

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat masa sekarang ini menyebabkan perkembangan informasi semakin pesat pula. Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda-beda seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagainya.

Perpustakaan sebagai informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda.

Perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang merupakan salah satu perpustakaan umum di Kota Padang yang menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pemustaka berpengaruh terhadap perilaku pemustaka. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pemustaka dan pemberian informasi

yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen merupakan aset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Berdasarkan kenyataan yang dilihat, pada perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) disana bahwa koleksibanyak yang tidak terpakai, sebab pada perpustakaan tersebut lebih banyak mahasiswa yang memanfaatkan tentang bukukesehatan.Karena dilihat dari segi peminjaman yang diambil dari daftar peminjaman perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang tahun 2014/2015 pada bulan Agustus-Mei : koleksi kesehatan yaitu 140, sedangkan koleksi lain yaitu 97.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan KOPERTIS Wil. X penulis menggunakan salah satu metode yang khusus di kembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yaitu LibQUAL+TM (Library Quality).

Dari hasil observasi, kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang bisa dikatakan masih kurang puas karena masih banyaknya koleksi yang tidak dijamah oleh pemustaka. Maka dari itu, penulis mengangkat judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di KOPERTIS Wilayah X Padang dengan Menggunakan Metode LibQUAL+TM”.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimanakah kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang?

2. Batasan Masalah

Untuk menghindari ke simpang siuran dalam penulisan tugas akhir ini, maka penulis membatasi masalah “Mengkaji tentang Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan di KOPERTIS Wilayah X Padang dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian diatas, melalui penelitian ini diharapkan terdapat penjelasan yang menyeluruh mengenai untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi dan layanan di perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai koleksidan layanan di perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang yang berdampak pada kepuasan pemustaka.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan memberikan sumbangan pemikiran untuk perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang dan bahan pertimbangan di masa yang akan datang oleh pengambil kebijakan dalam meningkatkan kualitas koleksi dan layanan untuk memenuhi kepuasan pengunjung perpustakaan (pemustaka).

E. Daftar Istilah

Kepuasan adalah “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara jasa yang diterima dengan yang diharapkan” (Purnomowati 2000:2)

Pemustaka adalah “perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan” (Undang-undang nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9).

Perpustakaan adalah “sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual” (Sulistyo-Basuki1991:3).

KOPERTIS Wil. X Padang adalah instansi pemerintah di Lingkungan Departemen Pendidikan Nasional. Kopertis merupakan perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional di suatu wilayah tertentu guna melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap perguruan tinggi swasta (PTS). Kopertis adalah pelaksana tugas dibidang peningkatan dan pengembangan perguruan tinggi swasta di suatu wilayah yang dipimpin oleh Koordinator dan bertanggung jawab kepada Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia.

LibQUAL+TM adalah “seperangkat alat atau metode untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan” (Achmad,dkk 2012:98).

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, menurut Robert Donmoyer (dalam Given, 2008:713), adalah “pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menampilkan data dalam bentuk numerik daripada naratif”.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jenis data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Husein Umar, (2004:64) menulis “data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangan, seperti: hasil wawancara, pengisian kuesioner, atau bukti transaksi seperti bukti pembelian barang”. Dalam penelitian ini, adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung pada objek yang akan diteliti di lapangan dengan menyebarkan kuesioner atau daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah kualitas layanan perpustakaan hubungannya dengan kepuasan pemustaka. Sementara data Sekunder adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu berupa bahan-bahan tertulis seperti buku dan dokumen, serta literatur yang ada kaitannya dengan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dari penelitian ini adalah responden, yaitu orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis peneliti dalam hal ini adalah

pemustaka. Selain itu, data sekunder diperoleh dari catatan serta dokumen yang ada di lokasi penelitian, yaitu di Perpustakaan KOPERTIS Wil. X.

3. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2010:80) menyatakan populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Menurut Sugiyono (2010:81), sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Dalam penelitian ini populasinya adalah anggota yang aktif (punya kartu pustaka) pada perpustakaan tersebut yaitu 246 (Data Dapat Dilihat Pada Lampiran VI).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menghitung ukuran banyaknya sampel penelitian ini adalah dengan $n = \frac{N}{1+Ne^2}$ n rumus slovin yaitu :

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan sebesar 10%

Berdasarkan rumus Slovin tersebut maka sampel yang

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{246}{1+2,46 \cdot 0,1^2} = \frac{246}{1+2,46} = \frac{246}{3,46}$$

$$= 71,098 = 71 \text{ orang}$$

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset Kepustakaan adalah pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur kepustakaan yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.

b. Pengamatan (*Observation*)

Observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di Perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang guna mengidentifikasi permasalahan nyata yang berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

c. Daftar pertanyaan (*questionnaire*)

Kuesioner, yaitu seperangkat daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban bagi responden. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer berupa informasi secara tertulis langsung dari responden berkaitan dengan indikator dan variabel penelitian di Perpustakaan KOPERTIS Wil. X Padang.

d. Wawancara (*interview*)

Wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada beberapa staf pustakawan dan pengunjung perpustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder sebagai data pelengkap yang berkaitan dengan masalah penelitian.

5. Teknik Analisis data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data adalah

kegiatan setelah data seluruh responden atau sumber data lain yang terkumpul. Kegiatan dalam menganalisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jumlah responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak melakukan hipotesis, langkah terakhir tidak diajukan (2010:147).

Dalam penelitian ini tidak menguji hipotesis dan untuk analisis data menggunakan statistik deskriptif.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi (Sugiyono 2010:147).