudahan, proses cepat) serta “mobilitas” (langsung ke genggamannya pengguna). Sedangkan Hallsworth, 2015:4, menambahkan bahwa variabel lain yang relevan adalah “*availability*” (ketersediaan informasi).

Pada jurnal ini, peneliti melakukan penelitian yang salah satu tujuannya adalah untuk menguji signifikansi pengaruh implementasi mesin pesan berbasis SMS terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis CFA didapatkan persamaan struktur $Y = 0.544 * X_1 + 0.241 * X_2$, $Errorvar. = 0.554$, $R^2 = 0.446$, yang menggambarkan bahwa implementasi pelayanan mandiri dan mesin pesan berbasis SMS secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, dengan koefisien 0,544 dan 0,241. Kemudian di akhir persamaan juga diperoleh nilai R^2 atau *R square* sebesar 0,446, yang artinya kedua faktor tersebut memberikan pengaruh sebesar 44,6% terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, selebihnya (atau sebesar 55,4%) adalah karena faktor lain. Dari hasil analisis ditemukan bahwa pengaruh yang terjadi adalah signifikan ($T-values = 2,576$), dengan koefisien korelasi sebesar 0,241 dan standar error sebesar 0,0936. Hasil ini mendukung teori *Computer Mediated Communication* (Berger, 2014:703) yang menyatakan implementasi CMC memberikan pengaruh positif terhadap meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Pengaruh implementasi pelayanan mandiri terhadap kepuasan pemustaka

Salah satu tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh implementasi mesin pelayanan mandiri terhadap kepuasan pemustaka (pengguna perpustakaan). Inovasi pelayanan mandiri telah mengubah cara pengguna berinteraksi, mengubah juga cara pengguna berkomunikasi dalam pelayanan. Terobosan ini diharapkan akan memberikan peningkatan kepuasan bagi pengguna. Secara teoritis, rasa puas atas layanan dapat digambarkan dari tercapainya pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna (Tjiptono, 2011:216).

Dalam sudut pandang ilmu komunikasi, penerapan teknologi pelayanan mandiri merupakan implementasi konsep *Human Computer Interaction (HCI)*, yang tentunya mengubah cara pengguna berkomunikasi selama proses pelayanan. Dengan penerapan teknologi ini, pengguna tidak berkomunikasi dengan manusia, melainkan berkomunikasi dengan komputer yang berperan menggantikan tugas manusia (Berger, 2014:727). Dalam penelitian ini, variabel laten implementasi pelayanan mandiri (X_1) memiliki tiga buah variabel manifes yaitu kenyamanan ($X_{1.1}$), akurasi transaksi ($X_{1.2}$) serta kecepatan transaksi ($X_{1.3}$). Sedangkan variabel laten kepuasan pemustaka (Z) memiliki lima buah variabel manifes yang terdiri dari Penampilan ($Z_{1.1}$), Kepraktisan ($Z_{1.2}$), Kecepatan ($Z_{1.3}$), Keramahan ($Z_{1.4}$), serta Kesungguhan ($Z_{1.5}$). Kemudian berdasarkan data yang diperoleh dari responden dilakukan analisis CFA.

Hasil analisis menunjukkan pengaruh langsung (*Direct Causal Effect / DCE*) mempunyai $T-value$ sebesar 3,55 serta pengaruh tidak langsung (*Indirect Causal Effect / ICE*) mempunyai $T-values$ sebesar 2,356. Dari kedua pengaruh ini diperoleh pengaruh total (*Total Causal Effect / TCE*) sebesar 4,205, yang berarti signifikan. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susan pada tahun 2012, di mana ia melakukan

penelitian survei kepuasan terhadap 694 responden (yang berprofesi sebagai perawat di institusi kesehatan *University of Calgary*). Survei tersebut berkaitan dengan implementasi inovasi baru penerapan sistem informasi dalam pelayanan perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan 43% responden puas dengan model pelayanan yang baru diterapkan. Hasil di atas sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryo pada tahun 2014, tentang “pengaruh *self service technology* terhadap kepercayaan, kepuasan dan loyalitas nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Malang)”. Dengan menggunakan metode *GSCA (Generalized Structured Component Analysis)*, ditemukan pengaruh signifikan *self service technology* (mesin pelayanan mandiri) terhadap peningkatan pelayanan serta kepuasan pengguna.

d. Pengaruh implementasi mesin pesan berbasis SMS terhadap kepuasan pemustaka

Implementasi *Computer Mediated Communication (CMC)* berupa mesin pesan berbasis *SMS*, telah mengubah cara perpustakaan berkomunikasi kepada pengguna perpustakaan. Hal tersebut menjadi alasan terjadinya perubahan kesan pengguna pelayanan terhadap perangkat komunikasi yang digunakan. Secara teoritis, ada beberapa keunggulan yang dimiliki oleh penerapan mesin pesan berbasis *SMS*, di antaranya yang dijelaskan oleh Bobrow (2014) melalui penelitiannya “*Efficacy of a text messaging (SMS) based intervention for adults with hypertension: protocol for the StAR (SMS Text-message Adherence support trial) randomised controlled trial*”. Bobrow menjelaskan bahwa faktor yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan dengan penggunaan *SMS* adalah efisiensi (berupa hemat biaya, efisien sumber daya, kemudahan, proses cepat), serta mobilitas (langsung ke genggamannya pengguna) (Bobrow, 2014:8). Pada penelitian yang lain, yaitu yang dilakukan oleh Hallsworth, ditemukan ada faktor tambahan lain yaitu *availability* atau ketersediaan informasi, di mana dari hasil penelitiannya ditemukan bahwa penerapan teknologi *SMS* meningkatkan ketersediaan informasi, yang menjamin pengguna layanan tidak ketinggalan informasi (Hallsworth, 2015:4).

Salah satu tujuan analisis yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk menguji pengaruh implementasi mesin pesan berbasis SMS terhadap kepuasan pemustaka, dari analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa korelasi ini memiliki dua jalur pengaruh, yaitu pengaruh langsung (*Direct Causal Effect / DCE*) dengan *T-value* sebesar 0,90, serta pengaruh tidak langsung (*Indirect Causal Effect / ICE*) dengan *T-values* sebesar 1,891. Berdasarkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung ini diperoleh pengaruh total (*Total Causal Effect /TCE*) sebesar 1,811.

Menurut hasil output analisis *CFA* berupa persamaan struktural bagian kedua yaitu $Z = 0.365*Y + 0.439*X1 + 0.0798*X2$, $Errorvar.= 0.417$, $R^2 = 0.583$, diperoleh gambaran bahwa “kepuasan pemustaka” dipengaruhi oleh kualitas pelayanan perpustakaan (koefisien 0,365), implementasi pelayanan mandiri (koefisien 0,439), serta implementasi mesin pesan berbasis SMS (koefisien 0,0798). Pada akhir persamaan struktural tersebut diperoleh nilai error varian sebesar 0,417 dan R^2 sebesar 0,583, yang mengindikasikan bahwa ketiga variabel secara bersama - sama memberikan pengaruh kepada kepuasan pemustaka sebesar 0,583 atau 58,3%. Selebihnya (atau sebesar 41,1%) adalah dipengaruhi oleh faktor lain.

Dari hasil estimasi di atas ditemukan bahwa dalam korelasi implementasi mesin pesan berbasis *SMS* tidak ditemukan pengaruh signifikan di mana *TCE* 1,811 lebih kecil dari 1,96.

Dari temuan tersebut, diketahui bahwa pengaruh penerapan mesin pesan berbasis SMS tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Riau. Kurang signifikan-nya pengaruh implementasi mesin pesan berbasis SMS terhadap kepuasan pemustaka ini, bagi peneliti merupakan temuan yang menarik, sehingga ke depannya diperlukan analisis lebih lanjut, terutama untuk mengungkap faktor apa yang menyebabkan kurangnya signifikan.

PENUTUP

Dari hasil analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan alat bantu LISREL yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap populasi anggota perpustakaan di Universitas Riau, ditemukan bahwa implementasi komunikasi pelayanan berbasis komputer, baik berupa pelayanan mandiri maupun mesin pesan berbasis SMS berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Perubahan pola komunikasi dalam pelayanan, yang sebelumnya dilayani oleh manusia, beralih menjadi dilayani oleh mesin berbasis komputer, ternyata memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan temuan di atas, maka peneliti memberikan rekomendasi kepada institusi Perpustakaan Universitas Riau dan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain pada umumnya, bahwa implementasi *Human Computer Interaction (HCI)* berupa mesin pelayanan mandiri di perpustakaan layak untuk dikembangkan. Begitu juga implementasi *Computer Mediated Communication (CMC)* berupa mesin pesan berbasis SMS yang terbukti memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan secara umum.

REFERENSI

- Asogwa, B. E. (2014) 'Use of ServQUAL in the Evaluation of Service', *Library Philosophy and Practice (e-journal)*, (1158), pp. 1–25.
- Berger, C., Roloff, M. and Roskos, D. (2014) *Handbook Ilmu Komunikasi*. Bandung: Penerbit Nusa Media.
- Darcy, G. (2014). Redefining Virtual: *International Journal of Digital Library Systems*, 4(2), 44–69. <https://doi.org/10.4018/IJDLS.2014070104>
- Detlor, B. and Ball, K. (2015) 'Getting More Value from the LibQUAL +® Survey: The Merits of Qualitative Analysis and Importance- Satisfaction Matrices in Assessing Library Patron Comments', *College And research Lybrary*, 76(6), pp. 796–810. doi: 10.5860/crl.76.6.796.
- Fatmawati, E. (2011) 'Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+ untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan', *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan 'Libraria'*, 1(1), pp. 45–80.
- Ginting, M. and Indriyani, D. (2012) 'Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual', *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, 1(2), pp. 182–195.
- Hallsworth, M. et al. (2015) 'Stating appointment costs in SMS reminders reduces missed hospital appointments: Findings from two randomised controlled trials', *PLoS ONE*, 10(9), pp. 1–15. doi: 10.1371/journal.pone.0137306.
- Ibrahim, A. (2011) 'Pengembangan Sistem Informasi Monitoring Tugas Akhir Berbasis Short Message Service (SMS) Gateway di Fasilkom Unsri', 1(2), pp. 81–92.

- Kimes, S. E. and Collier, J. E. (2015) 'How Customers View Self-Service Technologies', *Mit Sloan Management Review*, 57(1), pp. 25–26.
- Laudon, K. and Laudon, J. (2017) *Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital*. Jakarta: Salemba Empat.
- Littlejohn (2011) *Teori Komunikasi : Theories of Human Communication*. Jakarta: Salemba Humanika.
- McLeod, R. and Schell, G. (2008) *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mohindra, R. and Kumar, A. (2015) 'User satisfaction regarding quality of library services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh', *DESIDOC Journal of Library and Information Technology*, 35(1), pp. 54–60. doi: 10.14429/djlit.35.1.8072.
- Nejati, M. and Nejati, M. (2008) 'Service quality at University of Tehran Central Library', *Library Management*, 29(6–7), pp. 571–582. doi: 10.1108/01435120810894563.
- Nurlaela, F. (2013). IJNS – Indonesian Journal on Networking and Security - ISSN: 2302-5700 – <http://ijns.org>. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 2(4).
- Onong, E. (2009) *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rusdianto, U. (2014) *Cyber CSR, A Guide to CSR Communications on Cyber Media*. Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Tyler, K. and Hastings, N. (2011) 'Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services', *The Journal of Educators Online*, 8(2), pp. 1–35. doi: 10.9743/JEO.2011.2.3.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2011) *Service, Quality & Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- UU No. 43/ 2007 Tentang Perpustakaan* (2007). Jakarta: DPR RI.
- Wild, P. J., Van Dijk, G. and Maiden, N. (2012) 'New opportunities for services and human-computer interaction', *Behaviour and Information Technology*, 31(3), pp. 205–208. doi: 10.1080/0144929X.2012.663650.
- Yusup, P. (2014) *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.