

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem Informasi**

##### **2.1.1 Pengertian Sistem Informasi**

Sistem diartikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling berkaitan untuk secara bersama-sama menghasilkan satu tujuan. Mengenai hirarki pengelompokkannya, dapat dikemukakan bahwa apabila suatu komponen di dalam suatu sistem membentuk sistem sendiri maka komponen ini dinamakan subsistem dan seterusnya sehingga akan ada nama-nama modul, submodul, aplikasi dan subaplikasi. Hirarki ini berlaku relatif, tergantung dari jenjang manajerial manakah dimulainya.

Menurut Tata S, Analisis Sistem Informasi (2003 : 10) :

“Sistem adalah setiap kumpulan dari komponen atau sub-sistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Informasi diartikan sebagai hasil pengolahan data yang digunakan untuk suatu keperluan, sehingga penerimanya akan mendapat rangsangan untuk melakukan tindakan. Data adalah fakta yang jelas lingkup, tempat dan waktu-nya. Data diperoleh dari sumber data primer atau sekunder dalam bentuk berita tertulis atau sinyal elektronis. Pengertian informasi dan data berlaku sangat relative tergantung pada posisinya terhadap lingkup permasalahannya. Jenis-jenis

informasi dapat dipandang dari 3 segi yaitu manajerial, sumber dan rutinitasnya.

Dari segi manajerialnya dibagi tiga jenis:

1. informasi strategis
2. informasi taktis
3. informasi operasional

Informasi strategis adalah informasi yang digunakan untuk kegiatan manajerial tingkat atas (top manajemen) dan umumnya mempunyai daya jangkau untuk waktu 5 sampai 15 tahun bahkan mungkin 75 tahun. Informasi taktis digunakan untuk manajerial tingkat menengah (middle manajemen) pada umumnya dengan daya jangkau satu tahun. Sedangkan informasi operasional adalah informasi yang digunakan oleh kegiatan manajerial tingkat bawah (low manajerial) dan pada umumnya mempunyai daya jangkau dalam hitungan beberapa hari.

Informasi dilihat dari sumbernya dibagi menjadi dua jenis: internal dan eksternal. Informasi internal adalah informasi yang menggambarkan keadaan (profile), dan informasi eksternal adalah informasi yang menggambarkan ada tidaknya perubahan di luar organisasi itu. Informasi eksternal lebih banyak digunakan oleh kegiatan manajerial tingkat atas. Jenis informasi dibagi menjadi informasi insidental dan rutin. Informasi rutin digunakan secara periodik terjadwal dan digunakan untuk penanggulangan masalah-masalah rutin. Informasi insidental diperlukan untuk penanggulangan masalah-masalah khusus.

Sistem Informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan atau mendapatkan,

memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Selain menunjang proses pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengawasan, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan menganalisis permasalahan, menggambarkan hal-hal yang rumit, dan menciptakan produk baru.

Pengertian sistem informasi dapat dilihat dari segi fisik dan fungsinya. Dari segi fisiknya dapat diartikan susunan yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak dan tenaga pelaksananya yang secara bersama-sama saling mendukung untuk menghasilkan suatu produk. Sedangkan dari segi fungsi informasi merupakan suatu proses berurutan dimulai dari pengumpulan data dan diakhiri dengan komunikasi/desiminasi. Selanjutnya sistem informasi dikatakan berdaya guna jika mampu menghasilkan informasi yang baik, tinggi akurasi, tepat waktu, lengkap dan ringkas isinya. Akurasi adalah ukuran berupa rasio antara jumlah informasi yang benar dan tidak benar. Suatu sistem dikatakan mempunyai akurasi tinggi apabila akurasi sebesar 95%. Namun akurasi tinggi tidak akan berguna apabila kedatangannya terlambat dan tidak teratur. Oleh karena itu sistem informasi dituntut untuk lengkap, ringkas dan teratur sehingga tidak memusingkan pengguna informasi tersebut.

### **2.1.2 Prinsip - Prinsip Sistem Informasi**

Prinsip di sini berupa prinsip yang menjiwai sistem informasi baik pengembangan, pemeliharaan dan pengoperasiannya.

Untuk lingkungan perpustakaan ada tiga yaitu:

1. Pengelola,

2. Kepekaan.

3. Kesederhanaan, dan

**Prinsip pengelola.** Suatu sistem informasi dapat diselenggarakan apabila ada suatu unit kerja yang diberi tanggung jawab untuk mengelolanya. Tugas pengelola ini adalah melaksanakan koordinasi dalam pengembangan, pemeliharaan dan pengoperasian, melayani permintaan data, pengembangan teknik atau metode analisis dalam rangka pendayagunaan informasi, dan bertanggung jawab atas semua kualitas data dan informasi yang dihasilkan.

**Prinsip kepekaan.** Sistem informasi dapat berguna apabila memberi layanan

sesuai dengan apa yang seharusnya diperlukan. Untuk itu diperlukan pembaruan agar penyusunan informasi sesuai dengan keadaan lapangan. Suatu mekanisme yang harmonis antara sumber data dengan pusat penyimpanan data harus saling menguntungkan. Oleh karena itu informasi yang dihasilkan harus mempunyai beragam bentuk dan secara langsung mampu memberikan semacam peringatan kepada penerima informasi tentang adanya faktor-faktor negatif yang perlu segera ditanggulangi.

**Prinsip kesederhanaan.** Sistem informasi harus tersusun dari serangkaian perangkat keras, perangkat lunak dan juga prosedur yang mudah dimengerti maupun dioperasikan serta dipelihara oleh seluruh unit kerja, agar dapat dihindari kemungkinan kesalahpahaman atau peluang terjadinya penyimpangan. Untuk itu harus ada ketentuan yang jelas dan sistematis dalam membantu tersajinya sistem

informasi manajemen. Dari semua pengertian dasar dan prinsip-prinsip ini, yang terkandung di dalamnya dapat diartikan bahwa:

1. Ouput dari sistem informasi adalah informasi. Relevansi dan kualitas informasi yang dihasilkan tergantung sepenuhnya pada keinginan manusia. Sistem informasi harus mengandung empat komponen, yaitu: data, perangkat keras, perangkat lunak, dan manusia. Perangkat keras maupun perangkat lunak hanya merupakan alat bantu yang tidak akan melakukan apapun apabila tidak ada data yang diproses dan tidak ada yang memerintahkan. Ada tiga peranan manusia yang diperlukan oleh sistem informasi yaitu sebagai pemberi data, pengolah, dan pengguna data. Ketiga peranan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan di mana yang satu tidak merasa lebih penting dari yang lain. Peranan ini tidak ada hubungannya dengan jabatan structural dan berlaku sangat relatif terhadap lingkup permasalahannya.
2. Sistem informasi harus mempunyai kejelasan tujuan dan bukan berarti komputerasi total. Komputerisasi hanya dikenakan secara selektif terhadap aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan data yang berskala besar tapi memerlukan proses yang menuntut ketelitian dan kecepatan tinggi di mana pekerjaan secara manual sudah tidak mungkin dipertahankan.
3. Sistem informasi adalah proses yang berlangsung secara periodik dan beroperasi dalam suatu siklus yang bergerak secara teratur. Oleh karena

itu, suatu sistem informasi lebih berorientasi pada informasi yang bersifat rutin.

4. Sistem informasi memerlukan satu pengelola yang berperanan sebagai koordinator baik dalam pemeliharaan maupun dalam pengembangannya. Ini berarti bahwa sistem informasi perlu diwadahi dalam bentuk fungsi tersendiri dari suatu organisasi atau unit kerja. Dari konsepsi teoritis diatas jika dikaitkan dengan pengelolaan perpustakaan maka system informasi dipergustakaan harus di kelola oleh tenaga yang profesional yang memiliki keahlian dalam menata dan menyimpan literature sehingga memudahkan pengunjung dalam mencari literature yang di perlukan. Dalam penyimpanan penataan buku sebagaimana perlu di ingat aspek aspek kepekaan, dalam arti dalam menata buku harus mampu memberikan pelayanan terbaik baik para pengunjung, aspek kepekaan artinya penataan buku harus memudahkan para pengunjung dalam mencari literaturnya sebab yang mereka butuhkan adalah informasi.

## **2.2 Sistem Informasi Perpustakaan**

### **2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Perpustakaan**

Sistem Informasi Perpustakaan menurut Gordon B.davis (2003) :

“Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data harian, penunjang kegiatan dalam penyimpanan data, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.”

Menurut (<http://www.google.com/> SIPERPUS/ 29 April 2009):

“Sistem Informasi Perpustakaan (SIPERPUS) merupakan perangkat lunak yang didesain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota /peminjam, transaksi dan sirkulasi koleksi perpustakaan”.

Sistem Informasi Perpustakaan adalah proses komputerisasi untuk mengolah data suatu perpustakaan. Mulai dari katalogisasi koleksi, pengolahan data anggota, sampai proses peminjaman dan pengembalian koleksi beserta aturan-aturannya seperti lamanya peminjaman dan penghitungan denda keterlambatan. Sistem Informasi Perpustakaan tidak lengkap tanpa adanya *Online Public Access Catalog* (OPAC) atau *Intranet Public Acces Catalog* (iPAC), yaitu suatu katalog yang memuat informasi tentang koleksi yang dimiliki sebuah perpustakaan.

### **2.2.2 Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan adalah institusi/lembaga yang menyediakan koleksi bahan perpustakaan tertulis, tercetak dan terekam sebagai pusat sumber informasi yang diatur menurut sistem dan aturan yang baku dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian dan rekreasi intelektual bagi masyarakat. Perpustakaan secara umum bertujuan untuk melakukan layanan informasi literal kepada masyarakat. Tujuan khusus dibedakan oleh jenis perpustakaan. Karena tujuannya member layanan informasi literal kepada masyarakat maka tugas pokok adalah:

- a. Menghimpun bahan pustaka yang meliputi buku dan nonbuku sebagai sumber informasi.
- b. Mengolah dan merawat pustaka.
- c. Memberikan layanan bahan pustaka.

Perpustakaan menurut L.Madiwasiu, merupakan bentuk kata dasar dari “pustaka” dalam bahasa sansekerta berarti buku, naskah/tulisan menurut kamus jawa kuno (kawi) Indonesia. Perpustakaan dikatakan juga sebagai gedung taman pustaka, taman bacaan, pengertian sempit demikian menyebabkan apresiasi terhadap perpustakaan di Indonesia makin rendah.

### **2.2.3 Jenis-jenis Perpustakaan**

Berdasarkan keputusan mendikbud no. 0103/0/1981 tanggal 11 maret 1981 tentang pokok-pokok kebijakan pembinaan dan pengembangan perpustakaan di Indonesia ada beberapa jenis perpustakaan antara lain:

- 1. Perpustakaan nasional
- 2. Perpustakaan wilayah
- 3. Perpustakaan umum
- 4. Perpustakaan sekolah
- 5. Perpustakaan perguruan tinggi
- 6. Perpustakaan khusus
- 7. Perpustakaan keliling



Sejak diterbitkan kepres no.11 tahun 1989 nama jenis perpustakaan mengalami perubahan, yakni menjadi:

1. Perpustakaan nasional
2. Perpustakaan wilayah
3. Perpustakaan umum
4. Perpustakaan sekolah
5. Perpustakaan perguruan tinggi
6. Perpustakaan khusus
7. Perpustakaan keliling
8. Perpustakaan tempat ibadah
9. Perbedaan utama dari masing-masing jenis perpustakaan tersebut terutama pada hal tujuan, tugas dan fungsi serta masyarakat yang dilayaninya, misal tugas pokok perpustakaan nasional adalah menyelenggarakan pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan, sedangkan perpustakaan umum adalah untuk meningkatkan pengetahuan serta mencerdaskan masyarakat umum.

#### **2.2.4 Fungsi perpustakaan**

Perpustakaan sebagai salah satu lembaga yang berperan aktif dalam peningkatan sumber informasi dan peningkatan sumberdaya alam, sangatlah penting artinya dalam usaha mencerdaskan kepentingan bangsa.

Perpustakaan dilambangkan sebagai tempat bertanya dalam sumber informasi tentang ilmu pengetahuan yang sifatnya khusus maupun umum. Jadi

secara umum tujuan perpustakaan pada waktu sekarang ini ialah agar setiap orang yang datang ke perpustakaan mencari informasi dan kebutuhan-kebutuhan ilmu pengetahuan tidak akan pulang dengan tangan hampa, tetapi pasti akan mendapat segala apa yang dibutuhkan.

Secara global perpustakaan pada umumnya mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

1. Sebagai sumber informasi
2. Sebagai media dan alat pendidikan
3. Sebagai tempat penelitian
4. Sebagai tempat untuk kebutuhan kultur dan spiritual masyarakat

#### **2.2.5 Sistem kerjasama perpustakaan**

Sebagai pusat informasi dan sumber belajar perpustakaan hendaknya mampu menyediakan informasi cepat dan mutakhir bagi para pemakainya,

Berbagai cara dapat dilakukan misalnya dengan membeli, mengkopi, meminta sumbernya dan sebagainya. Hal tersebut tidak mungkin dapat berjalan dengan baik apabila tidak ada hubungan dengan pihak lain. Oleh karena itu jalinan kerjasama dan komunikasi dengan lembaga atau instansi lain mutlak dilakukan, dengan demikian proses tukar menukar informasi dan kegiatan silang dapat berjalan.

Selain itu kerjasama dapat juga menabih wawasan pengetahuan dan keterampilan pustakawan peruruan tinggi, lebih-ebih diera globalisasi dan informasi dewasa ini, perpustakaan akan tertinggal jauh dan tidak mau membuka atau mengembangkan cakrawala pandangan kedunia luar.

### **2.2.6 Sistem peminjaman perpustakaan**

Menurut pustakawan muda Hanun Ningsih (2002), Sistem peminjaman yang digunakan di perpustakaan ada beerapa macam. Berikut beberapa system peminjaman baan pustaka:

1. System peminjaman menggunakan buku cataatan.

System peminjaman yang menggunakan buku catatan sebagai media untuk mencatat data peminjaman.

2. Sistem peminjaman menggunakan tiket.

Sistem peminjaman yang menggunakan tiket sebagai alat peminjaman.

3. Sistem peminjaman menggunakan formulir.

Sistem peminjaman yang menggunakan formulir sebagai media peminjaman.

4. Sistem peminjaman menggunakan kartu pinjam.

Sistem peminjaman yang menggunakan kartu pinjam sebagai alat peminjaman.

## **2.3 Kualitas Layanan**

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan**

Dalam memasarkan produknya perusahaan selain harus memiliki strategi pemasaran untuk mencapai tujuan juga harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik pula supaya dapat meraih pelanggan.

Menurut Parasuraman (2000:148), menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen-konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”.

Menurut Philip Kotler (2000:93) menyatakan bahwa:

“kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh”.

Menurut Fandy Tjiptono (2000:54):

“kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut Wyckup (2002:59):

“Kualiatas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut adalah untuk memenuhi keinginan atau harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah penyampaian pelayanan secara excellence atau superior dibandingkandengan harapan konsumen”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan cara penyampaian pelayanan yang dilakukan perusahaan supaya dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

### **2.3.2 Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam kualitas pelayanan terdapat pula tentang prinsip – prinsip kualitas pelayanan sbb:

1. **Kepemimpinan**

Strategi kualitas pelayanan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitas.

2. **Pendidikan**

Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan melalui kualitas.

3. **Perencanaan**

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4. **Review**

Prpses review merupakan satu – satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku berorganisasi. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

## 5. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi di pengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan pemilik perusahaan.

## 6. Penghargaan dan pengukuran

Merupakan aspek penting dalam implementasi strategi kualitas setiap karyawan berprestasi tersebut diakui agar dapat memberikan **kontribusi** yang besar bagi perusahaan dan pelanggan yang lainnya.

### 2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan

Sama seperti produk, maka kualitas pelayanan juga merupakan driver kepuasan pelanggan yang bersifat multidimensi.

Menurut Berry dan Zeithaml (2003:57) dimensi kualitas pelayanan:

#### 1. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan pada saat bersamaan aspek tangible juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi suatu perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek tangible yang paling tepat yaitu masih memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi yang menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Tangible meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dll), peralatan dan perlengkapan yang digunakan, penampilan karyawan, tempat parkir, kebersihan, keterampilan, kenyamanan ruang.

2. Emphaty (Kemampuan untuk membaca situasi dan keadaan)

Adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat surprise, sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan dari kelompok menengah keatas mempunyai harapan yang tinggi agar perusahaan mengenal mereka secara pribadi, dimensi ini meliputi : perhatian pribadi yang begaya memahami keinginan konsumen, kesediaan mendengarkan masalah atau saran dari konsumen dan keramahan karyawan kepada konsumen.

3. Reability (kehandalan)

Yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya ada dua aspek dari dimensi lain:

- a. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera.
- b. Seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.

4. Resposiveness (daya tanggap)

Adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.yaitu kemampuan karyawan untuk membuat para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Kesigapan karyawan dalam memberikan

pelayanan dan menangani transaksi, kecepatan karyawan dalam penanganan keluhan konsumen.

5. Assurance (Jaminan)

Yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan ada tiga aspek dari dimensi ini, mencakup :

- a. Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.
- b. Kejujuran dari karyawan.
- c. Penguasaan karyawan dalam memberikan informasi.

Aspek-aspek kunci sistem kualitas pelayanan :

Dalam usaha mengorganisir sumber daya perusahaan jasa menuju perwujudan tujuan untuk memberikan pelayanan yang terpadu maka, pengusaha jasa perlu memperhatikan dimensi manajerial operasi jasa.

Fokus sentral usaha jasa adalah bagaimana memberikan pelayanan kepada pelanggan yang memenuhi dimensi kualitas pelayanan agar pelanggan yang menggunakan jasa tersebut merasa puas. Sehubungan dengan itu maka, semua kebijakan, keputusan dan tindakanyang diambil oleh manajemen harus menuju kepada perwujudan kepuasan pelanggan. Dalam usaha memenuhi sasaran tersebut maka, manajemen perusahaan jasa harus memperhatikan tiga pilar pendukung yang saling berhubungan, yaitu:



1. Strategi usaha jasa, strategi usaha jasa adalah semua yang berkaitan dengan kebijakan jangka panjang perusahaan, sebagai langkah penerjemahan visi dan misi perusahaan kedalam rencana operasi. Formulasi faktor-faktor yang dimaksud, seluruhnya harus menuju pada focus sentral, yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Isi strategi perlu dikomunikasikan atau diinformasikan kepada pelanggan agar mereka memahami arah, sasaran, dan posisi perusahaan dalam industri jasa yang bersangkutan.
2. Sistem usaha jasa, berkaitan dengan aspek aturan dan prosedur perlengkapan dan fasilitas pelayanan, dimana semuanya itu harus diorganisir dan dikelola untuk mewujudkan tujuan utama sebelumnya yakni kepuasan pelanggan.
3. Sumberdaya manusia usaha jasa, adalah semua unsur perusahaan yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan.

## 2.4 Keterkaitan Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Kualitas Layanan Mahasiswa

Sistem Informasi Perpustakaan merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan data harian, penunjang kegiatan dalam penyimpanan data, dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Sistem informasi perpustakaan juga merupakan aplikasi yang berbasis web yang dirancang khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data pemijam, transaksi, sirkulasi, koleksi dan pelaporan perpustakaan.

Selain itu dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional software yang dapat di uraikan sebagai berikut

- a. *Correnctnes* (kebenaran).
- b. *Reliability* (keandalan).
- c. *Efficiency* (efisien).
- d. *Integrity* (integritas).
- e. *Usability* (kemampuan).
- f. *Mobilitas data* (pengolahan data

Dengan adanya sistem informasi perpustakaan, akan mempermudah pelayanan dan akses informasi serta pengolahan data perpustakaan. Seperti, mempermudah pencarian buku/katalog, system keanggotaan, peminjaman dan pengembalian buku serta pelaporan secara berkala. Sehingga, akan diperoleh efesiensi pekerjaan staf perpustakaan dalam mengelola buku perpustakaan, penyajian informasi yang lebih mudah dan interaktif, memberikan layanan yang

lebih baik kepada pengguna layanan perpustakaan khususnya mahasiswa. Kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) sangat mempengaruhi kebutuhan mahasiswa dalam menerima pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Terciptanya kualitas layanan yang baik kepada mahasiswa dapat memberikan manfaat yang baik pula. Yaitu hubungan antara pihak Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia akan terjalin harmonis. Maka, Sistem Informasi Perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan mahasiswa. Berdasarkan beberapa pengertian diatas mengenai Pengaruh Sistem Informasi Perpustakaan terhadap kualitas layanan mahasiswa maka dapat di ambil teori penghubung sebagai berikut :

“Dengan adanya Sistem informasi Perpustakaan yang mempunyai dimensi yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional software yang terdiri dari correctness (kebenaran), reliability (keandalan), efficiency (efisien), integrity (integritas), usability (kemampuan), mobilitas data (pengolahan data) merupakan perangkat lunak yang di desain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, catalog, data anggota/peminjam, sirkulasi dan koleksi perpustakaan. Keseluruhannya bekerja secara sistematis sehingga dapat memperbaiki administrasi dan operasional perpustakaan serta dapat menghasilkan bentuk-bentuk laporan yang berguna dan efektif dalam manajemen perpustakaan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal”. (<http://www.google.com/>Sistem informasi perpustakaan/riki nuryadin/29 April 2009)”.