

BAB I

PENDAHULUAN

Bab I Pendahuluan membahas mengenai latar belakang peneliti mengambil judul penelitian berdasarkan masalah kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung, rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus yang berkaitan dengan dimensi pada Metode LibQUAL™, tujuan penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah umum dan khusus, manfaat penelitian teoritis dan praktis, serta struktur organisasi penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan dewasa ini bukan hanya sebuah gedung dengan beraneka ragam buku yang terkesan mirip sebuah gudang penyimpanan buku berdasarkan persepsi lama masyarakat Indonesia, tetapi perpustakaan merupakan sebuah pusat sumber informasi sebuah institusi yang menaunginya dan berperan dalam berkembangnya ilmu pengetahuan dan kekayaan intelektual yang menuju visi dan misi dari institusi tersebut, hal ini sejalan dengan (Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Husain, 2008, hlm. 1) yang menyatakan bahwa “perpustakaan adalah institusi yang menyediakan koleksi bahan pustaka tertulis, tercetak, dan terekam sebagai pusat sumber informasi yang diatur menurut sistem aturan dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian serta rekreasi intelektual bagi masyarakat.”

Dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perpustakaan digunakan sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan serta penelitian.

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada “pengelompokan” perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi tadi. Istilah-istilah perpustakaan “membangkok” menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu. Dilihat dari koleksi data dan dokumen yang disimpan menurut Romi (dalam Wahyu, 2010, hlm.14) menyatakan bahwa :

Perpustakaan berkembang dari perpustakaan tradisional yang hanya terdiri dari kumpulan koleksi buku tanpa katalog, kemudian muncul perpustakaan semi modern yang menggunakan katalog (indeks), perkembangan mutakhir adalah munculnya perpustakaan digital (digital library) yang memiliki keunggulan dalam kecepatan pengaksesan karena berorientasi ke data digital dan media jaringan computer (internet)

Dari pendapat tersebut penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan mengalami perkembangan teknologi informasi dan didukung dengan globalisasi sesuai dengan zamannya, mulai dari tradisional yang belum menggunakan standar baku pengaturan pengelolaan perpustakaan, semi-modern yang mulai menggunakan aturan standar baku pengelolaan seperti katalog, dan *indexing* serta pada zaman internet yang mulai berkembang pesat di negara berkembang seperti Indonesia, maka perpustakaan pun mengalami perkembangan dengan terdapatnya katalog digital, pengaksesan informasi secara digital yang unggul dari kecepatan dan ketepatan.

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif, perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk meningkatkan mutunya. Salah satu upaya agar dapat secara efektif meningkatkan mutu tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, seperti perpustakaan. Hal ini berarti bawa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan, dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan salah satu perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi dan memiliki tujuan untuk membantu Perguruan Tinggi tersebut dalam menjalankan Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian), sejalan dengan pendapat dari Rachman (2006, hlm.33) yang mengemukakan bahwa:

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi, seperti universitas, institute, sekolah tinggi, akademi, dan lembaga perguruan tinggi lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademik perguruan tinggi yang bersangkutan. Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai sarana yang akan menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi tersebut.

Semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi sulit untuk mendefinisikannya. Kepuasan merupakan sebuah timbal balik (*Feedback*) atas kualitas jasa yang diterima pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan atau malah sebaliknya, hal ini sejalan dengan pendapat Giese dan Cote (dalam Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2011, hlm. 292) yang menyatakan bahwa “kepuasan terdiri atas tiga komponen yaitu respon menyangkut focus tertentu yang ditentukan pada waktu tertentu”. Sedangkan Menurut Sutardji dan Maulidiyah (dalam Achmad, 2012, hlm.23) “bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan”. Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya”. Jadi kualitas pelayanan perpustakaan, dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas.

Perpustakaan yang dapat dikatakan baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung ke perpustakaan, Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka mengenai kepuasan yang dirasakan. Selanjutnya dinyatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan

Muhammad Abdillah Islamy, 2016

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+ TM: (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan oleh orang tersebut (Kotler dalam Lupiyoadi, 2006, hlm.34). Hal tersebut berarti bahwa kepuasan pemustaka akan tercipta apabila jasa layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka paling tidak sebanding dengan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Kemudian Khaerunnas dan Assauri (2011, hlm. 1) menyatakan, bahwa '*perceived quality* (persepsi kualitas) merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan terkait dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan'. Hal tersebut jika di perpustakaan, berarti bahwa persepsi kualitas merupakan persepsi pemustaka terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pemustaka.

Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung memperhatikan kualitas layanan perpustakaanya, terlebih lagi perpustakaan ini menjadi pusat sumber informasi para pemustakanya yang kebanyakan adalah para mahasiswa dan peneliti di lingkungan Sivitas akademika ITB, namun berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, berkaitan dengan aspek akses informasi, pemustaka sering mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi perpustakaan, sedangkan untuk aspek kerelevanan koleksi dan ketersediaan koleksi masih belum menyeluruh karena tidak semua koleksi atau hanya beberapa koleksi yang *terupdate* seperti jurnal, buletin, dan laporan penelitian, serta kurang tanggapnya petugas untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi di rak.

Adanya permasalahan yang terjadi pada Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung tersebut, membuat penulis berminat untuk meneliti tentang kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung yaitu dengan menggunakan metode LibQual+™. Metode LibQUAL+™ dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association of Research Library*) pada tahun 1999 di Amerika Serikat. Menurut ARL, metode LibQual+™ yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna

Muhammad Abdillah Islamy, 2016

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™: (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terhadap dimensi layanan. Metode LibQual+™ mempunyai tiga dimensi layanan yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (kontrol informasi), dan *Library as Place* (Sarana dan Prasarana).

Metode LibQual+™ dijadikan sebagai tolok ukur untuk mengukur kualitas pelayanan karena dimensi dalam metode ini lebih lengkap dan lebih spesifik membahas kualitas pelayanan perpustakaan dibandingkan dengan metode pengukuran lainnya. Sehingga jika metode LibQual+™ ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung maka akan dapat diketahui kualitas pelayanan secara menyeluruh yaitu mengenai kinerja pustakawa, kualitas dan akses informasi, dan sarana prasarana di gedung perpustakaan serta dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang tentunya menjadi penunjang dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna di perpustakaan tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang penulis berminat untuk meneliti Tingkat Kepuasan pemustaka tentang kualitas Layanan dengan menggunakan metode LibQUAL+™ maka penulis memilih judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQual+™ (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalahnya adalah sebagai berikut

a. Rumusan Masalah Umum

Bagaimana tingkat kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode *Libqual+™* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung ?

b. Rumusan Masalah Khusus

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi *Affect of Services*(Kinerja Petugas dalam Pelayanan) dalam Metode *LibQUAL+TM* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi *Information Control*(Kualitas dan Akses Informasi)dalam Metode *LibQUAL+TM* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi *Library as Place* (Sarana dan Prasarana)dalam Metode *LibQUAL+TM* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.2 Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan Pemustaka tentang Layanan Perpustakaan dengan Metode *LibQUAL+TM* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.

1.3.2 Tujuan Khusus

Sedangkan tujuan khusus dari masalah yang diteliti ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi *Affect of Services*(Kinerja Petugas dalam Melayani) dalam Metode *LibQUAL+TM* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung ;
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi)dalam Metode *LibQUAL+TM* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung ;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna tentang Kualitas Layanan Perpustakaan pada dimensi *Library as Place* (Sarana dan

Prasarana) dalam Metode *LibQUAL+™* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam bidang perpustakaan bagi peneliti khususnya, dan berbagai pihak yang terkait. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dan memberikan gambaran kepada pustakawan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung mengenai Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode *LibQual+™* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung sehingga menjadi bahan masukan bagi perpustakaan dalam kegiatan pengembangan layanan perpustakaan.

b) Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai salah satu bentuk peningkatan pemahaman mengenai Kepuasan Pemustaka tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode *LibQUAL+™* di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung.
- b. Bagi pustakawan, dapat dijadikan masukan atau sebagai bahan evaluasi, khususnya mengenai pengembangan layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan pemustakanya.
- c. Bagi Peneliti selanjutnya, yang meneliti mengenai kepuasan pemustaka tentang layanan perpustakaan, sehingga adanya pembaruan dalam ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perpustakaan.

1.5 Struktur Organisasi Penulisan

Muhammad Abdillah Islamy, 2016

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+™: (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sistematika penulisan skripsi ini mengacu pada pedoman penulisan karya tulis ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) tahun 2015, yang terdiri dari lima bab. Uraian setiap bab adalah sebagai berikut.

BAB I Pendahuluan, berisi tentang pendahuluan atau bagian awal dari skripsi yang terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah umum dan khusus, tujuan penelitian, manfaat teoritis dan praktis, serta struktur organisasi skripsi. Perumusan masalah pada bab ini akan dijawab pada temuan dan pembahasan penelitian pada bab IV.

BAB II Kajian Pustaka, memberikan konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pada prinsipnya kajian pustaka ini berisikan konsep-konsep, teori-teori, dan dalil-dalil dalam bidang yang dikaji, penelitian terdahulu yang relevan dengan analisis kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan, metode LibQUAL+™ dan posisi teoretis peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Pada bagian ini, peneliti membandingkan, mengontraskan, dan memosisikan kedudukan masing-masing penelitian yang dikaji melalui pengaitan dengan masalah yang sedang diteliti pada bab I. Berdasarkan kajian tersebut, peneliti menjelaskan alasan-alasan yang logis untuk menampilkan "mengapa dan bagaimana" teori dan hasil penelitian para pakar terdahulu diterapkan oleh peneliti agar pada bab IV dapat dijadikan rujukan.

BAB III Metode Penelitian, merupakan bagian yang bersifat prosedural, yakni bagian yang mengarahkan bagaimana peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai pendekatan penelitian yang diterapkan, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan, hingga langkah-langkah analisis data yang dijalankan. Dalam metode penelitian juga membahas beberapa komponen yaitu desain penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, analisis data yang analisis kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di. Analisis pada bab III ini menjadi dasar pemaparan hasil deskripsi dari pengolahan data pada bab IV.

BAB IV Temuan dan Pembahasan, menyampaikan dua hal utama, yakni temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data pada bab III, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian

yang telah dirumuskan pada bab I mengenai analisis kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di perpustakaan pusat ITB.

BAB V Simpulan, Implikasi dan Rekomendasi, berisi simpulan, implikasi rekomendasi yang menyajikan penafsiran, pemaknaan dari seorang peneliti terhadap masalah yang dikaji mengenai analisis kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di perpustakaan pusat ITB. Kemudian rekomendasi atas aspek aspek layanan yang sebaiknya diperbaiki atas dasar hasil penelitian pada bab IV.