

ANALISIS KUALITAS *SELF SERVICE* PERPANJANGAN ONLINEPEMINJAMAN KOLEKSI DI UPT PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI BANDUNG

Resti Andriani¹

Pustakawan pada Program Studi Teknik Pertambangan
Fakultas Teknik Pertambangan dan Perminyakan
Institut Teknologi Bandung

resti@fttm.itb.ac.id

ABSTRACT

This study to illustrate the quality of the online extension service website system at the Central Library Institut Teknologi Bandung (ITB) using five dimensions of online service quality proposed by Saha and Zhao (2005), that are efficiency, reliability, responsiveness, fulfillment, privacy. This research uses descriptive quantitative research methods. The population in this study are ITB active students who have used online extension services. Sampling used in this study is purposive sampling, which is taken by setting criteria and prior consideration. Collecting data in this study using questionnaires, interviews, and documents. Furthermore, the measurement of variables is calculated by a Likert scale with five rating scales. The results of this study indicate that the total average quality of self service extension services for online lending collections at UPT ITB Library is 3,814% which is categorized as good status. This total result is obtained based on the average value of the five dimensions of online service quality, including efficiency (3,84%), reliability (3,92%), responsiveness (3,42%), fulfillment (3,93%), and privacy (3,96%).

Keywords: services, online quality services, online extension, Central Library ITB

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan tentang kualitas sistem website layanan perpanjangan online di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB) dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan online yang dikemukakan oleh Saha dan Zhao (2005) yaitu efficiency, efficiency, reliability, responsiveness, fulfillment, privacy. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif ITB yang pernah menggunakan layanan perpanjangan online. Penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah purposive sampling, sampel diambil dengan menetapkan kriteria dan pertimbangan sebelumnya. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumen. Selanjutnya pengukuran variabel dihitung dengan skala Likert dengan lima skala penilaian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total rata-rata kualitas layanan self service perpanjangan onlinepeminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB adalah 3,814 % yang dikategorikan dalam status baik. Hasil total ini diperoleh berdasarkan nilai rata-rata yang dimiliki kelima dimensi kualitas layanan online, diantaranya efficiency (3,84%), reliability (3,92%), responsiveness (3,42%), fulfillment (3,93%), dan privacy (3,96%).

Kata Kunci : layanan, kualitas layanan online, perpanjangan online, UPT Perpustakaan ITB

1. PENDAHULUAN

Studi pengukuran kualitas layanan merupakan bidang penelitian penting di masa kepastakawanan kini. Perkembangan ekonomi dan teknologi telah mengubah layanan dan lingkungan perpustakaan, seperti halnya perpustakaan berkembang pesat ke ruang maya Akses internet dan perangkat seluler menunjukkan tren utama untuk pengembangan layanan di perpustakaan modern. Salah satu bentuk pengembangan layanan dan pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan perpustakaan adalah *self service* (layanan mandiri). *Self service* merupakan sistem layanan terpadu berbasis teknologi informasi yang memberikan kemudahan pada pengguna untuk memenuhi segala macam kebutuhan mereka terhadap perpustakaan secara mandiri. Adapun berbagai macam bentuk teknologi informasi yang telah digunakan untuk *self service* pada layanan sirkulasi perpustakaan, seperti OPAC management sistem, pengembalian mandiri dengan *drop box*, pemesanan buku melalui *website*, peminjaman dan perpanjangan secara daring dengan *website*, dan lain sebagainya.

Penggunaan *self service* di perpustakaan sangat bergantung pada perangkat teknologi komputer dan jaringan internet untuk mendukung proses kerja dari layanan tersebut. Seperti halnya perpanjangan *online* peminjaman koleksi secara penuh bergantung pada kecanggihan perangkat teknologi komputer dan jaringan yang dimiliki oleh perpustakaan dan pemustakanya. Hal ini disebabkan pemustaka memiliki kebebasan untuk menentukan tempat dan waktu yang diinginkan saat menggunakan layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksiperpustakaan, dan juga perpustakaan hanya menginformasikan proses kerja pada pengguna layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksinya dalam bentuk informasi digital.

Sebagai salah satu sub-layanan sirkulasi kualitas layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna juga perlu diperhatikan, karena layanan perpanjangan *online* juga turut memberikan pengaruh terhadap penilaian mutu layanan suatu perpustakaan oleh pengguna, dimana layanan tersebut diharapkan dapat mempermudah pengguna yang terkendala oleh waktu dan letak geografis dengan perpustakaan untuk melakukan perpanjangan pinjaman koleksi.

Sebagai kampus yang menuju *Word Class University* tentu sangat diperlukan inovasi dan perkembangan khususnya dalam hal layanan berbasis teknologi, salah satunya yaitu perpanjangan *online*. Layanan *self service* perpanjangan *online* peminjaman koleksidi UPT Perpustakaan ITB mulai diterapkan sejak

Agustus 2018, dimana layanan ini dapat diakses pada website <https://webpac.lib.itb.ac.id/>. Layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi yang diterapkan oleh UPT Perpustakaan ITB bertujuan untuk memudahkan pengguna yang berada di tempat yang jauh dari gedung perpustakaan dan ingin melakukan perpanjangan masa pinjaman bukunya. Sejak layanan perpanjangan *online* ini diterapkan pada tahun 2018, sampai saat ini pustakawan UPT Perpustakaan ITB merasa penggunaan layanan tersebut sangat efektif. Hal ini terlihat dengan temuan data statistik peminjaman dan penggunaan layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi, dimana dalam satu tahun tertanggal sejak 1 November 2018 hingga 31 Oktober 2019 jumlah mahasiswa yang melakukan peminjaman sebanyak 47.523 pengguna. Sementara jumlah yang melakukan perpanjangan *online* peminjaman koleksi dalam satu bulan tertanggal sejak 1 hingga 31 Oktober 2019 rata-rata sebanyak 7.902 pengguna, dan jumlah yang melakukan perpanjangan manual dalam satu bulan sejak tanggal 1 hingga 31 Oktober 2019 sebanyak 3.166 pengguna. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa jumlah perpanjangan *online* lebih tinggi, bila dibandingkan dengan jumlah banyaknya pengguna yang melakukan perpanjangan manual.

Sebuah studi mengenai *self service* layanan perpanjangan *online* sebelumnya sudah dilakukan oleh Ahmad Hilmi di Universitas Surabaya (Ubaya) dengan jumlah responden 97 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa total rata-rata kualitas layanan *self-service* perpanjangan *online* di perpustakaan Ubaya yaitu sebesar 3,79 yang dikategorikan kedalam status baik (Hilmi, 2016).

Dengan adanya penelitian serupa tersebut dan melihat fenomena yang dihadapi UPT Perpustakaan ITB terhadap pemakaian layanan perpanjangan *online* tersebutlah yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian yang bersifat survei, berupa penelitian mengenai kualitas *self service* perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung dengan menggunakan metode *E-Squal*. Artinya bahwa penelitian ini menggunakan suatu metode yang dapat diterapkan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan dari harapan dan persepsi pemustakanya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Kualitas Layanan

Tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan layanan. Tingkat kepuasan penerima layanan ini akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka kebutuhan penerima layanan harus sebisa mungkin dipenuhi agar diperoleh kepuasan (Ratmiko dan Antik, 2008).

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. *Servqual* memiliki 5 dimensi, diantaranya adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* (Fandy, 2011).

b. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan yaitu penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan (Istiana, 2014). Secara umum tujuan layanan perpustakaan adalah agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien. Pada dasarnya produk yang disajikan oleh perpustakaan merupakan produk layanan atau jasa, dimana pengelola perpustakaan dalam memberikan suatu pelayanan dituntut untuk dapat menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan pada pengguna.

c. Kualitas Layanan Perpustakaan

Lupiyoadi dan Hamdani menyatakan, bahwa pada dasarnya konsep kualitas bersifat relatif, yang bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain (1) persepsi konsumen; (2) produk (jasa); (3) proses (Lupiyoadi, 2006). Perpustakaan adalah merupakan organisasi yang memproduksi jasa, disini diperlukan konsistensi untuk ketiga orientasi tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Jadi kualitas pelayanan perpustakaan, dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang

diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas.

d. Layanan Sirkulasi

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistyo, 1994). Kegiatan layanan sirkulasi antara lain layanan bebas pinjam, layanan baca koleksi cadangan, layanan interlibrary-loan, layanan peminjaman, layanan pengembalian, layanan perpanjangan pinjam, dan layanan pesan pinjam.

e. E-Service Quality

Konsep kualitas layanan (*service quality*) dikembangkan dalam ilmu perpustakaan berdasarkan penelitian pasar di sektor komersial. Ada dua aliran utama penelitian tentang kualitas layanan. Salah satunya, pendekatan sekolah Nordik (Grönroos, 1982; Grönroos, 1990; Gummesson, 1991; Lehtinen, U. dan Lehtinen, J., 1991; Ojasalo, 2010) mendefinisikan *service quality* dalam hal kualitas fungsional dan kualitas teknis. Kualitas teknis didefinisikan sebagai apa yang diterima pelanggan dalam hasil layanan. Dalam konteks perpustakaan kualitas teknis dikaitkan dengan objek nyata - bangunan, perabotan, buku, komputer, dll. Kualitas fungsional didefinisikan sebagai bagaimana pelanggan mempersepsikan layanan. Faktor khas, yang mempengaruhi kualitas fungsional di perpustakaan adalah: kompetensi pustakawan, kecepatan layanan, kesederhanaan akses.

Merancang layanan elektronik sesuai dengan harapan pengguna, berdasarkan kriteria kualitas itu penting bagi mereka. Komunikasi menjadi elemen penting dalam memastikan kualitas tinggi layanan elektronik perpustakaan. Umpan balik yang andal dan komunikasi yang efektif memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan elektronik. (Olga, 2014).

Metode *E-Service Quality* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang disajikan suatu lembaga kepada pelanggan. Saha dan Zhao menyatakan bahwa dalam menentukan kualitas layanan online dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu *efficiency*, *reliability*, *responsiveness*, *fulfillment*, dan *privacy* (Zhao, 2005)

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, digunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik pengambilan *purposive sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang pernah menggunakan layanan perpanjangan *online* UPT Perpustakaan ITB dalam kurun waktu 1 bulan terakhir.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer, data sekunder, dan studi literatur. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah *editing*, *coding* dan *tabulating*. Dan teknik analisis data menggunakan skala Likert.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. *Efficiency*

Efficiency dalam hal ini yaitu kemudahan dan kecepatan dalam mengakses *website*. Dalam kaitannya dengan dimensi kualitas layanan *online* peminjaman koleksi tersebut adalah kemampuan *website* dalam memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kelancaran saat pengguna mengakses *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB.

Hasil temuan data dapat dilihat bahwa struktur konten pembuatan *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB mudah dipahami dengan baik bagi pengguna, hal ini ditunjukkan dengan pendapat responden yang memilih pilihan sangat setuju dengan persentase 40%. Layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB sudah tersusun dengan rapi, sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami konten *website* tersebut. Responden juga kebanyakan merasa alamat *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi mudah diketahui ketika pertama kali digunakan, hal ini ditunjukkan dengan mayoritas responden memilih opsi setuju sebanyak 45%. Sedangkan pada prosentase terendah sebanyak 13% responden menyatakan tidak setuju, yang berarti *website* sulit untuk diketahui pada saat pertama kali digunakan.

Berdasarkan beberapa data di atas sesuai dengan pendapat Saha dan Zhao dalam penelitian Ahmad Hilmi yang menjelaskan bahwa *efficiency* merupakan kemampuan pelanggan dalam mendapatkan situs *website*, mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut (Hilmi, 2016).

b. *Reliability*

Dimensi *Reliability* disini mengenai kemampuan *website* dalam memberikan pelayanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi yang sesuai dengan teknis dari *website* tersebut. Salah satunya berkaitan dengan perancangan

pembuatan *website*. Dari data temuan diketahui bahwa 56% responden setuju bahwa perancangan *website* perpanjangan *online* peminjaman koleksi sudah direncanakan dengan baik. Selanjutnya mengenai kecepatan akses yang dimiliki *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB dideskripsikan oleh responden bahwa mayoritas responden memilih opsi setuju sebanyak 52%, dengan ini maka sebagian besar responden merasakan pada saat mengakses *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi memiliki kecepatan akses yang cepat dan lancar. Sedangkan pada prosentase terendah sebanyak 3% responden menyatakan *website* perpanjangan *online* peminjaman koleksi terkadang tidak memiliki kecepatan akses yang diharapkan pengguna. Pada pernyataan layanan perpanjangan *online* tidak pernah mengalami gangguan, mayoritas responden menjawab setuju (56%) jika *website* tidak pernah mengalami error atau gangguan. Dan prosentase terendah sebanyak 5% responden menjawab tidak setuju, hal ini mungkin disebabkan beberapa faktor teknis seperti perbaikan internet, perbaikan *website* atau kondisi teknis lainnya yang menyebabkan layanan *website* menjadi terganggu.

Berdasarkan beberapa temuan tersebut diatas sesuai dengan pendapat Parasuraman dkk (Tjiptono dan Chandra, 2011) yang menjelaskan bahwa *reability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali digunakan tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.

c. *Responsiveness*

Responsiveness dikaitkan dengan penilaian responden terhadap kemampuan yang diberikan oleh *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi dalam menanggapi permasalahan yang dialami pengguna. Pada temuan data diketahui bahwa *website* perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB dalam mempermudah pengguna, menambahkan layanan instruksi/petunjuk penggunaan *website*, hal tersebut ditunjukkan dengan pendapat responden yang memilih opsi setuju dengan prosentase sebesar 35%. Keberadaan layanan instruksi ini terdapat di bagian sirkulasi ketika pengguna melakukan peminjaman buku, sehingga hal tersebut memudahkan pengguna ketika akan melakukan perpanjangan secara *online*. Pada *website* juga terdapat notifikasi jika proses perpanjangan telah melawati batas dan pengguna tidak dapat melakukan perpanjangan secara *online*. Pembatasan perpanjangan ini juga berlaku apabila koleksi yang telah dipinjam oleh pengguna sudah dipesan oleh pengguna lain, sehingga pengguna sebelumnya harus mengembalikan koleksi yang dipinjamkan. Fitur notifikasi ini dianggap cukup

berfungsi dengan baik ketika digunakan, hal ini dinyatakan dalam kuesioner, dimana 38% responden merasakan cukup setuju mengenai respon notifikasi berfungsi dengan baik. Namun responden merasa memerlukan kontak secara langsung dengan pustakawan, hal ini dikarenakan keterbatasan *fitur* pada *website* dimana tidak terdapat fasilitas akses langsung dengan pustakawan. Pada *website* tersedia kontak *email*, namun hal ini dirasa kurang *responsive* dikarenakan kontak melalui *email* memerlukan waktu, sedangkan *user* memerlukan komunikasi secara *realtime*.

d. Fulfillment

Fulfillment dikaitkan dengan penilaian responden terhadap kemampuan *website* layanan perpanjangan *online* dalam memenuhi ketepatan pelayanan kepada pengguna, baik dari segi fungsi maupun waktu pelayanan. Berdasarkan data dari total responden 100 orang, mayoritas responden dengan prosentase 41 % memilih opsi setuju dan 20% memilih opsi sangat setuju. Kedua opsi tersebut berpendapat bahwa hingga saat ini *website* layanan perpanjangan *online* sudah membantu mempermudah perpanjangan peminjaman buku secara praktis sehingga pengguna merasa puas terhadap *website* layanan perpanjangan *online* di UPT Perpustakaan ITB.

Mengenai pernyataan tentang informasi yang disajikan *website* layanan perpanjangan *online* di UPT Perpustakaan ITB sudah tepat dengan kebutuhan pengguna, mayoritas responden memilih opsi setuju sebanyak 57%, hal ini berarti bahwa informasi yang disajikan pada *website* sudah sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna, struktur konten dan alur penggunaannya juga mudah dipahami.

Berdasarkan temuan tersebut diatas dapat dinilai bahwa *website* layanan perpanjangan *online* saat ini sudah berfungsi dengan baik dan dapat memenuhi tujuan dari pembuatan *website* tersebut, yaitu untuk mempermudah memperpanjang status peminjaman koleksi secara mandiri.

e. Privacy

Privacy dikaitkan dengan penelitian responden terhadap kemampuan pustakawan selaku pengelola *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi dalam memberikan rasa aman dan kenyamanan terhadap pengguna. Dari keseluruhan responden, kebanyakan responden dengan prosentase 45% memilih opsi setuju dan sebanyak 32% memilih opsi sangat setuju terhadap pernyataan mengenai pengguna merasa aman saat menggunakan layanan perpanjangan *online* di UPT Perpustakaan ITB. Sementara 4% responden memilih opsi tidak setuju, berpendapat bahwa responden tidak mengetahui sistem pengamanan yang

diterapkan pada *website* yang memiliki kemungkinan terjadinya ancaman informasi dari orang yang tidak bertanggung jawab.

Pada layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB terdapat kolom *login* sebagai bentuk keamanan akses pengguna. Dari keseluruhan responden, mayoritas responden dengan prosentase 55%, menyatakan setuju mengenai adanya kolom *login* pada *website* layanan perpanjangan *online*. Hal ini tentu menjadi syarat minimal apabila ingin menjaga informasi pada *website* layanan perpanjangan *online*.

Berdasarkan temuan data diatas, dapat dinilai bahwa keamanan yang dimiliki *website* layanan perpanjangan online di UPT Perpustakaan ITB terbilang baik, meskipun sistem keamanan yang melindungi informasi dari setiap pengguna hanya mengandalkan kolom *login*.

f. Total Keseluruhan Dimensi Kualitas Layanan *Online*

Berdasarkan perhitungan pada kelima dimensi kualitas layanan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB dengan metode Likert, total rata-rata keseluruhan perhitungannya adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Rata-rata keseluruhan dimensi kualitas layanan *online* peminjaman koleksi

Dimensi	Rata-rata	Kategori
<i>Efficiency</i>	3.84	Baik
<i>Reliability</i>	3.92	Baik
<i>Responsiveness</i>	3.42	Cukup Baik
<i>Fulfillment</i>	3.93	Baik
<i>Privacy</i>	3.96	Baik
Total	19.07	Baik
Total rata-rata	3.814	

Sumber: Olahan data peneliti

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas layanan *website* perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB sudah memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna. Dengan kelima dimensi diatas rata-rata keseluruhan dikategorikan dalam status baik, dengan penjabaran kelima dimensi antara lain *efficiency* (3.84), *reliability* (3.92), *responsiveness* (3.42), *fulfillment* (3.93), dan *privacy* (3.96).

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap data mengenai kualitas *self service* perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB, dengan kelima dimensi penilaian yaitu *Efficiency*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Fulfillment*, dan *Privacy*, maka peneliti menyimpulkan hasil tersebut sebagai berikut:

1. *Efficiency*, memperoleh hasil rata-rata 3.84 termasuk dalam kategori baik. Hal ini berarti *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB memiliki kemudahan dalam penggunaannya. Terlihat dari struktur konten pada *website* yang tertata rapi.
2. *Reliability*, memperoleh hasil rata-rata 3.92 termasuk dalam kategori baik. Hal ini diartikan bahwa *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB dibuat dengan baik, terlihat memiliki *fitur* yang memadai dan kelancaran dalam aksesnya.
3. *Responsibility*, memperoleh hasil rata-rata 3.42 termasuk dalam kategori cukup baik. Pada *website* terdapat notifikasi sebagai pemberitahuan apabila pengguna tidak dapat melakukan proses perpanjangan mandiri secara *online*.
4. *Fulfillment*, memperoleh hasil rata-rata 3.93 termasuk dalam kategori baik. Keberadaan *website* layanan perpanjangan *online* sudah memenuhi kebutuhan pengguna dan memudahkan pengguna untuk melakukan perpanjangan peminjaman koleksi mandiri secara *online* dimanapun.
5. *Privacy*, memperoleh hasil rata-rata 3.96 termasuk dalam kategori baik. Dengan adanya kolom *login* berbasis SSO (*single sign on*) mempermudah dan memberikan bentuk keamanan bagi pengguna dalam mengakses *website*.
6. Kualitas *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB memiliki total rata-rata 3.814 dengan kategori baik. Hal tersebut membuktikan bahwa keberadaan *website* layanan perpanjangan *online* peminjaman koleksi di UPT Perpustakaan ITB dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam memproses status peminjaman koleksinya secara mandiri dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnes, S. J., & Vidgen, R.T. (2002). *An integrative approach to the assessment of e-commerce quality*. Journal of Electronic Commerce Research. 3(3): 114-127.
- Basuki, Sulistyono(1994). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Brophy, P. (2001). *The library in the twenty-first-century: new services for the information age*. London: Library Association Publishing.
- Einasto, Olga. (2014). *E-service Quality Criteria in University Library: A Focus Group Study*. New Library World. 115. 10.1108/NLW-09-2013-0067.
- Grönroos, C. (1982). *Strategic management and marketing in the service sector*. Helsinki: Swedish School of Economics and Business Administration.
- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books.
- Gronroos, C. (1998). *Marketing services: the case of a missing product*. Journal of Business & Industrial Marketing. 13(4-5): 322-338.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. Chichester: Wiley & Sons.
- Gummesson, E. (1991). *Service Quality: a Holistic View*. In: Stephen Brown, Evert Gummesson, Bo Edvardsson & Bengt Ove Gustavsson (Eds.), *Service Quality. Multidisciplinary and Multinational Perspectives*.Lexington: Lexington Books.
- Hernon, Peter & Calvert, Philip. (2005). *E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions*. Library & Information Science Research. 27. 377-404. 10.1016/j.lisr.2005.04.005.
- Hilmi, Ahmad. (2016). *Analisis Kualitas Self-Service Perpanjangan Online di Perpustakaan Universitas Surabaya (Ubaya)*. Skripsi Ubaya. Diakses dari http://repository.unair.ac.id/55083/31/Fis_IIP_95-16_Hil_a-min2-min-min.pdf
- Lehtinen, U., & Lehtinen, J. (1991). *Two approaches to service quality*. The Service Industries Journal. 3: 287-303.
- Ojasalo, J. (2010). *E-service quality: a conceptual model*. International Journal of Arts and Sciences. 3(7): 127-143.
- Purwani Istiana (2014). *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Rambat, Lupiyoadi dan A Hamdani(2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Ratinto dan Atik (2008). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Saha, Parmita dan Yanni Zhao (2005). *Relationship Between Online Service Quality And Customer Satisfaction: A Study in Internet Banking*. Lulea University of Technology.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.