

Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan *e-Library* Unisba Perception of Students On The Quality of e-Library Services at Bandung Islamic University

¹Mia Yuniati, ²Indri Rachmawati

^{1,2}*Prodi Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

email: ¹mia.yuniati@gmail.com ²indri.rachmawati@unisba.ac.id

Abstract. The rapid development of information and communication technology supports various fields to equip facilities to run better systems. One of them in the field of education is in conventional libraries by pioneering digital libraries, or what we usually call e-Library as a support for conventional library presence. Collection of information and list of collections from a library can be accessed through a computer with internet support through the e-Library. Technical Service Unit of Bandung Islamic University's Library has a library information system that is e-Library including borrowing and return also repository to document scientific work of Bandung Islamic University academic community.

e-Library Unisba collects library collections in digital form, enabling to search the existing collections in Bandung Islamic University library before searching for books directly. Users perception of the quality of service can be entered in improving the quality of services provided by the site provider to its users. The purpose of this research is to find out how the perception of students to ease of use, appearance, reliability, customization, communication, incentives of the e-Library. This research uses quantitative research type with descriptive approach. This research resulted in the blessed conclusion of quality service of the e-Library. Student perceptions of ease of use "Good", with score of 70%; appearance "Good", with score of 67%; reliability "Good", with score of 66%; customization "Good", with score of 68%; communication "Good", with a score of 66%; incentives "Good", with a score of 67%.

Keywords: e-Library, quality service, electronic quality service.

Abstrak. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendukung berbagai bidang untuk melengkapi fasilitas guna menjalankan sistem yang lebih baik. Salah satu nya di bidang pendidikan ialah pada perpustakaan konvensional dengan merintis perpustakaan digital, atau yang biasa kita sebut e-Library sebagai penunjang kehadiran perpustakaan konvensional. Kumpulan informasi dan daftar koleksi dari suatu perpustakaan dapat diakses melalui komputer dengan dukungan internet melalui e-Library tersebut. Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan Unisba memiliki sistem informasi perpustakaan yakni e-Library termasuk peminjaman dan pengembalian dan repository untuk mendokumentasikan karya ilmiah civitas akademika Unisba. e-Library Unisba menghimpun koleksi-koleksi perpustakaan dalam bentuk digital, memungkinkan untuk melakukan pencarian koleksi yang ada di perpustakaan Unisba sebelum mencari buku secara langsung. Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat menjadi masukkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan penyedia situs kepada para penggunanya. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan, penampilan, kehandalan, kustomisasi, komunikasi, insentif e-Library Unisba. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan terkait kualitas pelayanan e-Library Unisba. Persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan "Baik", dengan skor sebesar 70%, penampilan "Baik", dengan skor sebesar 67%, kehandalan "Baik", dengan skor sebesar 66%, kustomisasi "Baik", dengan skor sebesar 68%, komunikasi "Baik", dengan skor sebesar 66%, insentif "Baik", dengan skor sebesar 67%.

Kata kunci: e-Library, kualitas pelayanan, kualitas pelayanan elektronik.

A. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendukung berbagai bidang untuk melengkapi fasilitas guna menjalankan sistem yang lebih baik.

¹ Nama Penulis

² Nama Pembimbing

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tidak sebatas hardware atau perangkat keras yang membantu efisiensi dari pengerjaan sesuatu. Namun dari segi software atau perangkat lunak yang melengkapinya pun semakin maju dan marak digunakan.

Pemanfaatan dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi tersebut digunakan pula di bidang pendidikan. Salah satunya ialah untuk perpustakaan konvensional dengan merintis perpustakaan digital, atau yang biasa kita sebut e-Library sebagai penunjang kehadiran perpustakaan konvensional.

Perpustakaan digital atau *e-Library* yang ada di tingkat universitas sampai pada tingkat perpustakaan nasional mulai dikaji, seperti pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI), baik oleh para mahasiswa di universitas-universitas, maupun oleh internal Perpusnas RI sendiri.

Seperi pada efektivitas penerapan e-Library di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mengkaji kualitas informasi dan pelayanan pada e-Library Perpustakaan Nasional RI dengan kepuasan pengguna dan pengaruh terhadap manfaat bersih. Topik tersebut dikaji karena belum terukurnya efektivitas implementasi perpustakaan digital. Studi tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Library yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional RI dalam rangka meningkatkan layanan pada pengguna perpustakaan sudah berjalan efektif.³

Parasuraman, Zithaml, dan Berry (dalam Fathmi, 2016) menyatakan bahwa “kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan pemustaka dengan layanan yang diterimanya”. Meskipun penyedia layanan telah berasumsi bahwa penerapan pelayanan *e-Library* nya telah efektif, asumsi tersebut dapat dicek lebih lanjut untuk mendapatkan konfirmasi dari pengguna apakah penerapan tersebut sudah dirasa efektif atau masih perlu pengembangan lebih lanjut.

e-Library Unisba terkait pencarian koleksi atau daftar koleksi menjadi salah satu fasilitas yang sering digunakan di UPT Perpustakaan Unisba. Seiring dengan digunakannya *e-Library* Unisba setiap harinya selama jam operasional, memungkinkan adanya jam-jam sibuk atau waktu dimana situs *e-Library* mengalami kesibukan server, maupun kendala lainnya yang mungkin terjadi saat pengguna mengakses situs.

Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan tersebut dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan penyedia situs kepada para penggunanya, khususnya mahasiswa Unisba sendiri karena pelayanan teknis perpustakaan merupakan salah satu UPT yang sering sekali dikunjungi mahasiswa untuk menunjang studinya.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap 1. Kemudahan penggunaan, 2. Penyajian, 3. Keandalan, 4. Kustomisasi, 5. Komunikasi, dan 6. Insentif *e-Library* Unisba.

B. Landasan Teori

Komunikasi intrapribadi ialah komunikasi yang berlangsung di dalam diri kita, ia meliputi kegiatan berbicara kepada diri kita sendiri dan kegiatan-kegiatan mengamati dan memberikan makna (intelektual & emosional) kepada lingkungan kita (Applebaum *et al.* (1973)). Proses pengolahan informasi dalam komunikasi intrapribadi meliputi sensasi, persepsi, memori dan berpikir (Rakhmat, 2011).

Devito (2011), menyebutkan bahwa persepsi adalah proses dengan mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indra kita. Sedangkan

³ Alifah, Siti. 2016. “Kajian Efektivitas Penerapan e-Library: Studi Kasus Perpustakaan Nasional RI”, dalam Faktor Exacta 9(3): 247-256.

menurut Brian Fellows dalam Mulyana (2014), persepsi adalah proses yang memungkinkan suatu organisme menerima dan menganalisis informasi.

Lawley dalam Mann & Stewart (2000) menyatakan CMC sebagai penggunaan komputer secara langsung dalam komunikasi berbasis teks. Hal tersebut sejalan dengan lima jenis sistem media yang mendukung CMC secara verbal dan nonverbal, yaitu *text*, *graphics*, *images*, *audio* dan *video*. Lima jenis media ini digunakan untuk mendukung komunikasi melalui internet yang disampaikan secara verbal maupun nonverbal dan akan memberikan efek psikologis tertentu sesuai dengan keinginan pengguna internet.⁴

Perpustakaan digital merupakan organisasi tersendiri yang menyediakan berbagai konten informasi koleksi yang dapat diakses melalui komputer dengan jaringan internet oleh para pengguna. Dengan adanya perpustakaan digital ini, dapat memudahkan pengguna untuk mencari daftar koleksi. Selain itu, untuk penyedia layanan dapat menjadi media menyampaikan informasi koleksi, saran menyimpan dan mengelola koleksi-koleksi perpustakaan tersebut.

Layanan elektronik (*e-service*) dapat didefinisikan sebagai layanan dengan perlengkapan elektronik kepada pelanggan. Perlengkapan elektronik tersebut dapat berupa gawai, komputer, juga internet yang dapat menghubungkan penyedia layanan dan pengguna layanan dalam jaringan (*daring*).⁵

Terdapat enam dimensi kualitas layanan elektronik. Antara lain kemudahan penggunaan, penampilan, kehandalan, kustomisasi, komunikasi, dan insentif. Kemudahan penggunaan berhubungan dengan alamat URL yang mudah diingat, terorganisir dengan baik, dapat menjalankan navigasi atau berarti bagaimana situs dapat dijalankan dengan mudah, ringkas dan memiliki konten-konten yang dapat dimengerti, adanya syarat-syarat dan ketentuan. Penampilan berarti grafis, warna, dan gambar yang cukup atraktif atau menarik untuk pengguna. Situs web pun harus tertata dengan baik dan jelas.

Kehandalan meliputi ketepatan intruksi, konten yang *up-to-date* atau selalu diperbarui, dan ketepatan janji-janji. Kecepatan pelayanan pendukung dan ketersediaan layanan teknis pun termasuk kedalam variabel kehandalan. Kustomisasi mengharuskan kustomisasi antarmuka atau *interface* yang dimana pengguna merasa senang/nyaman dengan itu. Komunikasi berhubungan dengan aksesibilitas pengguna situs web untuk berkomunikasi dengan penyedia situs web dan tersedianya berbagai metode komunikasi untuk menghubungi pendukung layanan melalui situs web. Insentif mengarahkan pada anjuran yang diberikan oleh penyedia situs web untuk mempertahankan pengguna sekarang ini dan juga menarik calon pengguna.⁶

Konsep komunikasi intrapribadi secara umum merupakan proses berkomunikasi dengan diri sendiri, seperti yang dikemukakan Ronald L. Applebaum *et. al.* (1973) bahwa komunikasi intrapribadi ialah komunikasi yang berlangsung di dalam diri kita, ia meliputi kegiatan berbicara kepada diri kita sendiri dan kegiatan-kegiatan mengamati dan memberikan makna (intelektual & emosional) kepada lingkungan kita. Komunikasi intrapribadi terjadi didalam diri individu, dengan kata lain ia diterpa stimulus atau rangsangan dari luar dirinya sehingga dapat memberikan persepsi dan pemaknaan. Model S – R mengasumsikan bahwa kata-kata verbal (lisan, tulisan), isyarat-isyarat nonverbal, gambar-gambar, dan tindakan-tindakan tertentu akan merangsang orang lain

⁴ Maryani, Anne. 2016. "Karakteristik Hyperpersonal Communication dalam Internet Relay Chat sebagai Bagian dari Computer Mediated Communication", dalam Jurnal MediaTor Vol. 7, No. 1, Juni. 2006.

⁵ Saanen, Sol & Verbraeck dalam Ojasalo, J. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model. International Journal of Arts and Sciences* 3(7): 127 – 143.

⁶ Raman, Stephanus, Alam dan Kuppasamy, *ibid.*

untuk memberikan respons terhadap cara tertentu (John C. Zachris dan Coleman C. Bender dalam Mulyana, 2014).

Stimulus, atau dalam konteks ini berarti pesan, dapat diterima melalui media yang tersedia, seperti komputer atau yang biasa disebut Komunikasi Bermedia Komputer, yang merupakan proses pertukaran pesan atau informasi melalui jaringan komputer atau internet, informasi tersebut dapat berupa teks, gambar, maupun *video*. Lawley dalam Mann & Stewart (2000) menyatakan komunikasi bermedia komputer sebagai penggunaan komputer secara langsung dalam komunikasi berbasis teks. *e-Library* merupakan sistem informasi perpustakaan yang disampaikan atau dikomunikasikan melalui komputer dengan jaringan internet sebagai pendukungnya. *e-Library* dapat diakses melalui komputer (maupun gawai lain yang mendukung) serta dapat melakukan pertukaran informasi dengan para penggunanya.

Pesan yang diterima melalui komunikasi bermedia tersebut dipersepsi untuk dapat menginterpretasikan makna pesan yang individu percayai mewakili objek tersebut, sesuai dengan harapan dan pengalaman yang dirasakan, yaitu mengenai kualitas pelayanan *e-Library* Unisba. Persepsi menurut Brian Fellows dalam Mulyana (2014), adalah proses yang memungkinkan suatu organisme menerima dan menganalisis informasi. *e-Library* untuk penggunaan daftar pencarian koleksi merupakan salah satu objek persepsi bagi mahasiswa dalam hal pembelajaran.

Dengan tujuan untuk mencari daftar koleksi, mahasiswa mengakses *e-Library* dan menggunakannya sebagaimana ia menghendakinya, oleh karena itu lah setelah mereka menggunakan fasilitas tersebut terjadilah stimulasi alat indra saat menggunakan, sampai kepada dievaluasi dan ditafsirkan sehingga menghasilkan pengalaman dan persepsi mereka terhadap penggunaan *e-Library* tersebut dan didasarkan pada keenam dimensi kualitas pelayanan elektronik antara lain 1. kemudahan penggunaan, 2. Penampilan, 3. kehandalan, 4. kustomisasi, 5. komunikasi, dan 6. insentif. Dari keenam variabel tersebut dapat terlihat persepsi para pengguna terhadap layanan *e-Library* Unisba setelah menggunakan layanan tersebut di UPT Perpustakaan Unisba.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bungin (2005), penelitian dengan format ini bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi. Populasi dalam penelitian ini ialah pengunjung *e-Library* pada bulan Maret 2018 sejumlah 2352 orang.⁷

Pada penelitian ini, sampel diambil dengan teknik sample non probabilitas. Hal ini karena sifat populasi itu sendiri yang heterogen sehingga terdapat diskriminasi tertentu dalam unit-unit populasi (Bungin, 2005: 106). Untuk itu, teknik sampling probabilitas yang digunakan ialah teknik *purposive sampling* atau sample bertujuan, yaitu responden yang terpilih menjadi anggota sampel atas pertimbangan peneliti sendiri (Darmawan, 2013). Pertimbangan dalam menentukan sampel dalam penelitian ini antara lain: mahasiswa S1 Unisba; berkunjung ke UPT Perpustakaan Unisba Tamansari; telah mengakses *e-Library* di UPT Perpustakaan Unisba Tamansari lantai 2 untuk pencarian daftar koleksi

Sampel yang didapatkan berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Yamane ialah sebanyak 95,92, kemudian dibulatkan menjadi 96 orang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan ialah menggunakan angket. Angket

⁷ Sumber: statistik pengunjung pada elibrary.unisba.ac.id tanggal 31 Maret 2018 pukul 20:25 WIB.

penelitian berisikan pilihan data responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia dan jenjang mahasiswa responden, serta pernyataan pernyataan yang dapat dipilih oleh responden terkait kualitas pelayanan *e-Library* Unisba sebanyak 22 item.

Ke 22 item pada angket yang disebarakan pada responden diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 24* dengan menginput model pearson untuk mendapatkan hasil valid atau tidak valid. Bila koefisien korelasi sama dengan 0,3 atau lebih (paling kecil 0,3), maka butir instrumen dinyatakan valid (Sugiyono, 2017). Dengan hasil ke 22 item tersebut dinyatakan valid.

Selanjutnya uji reliabilitas yang dihitung dengan perangkat lunak yang sama menunjukkan koefisien reliabilitas sebesar 0,942 dari total 22 item yang valid. Berdasarkan tolak ukur derajat reliabilitas, hasil tersebut berada diantara $0,81 < r \leq 1,00$, yang berarti derajat reliabilitas instrumen sangat tinggi.

Hasil data responden menunjukkan jenis kelamin responden Pria sebanyak 23 orang dengan 24% dan Wanita sebanyak 73 orang dengan 76%. Usia responden terbanyak dari total 96 responden ialah pada rentang usia 20 – 22 tahun yakni sebesar 66,7% sebanyak 64 responden. Sedangkan pada rentang usia 17 – 19 tahun sebesar 32,3% sebanyak 31 responden, dan responden yang berusia diatas 23 tahun terdapat 1 orang responden.

Sedangkan pada jenjang mahasiswa: tingkat 1 sebanyak 11 responden dengan persentase sebesar 11,5%, tingkat 2 sebanyak 31 responden dengan persentase 32,3%, tingkat 3 sebanyak 10 responden dengan persentase 10,4%, sedangkan tingkat 4 sebanyak 44 responden dengan persentase 45,8%. Berdasarkan data tersebut, responden paling banyak ialah mahasiswa/i tingkat 4 atau yang berada di semester 8 pada semester ganjil tahun akademik 2017/2018.

Kemudahan Penggunaan

Skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 6 pertanyaan pada dimensi kemudahan penggunaan adalah 2880. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 2007 atau 70%. Berdasarkan hasil tersebut maka dimensi Kemudahan Penggunaan berada pada kategori Baik.

Kemudahan penggunaan yang berhubungan dengan alamat URL yang mudah diingat, terorganisir dengan baik, dapat menjalankan navigasi atau berarti bagaimana situs dapat dijalankan dengan mudah, ringkas dan memiliki konten-konten yang dapat dimengerti. Kemudahan penggunaan menjadi hal umum yang menjadikan sebuah situs dapat dijalankan oleh penggunanya.

Karena secara umum Tedd dan Large, National Science Foundation dalam Laxman Pendit *et al.*, (2007) mendaftarkan tiga karakteristik utama perpustakaan digital yakni:

1. Memakai teknologi yang mengintegrasikan kemampuan menciptakan, mencari, dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk di dalam sebuah jaringan digital digital yang tersebar luas.
2. Memiliki koleksi yang mencakup data dan metadata yang saling mengaitkan berbagai data, baik di lingkungan internal maupun eksternal.
3. Merupakan kegiatan mengoleksi dan mengatur sumberdaya digital yang dikembangkan bersama-sama komunitas pemakai jasa untuk memenuhi kebutuhan informasi komunitas tersebut. Oleh sebab itu, perpustakaan digital merupakan integrasi berbagai institusi, seperti perpustakaan, museum, arsip, dan sekolah yang memilih, mengoleksi, mengelola, merawat, dan menyediakan informasi

secara meluas ke berbagai komunitas.

Penyajian

Skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 4 pertanyaan pada dimensi penyajian adalah 1920. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 1286 atau 67%. Berdasarkan hasil tersebut maka dimensi Penyajian berada pada kategori Baik.

Penyajian konten dalam situs yang jelas memudahkan pengguna untuk mengerti konten dan dapat menjalankan situs dengan mudah. Penyajian situs tidak terlepas dari *layout* atau susunan konten-konten di dalam situs. Elemen *layout* tersebut antara lain teks dan visual, yang dapat berupa warna dan gambar. Penekanan bagian tertentu pada *layout* dapat dilakukan dengan menggunakan warna yang kontras atau berbeda dengan latar belakang dan elemen lain (Anggraini dan Nathalia: 2014) sehingga baik itu tulisan dapat dibaca dengan jelas pada latar belakang warna yang disajikan, maupun elemen lain seperti gambar yang tersaji dalam situs.

Kehandalan

Skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 4 pertanyaan pada dimensi kehandalan adalah 1920. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 1251 atau 65%. Berdasarkan hasil tersebut maka dimensi Kehandalan berada pada kategori Baik.

Kehandalan meliputi ketepatan intruksi, konten yang *up-to-date* atau selalu diperbarui, dan ketepatan janji-janji. Ketepatan instruksi tersebut diantaranya ketepatan dan kecepatan respon dari situs saat pengguna mengklik pilihan yang ada di *interface*. Konten atau dalam hal ini daftar koleksi di dalam situs haruslah *up to date* atau selalu diperbarui apabila ada koleksi terbaru yang masuk di UPT Perpustakaan untuk di *input* data koleksinya ke situs sehingga memudahkan dalam pencarian dan pengguna dapat memanfaatkan koleksi baru tersebut. Sebagaimana yang Collier dalam Laxman Pendit *et al.* (2007: 23) gambarkan mengenai ciri perpustakaan elektronik salah satunya memakai sarana elektronik untuk menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi kepada pengguna; diantaranya ialah informasi daftar koleksi terbaru.

Kustomisasi

Skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 3 pertanyaan pada dimensi kustomisasi adalah 1440. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 980 atau 68%. Berdasarkan hasil tersebut maka dimensi Kustomisasi berada pada kategori Baik.

Penyaluran informasi terkait konten-konten situs web terjadi melalui antarmuka yang disediakan penyedia situs tentang bagaimana konten-konten tersebut “ditunjukkan” kepada pengguna. Kenyamanan untuk dilihat, kemudahan untuk dimengerti dan dijalankannya antarmuka memungkinkan pengguna menggunakan situs dengan lancar. Hal ini terdapat dalam aspek kustomisasi.

Antarmuka situs menampilkan gambar, teks, dan pilihan-pilihan yang dapat diklik oleh pengguna. Antarmuka situs tidak terlepas dari susunan atau *layout*. *Layout* ialah penyusunan elemen-elemen desain yang berhubungan kedalam sebuah bidang sehingga membentuk susunan artistik. Hal ini bisa juga disebut manajemen bentuk atau bidang (Amborse & Harris dalam Anggraini dan Nathalia: 2014).

Tujuan utama *layout* adalah menampilkan elemen gambar dan teks agar menjadi komunikatif dan dapat memudahkan pembaca menerima informasi yang disajikan (Anggraini dan Nathalia: 2014). Dengan memiliki *layout* yang sesuai dan mudah

dimengerti serta dijalankan memungkinkan pengguna untuk dapat menjalankan situs dengan lancar dan pengguna tidak akan menghabiskan waktu lama untuk mencari daftar koleksi karena antarmuka mudah dimengerti dan mudah dijalankan.

Komunikasi

Skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 3 pertanyaan pada dimensi komunikasi adalah 1440. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 946 atau 66%. Berdasarkan hasil tersebut maka dimensi Komunikasi berada pada kategori Baik.

Dalam penggunaan situs *e-Library* Unisba yang mana dapat langsung diakses di UPT Perpustakaan Unisba lantai 2, kesulitan-kesulitan yang mungkin dihadapi pengguna dalam pencarian daftar koleksi terkait jalannya situs dapat dikeluhkan kepada penyedia teknis di UPT Perpustakaan. Ketersediaan dan kemudahan untuk menghubungi penyedia situs atau pelayanan teknis situs dapat memudahkan pengguna untuk menggunakan situs lebih lanjut.

Berbagai cara yang dapat menghubungkan penyedia situs dengan pengguna seperti yang dikemukakan Collier dalam Laxman Pendit *et al.* (2007: 23) diantaranya menggunakan saluran elektronik untuk menghubungkan penyedia informasi dengan pengguna informasi, dan memanfaatkan transaksi elektronik yang dapat dilakukan dengan bantuan staf jika diminta oleh pengguna. Ataupun jika memungkinkan pengguna dapat meminta bantuan secara langsung kepada penyedia situs atau pelayanan teknis yang ada di tempat.

Insentif

Skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap 2 pertanyaan pada dimensi insentif adalah 960. Dari perhitungan menunjukkan nilai yang diperoleh 460 atau 67%. Berdasarkan hasil tersebut maka dimensi Insentif berada pada kategori Baik.

Insentif yang dapat diberikan penyedia situs dapat berupa informasi. Tjiptono (2017:140) mengemukakan informasi tersebut diantaranya ialah instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan, persyaratan layanan, pemberitahuan tentang adanya perubahan.

Selain informasi terkait kesulitan yang mungkin dihadapi pengguna, pengguna dapat menerima konsultasi dari penyedia situs. Konsultasi seperti pemberian saran, konseling pribadi dan konsultasi teknis (Tjiptono (2017:140). Pemberian saran yang dapat dilakukan pengguna untuk memudahkan akses web di UPT Perpustakaan maupun konsultasi teknis mengenai apa masalah yang dianggap menghambat penggunaan akses web.

Dengan adanya insentif yang dapat diberikan oleh penyedia situs, dapat membuat pengguna lebih percaya dan dapat mempertahankan pengguna untuk tetap menggunakan layanan situs tersebut secara berkala dan terus-menerus dikala pengguna memerlukan layanan tersebut.

Insentif mengarahkan pada anjuran yang diberikan oleh penyedia situs web untuk mempertahankan pengguna sekarang ini dan juga menarik calon pengguna⁸.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa: (1) Persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan *e-Library* Unisba ialah “Baik”, dengan skor sebesar

⁸ Raman, Stephanus, Alam dan Kuppusamy, *ibid.*

70%, (2) Persepsi mahasiswa terhadap penyajian *e-Library* Unisba ialah “Baik”, dengan skor sebesar 67%, (3) Persepsi mahasiswa terhadap kehandalan *e-Library* Unisba ialah “Baik”, dengan skor sebesar 66%, (4) Persepsi mahasiswa terhadap kustomisasi *e-Library* Unisba ialah “Baik”, dengan skor sebesar 68%, (5) Persepsi mahasiswa terhadap komunikasi *e-Library* Unisba ialah “Baik”, dengan skor sebesar 66%, (6) Persepsi mahasiswa terhadap kemudahan penggunaan *e-Library* Unisba ialah “Baik”, dengan skor sebesar 67%.

Daftar Pustaka

- Anggraini S., Lia & Kirana Nathalia. 2014. *Desain Komunikasi Visual*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Applebaum, Ronald L. *et. al.* 1973. *Fundamental Concepts in Human Communication*. New York: Joanna Cotler Books.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antarmanusia Edisi Kelima*. Alih bahasa: Agus Maulana. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Laxman Pendit, Putu *et al.* 2007. *Perpustakaan Digital: Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Mann, Chris & Fiona Stewart. 2000. *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*. London: Sage.
- Mulyana, Deddy. 2014. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi III*. Yogyakarta: ANDI.

Sumber Lain

e-Book

- Fathmi. 2016. Kajian Kualitas Pelayanan Perpustakaan Nasional RI. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
<http://www.pnri.go.id/webforms/uploads/files/17083109203351H7rqMLEV.pdf>
 diakses pada 8 Juli 2018 pk. 20.30WIB.

Jurnal

- Alifah, Siti. 2016. “Kajian Efektivitas Penerapan e-Library: Studi Kasus Perpustakaan Nasional RI”, dalam Faktor Exacta 9(3): 247-256.
http://journal.lppmunindra.ac.id/index.php/Faktor_Exacta/article/viewFile/811/89
 8 diakses pada 5 Juli 2018 pukul 14.50WIB.
- Maryani, Anne. 2016. “Karakteristik Hyperpersonal Communication dalam Internet Relay Chat sebagai Bagian dari Computer Mediated Communication”, dalam Jurnal MediaTor Vol.7,No.1,Juni.2006.
<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/viewFile/1216/778> diakses pada 4 Agustus 2018 pada 19.45WIB.

Ojasalo, J. 2010. *E-Service Quality: A Conceptual Model*. *International Journal of Arts and Sciences* 3(7): 127 – 143.
<https://pdfs.semanticscholar.org/f7b8/8d088ceca75554a4a7bb9aeaf5013789ab31.pdf>, diakses pada 2 Maret 2018 pukul 16.05WIB.