

ABSTRAK

Fitri Kharismatika. 1202010062. 2024. “Pengaruh Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung (Penelitian Pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Pendidikan Islam)”

Tercantum dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 dalam pasal 4 bahwa “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka” Untuk menyampaikan kepada pemustaka bahan pustaka apa yang dimiliki perpustakaan, disediakan layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang mencatat ciri masing-masing bahan pustaka yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan membedakan satu bahan pustaka dengan bahan pustaka yang lain. Namun dalam pelaksanaannya terdapat Permasalahan yang peneliti temui antara lain: *Pertama*, kendala teknis yang biasanya berupa website error atau *server down*. *Kedua*, adanya ketidaksesuaian antara ketersediaan koleksi pada OPAC dan pada perpustakaan. *Ketiga*, informasi yang tersedia pada OPAC tidak terkini. *Keempat*, tidak adanya arahan keseluruhan pada penggunaan OPAC sehingga mahasiswa perlu mencari tahu sendiri dengan bertanya kepada pustakawan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) layanan OPAC, 2) kualitas layanan, 3) pengaruh layanan perpustakaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) terhadap kualitas pelayanan pusat perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket/kuisisioner dengan jumlah responden 88 orang. Analisis data yang digunakan adalah dengan (1) analisis statistik deskriptif, (2) uji instrumen, (3) uji asumsi klasik, dan (4) uji hipotesis. Penelitian ini berfokus pada aspek layanan perpustakaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dan kualitas pelayanan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan OPAC, yang diukur berdasarkan tujuh indikator yaitu (1) Efisiensi; (2) Keandalan; (3) Pemenuhan Janji; (4) Privasi; (5) Daya Tanggap; (6) Kompensasi; dan (7) Kontak, terbukti pada kategori “Tinggi” dengan nilai rata-rata 3,48. Sedangkan kualitas layanan perpustakaan, yang dinilai melalui lima indikator yaitu (1) *Assurance*; (2) *Emphaty*; (3) *Tangibles*; (4) *Reliability*; dan (5) *Responsiveness*, berada pada kategori “Tinggi” dengan nilai rata-rata 3,59. Hasil analisis juga mengungkapkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara layanan perpustakaan berbasis *Online Public Access Catalogue* dengan kualitas layanan perpustakaan sebesar 75,1%. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa layanan OPAC dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kata kunci : Online Public Access Catalogue, kualitas layanan, perpustakaan