

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

1. Pentingnya Perpustakaan pada Perguruan Tinggi

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam Sistem Pendidikan Nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat. Tujuan dan fungsi pendidikan tinggi secara eksplisit telah dinyatakan didalam PP No. 60 tahun 1999, bahwa yang menjadi tujuan perguruan tinggi adalah :

- Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesi.
- Mengembangkan, menyebarkan ilmu pengetahuan serta mengupayakan kegunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Untuk mendukung tujuan dan fungsi tersebut perguruan tinggi perlu didukung oleh beberapa sumber daya baik yang bersifat fisik dan non-fisik seperti; sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana dan lain-lain.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pendidikan yang sangat penting di perguruan tinggi dalam keseluruhan pusat sumber belajar, yang juga disebut pusat bahan instruksional. Perpustakaan yang dirancang dengan baik, akan

menyediakan sumber-sumber belajar yang terpusat serta lengkap yang akan memenuhi dengan efektif kebutuhan-kebutuhan dari setiap bagian kegiatan tridharma perguruan tinggi. Peranan perpustakaan dalam hal ini dapat memperkaya khasanah keilmuan, wawasan serta pemahaman yang baik bagi dosen, mahasiswa dan civitas akademika lainnya di perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah satu atau sekelompok perpustakaan yang didirikan dan dikelola oleh perguruan tinggi untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan dosen (Direktorat Pendidikan Tinggi : 1994).

Pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna (Direktorat Pendidikan Tinggi : 1994).

Ada beberapa hal yang menyebabkan perpustakaan harus ada di perguruan tinggi.

a. Perpustakaan adalah salah satu komponen utama perguruan tinggi. Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi didasari landasan hukum sebagai berikut :

- Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional.
- Peraturan Pemerintah No. 30 tahun 1990 tentang pendidikan tinggi.
- Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 068/U/1991 tentang pedoman pendirian perguruan tinggi.
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi No. 162/1967 tentang persyaratan minimal perguruan tinggi.

- Surat Edaran Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan serta Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara No. 53649/MPK/1988, No. 15/SE/1988.
- Surat Keputusan Menpan tentang angka kredit bagi jabatan pustakawan, No. 18/Menpan/1988.

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990, yang kemudian diperbaharui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, menegaskan bahwa perguruan tinggi harus memiliki unit perpustakaan, yang berstatus sebagai unit pelaksana teknis (UPT) tingkat universitas. Tugas pokok UPT adalah melaksanakan program dan kegiatan dalam bidang teknis tertentu dalam rangka mendukung pelaksanaan program tridharma perguruan tinggi. Dalam penilaian akreditasi perguruan tinggi, perpustakaan merupakan salah satu asset yang dibanggakan oleh perguruan tinggi. Kehidupan atau suasana akademik yang kondusif di kampus tidak akan tercapai apabila tidak didukung oleh perpustakaan yang baik. (Brodjonegoro : 2002)

- Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya perguruan tinggi, karena fungsinya yang penting dalam menunjang institusi induknya, sehingga jantung tersebut harus memompakan ilmu pengetahuan dan teknologi yang segar kepada mahasiswa sebagai peserta didik dan kepada pengguna perpustakaan lainnya (Brodjonegoro, 2002).
- Pada suatu pendidikan tinggi perpustakaanlah yang bertanggung-jawab akan pengelolaan informasi, karena itu untuk menunjang fungsi pendidikan tinggi yang harus bermutu menghadapi abad 21, perpustakaanpun haruslah

mengikuti perkembangan baru sehingga dapat menopang perkembangan institusi induknya.

- d. Pada saat ini perguruan tinggi menghadapi tantangan yang lebih besar dibandingkan masa-masa sebelumnya, baik yang ditimbulkan dari dinamika internal maupun eksternal (Diao Ai Lien, 2002). Dalam menghadapi tantangan tersebut, perguruan tinggi dituntut untuk menjadi suatu “learning organization”, yaitu organisasi yang terampil dalam menghasilkan, mendapatkan, dan mentransfer pengetahuan, dan mengubah perilakunya sesuai dengan pengetahuannya yang baru. Keterampilan, teknologi, dan sistem yang diperlukan sudah ada di perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi sesungguhnya sudah berabad-abad melakukan sebagian dari apa yang sekarang dikenal dengan istilah “knowledge management (KM)” atau pengelolaan pengetahuan, terutama pengetahuan yang eksplisit. Dalam konteks KM, perpustakaan harus melihat kegiatan penggunaannya sebagai satu kesatuan yang utuh, yaitu sebagai proses pengetahuan yang meliputi penciptaan, perekaman, penyebaran, pemanfaatan, dan penciptaan kembali pengetahuan (Malhotra: 1998)

Tiga di antara kegiatan tersebut, yaitu pengumpulan, perekaman, dan penyebaran sumber-sumber informasi dalam bentuk cetak maupun elektronik (CD-ROM, audio-visual, mikrofis) bagi perpustakaan sudah merupakan pekerjaan utama dan sehari-hari. Dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi, perpustakaan dapat dengan mudah memperluas cakupan kegiatan

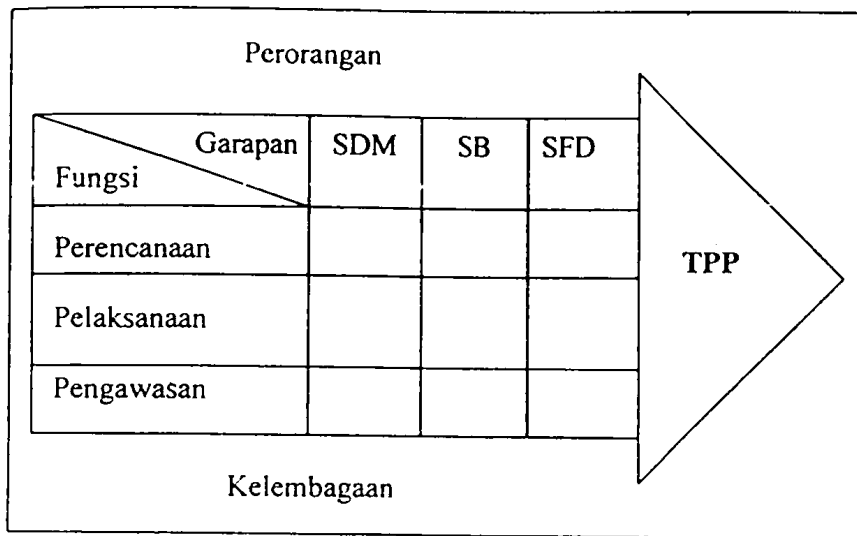
tersebut, sedemikian rupa sehingga dapat memfasilitasi kegiatan pengetahuan penggunanya secara utuh.

- e. Fungsi pustakawan dan perpustakaan sangat strategis, dalam meningkatkan kecerdasan bangsa, maka seyogyanyalah, pustakawan beserta perpustakaan mereka mendapat porsi perhatian yang cukup besar dari semua pihak, terutama dari pemerintah atau dari institusi terkait. Selain itu, pustakawan dari Perguruan Tinggi Swasta (PTS), selama ini belum mendapat perhatian yang cukup dari instansinya, karena baru dua perguruan tinggi swasta, yaitu UII (Universitas Islam Indonesia) dan UPN (Universitas Pembangunan Nasional) Yogyakarta, yang baru memfungsionalkan pustakawannya (Lasa Hs, 2002) . Dan ini tentunya memerlukan perhatian kita semua, sehingga diharapkan PTS akan segera memfungsionalkan pustakawannya dalam waktu dekat.

2. Pemahaman Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Wilayah Kerja Administrasi Pendidikan

Administrasi pendidikan ialah ilmu yang mempelajari bagaimana menata sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara produktif dan bagaimana menciptakan suasana yang baik bagi manusia yang turut serta di dalam mencapai tujuan yang disepakati bersama itu (Engkoswara, 1999 : 25).

Jadi tujuan administrasi pendidikan adalah agar dapat memberikan yang terbaik dalam tatanan organisasi pendidikan, dalam hal ini mencapai hasil yang produktif. Lebih lanjut Engkoswara menjelaskan tentang Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan dalam Gambar 1.1 berikut:



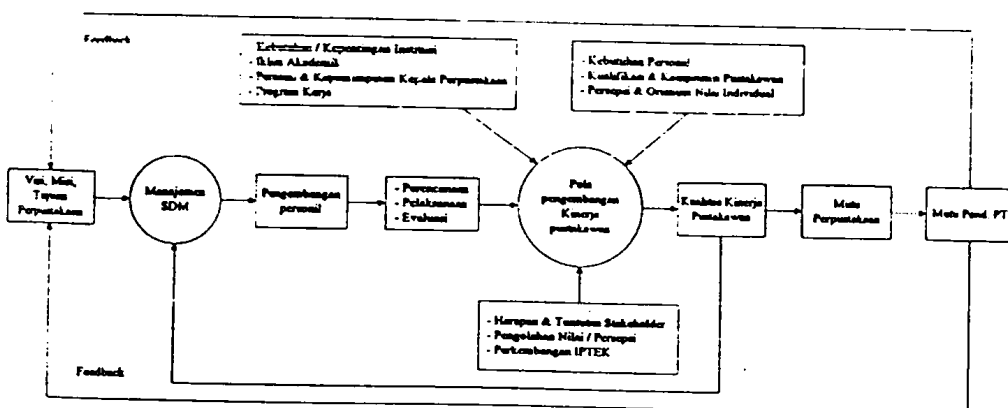
Gambar 1.1
Ruang Lingkup Administrasi Pendidikan
 (Engkoswara, 1999 : 26)

Gambar tersebut di atas menggambarkan bahwa dalam menata atau mengelola suatu lembaga pendidikan dilihat dari sudut Administrasi Pendidikan terdapat tiga fungsi utama perilaku manusia berorganisasi yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan yang menyangkut ketiga bidang garapan utama, yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM) yang terdiri atas: peserta didik, tenaga kependidikan dalam hal ini termasuk pustakawan, dan masyarakat pemakai jasa pendidikan. Sumber Belajar (SB) ialah alat atau rencana kegiatan yang akan dipergunakan sebagai media, di antaranya kurikulum. Perpustakaan mempersiapkan sumber-sumber pembelajaran seperti buku, majalah ilmiah, pustaka renik , pustaka elektronik dan sebagainya. Sedangkan Sumber Fasilitas dan Dana (SFD) adalah faktor pendukung yang memungkinkan pendidikan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Fungsi dan garapan administrasi pendidikan itu merupakan media atau perilaku berorganisasi yang diharapkan

dapat mencapai Tujuan Pendidikan secara Produktif (TPP) baik untuk kepentingan perorangan maupun untuk kelembagaan. Konsep/teori yang berguna bagi menaikkan citra administrasi pendidikan melalui konsep/teori administrasi pendidikan melalui kegiatan peningkatan efektivitas pengelolaan sarana/fasilitas dan sumber belajar, termasuk perpustakaan.

Di dalam ruang lingkup administrasi pendidikan, dalam mencapai tujuan pendidikan secara produktif, perpustakaan perguruan tinggi dengan tujuan antara lain untuk menunjang sistem belajar mengajar di perguruan tinggi dengan cara meningkatkan pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan dengan sebaik-baiknya untuk mencapai produktivitas penyelenggaraan, sehingga menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi, menunjang terselenggaranya penelitian bagi civitas akademika di perguruan tingginya sehingga ilmu pengetahuan dan teknologi dapat berkembang dengan baik, dan ini untuk mencapai tujuan pendidikan secara produktif (TPP).

Dalam bagan di bawah ini terlihat bagaimana mutu perpustakaan mempengaruhi mutu pendidikan :



Gambar 1.2

Mutu Perpustakaan dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan



Dari gambar 1.2 diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam mewujudkan visi, misi, dan tujuan perpustakaan, dibutuhkan suatu mekanisme yang dapat mengatur seluruh personil agar seluruh aktivitas dan pola pikirnya dapat mengarah pada pencapaian tujuan tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan media yang dapat memfasilitasi kebutuhan organisasi dan individu dalam rangka mencapai tingkat produktivitas yang diinginkan.

Pengembangan sebagai bagian yang tak terpisahkan dari seluruh rangkaian manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk menggali dan mengembangkan potensi yang dimiliki personil. Upaya peningkatan kualifikasi dan kompetensi pustakawan mengarah pada pola pengembangan kinerja pustakawan. Hal ini sesuai dengan beberapa konsep kinerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli, seperti Vroom yang dikutip oleh Hoy & Miskell (1978), Bernardin & Russell, Sattermeister (1976), atau Robert Kreitner & Angelo Kinichi (1992), bahwa kinerja merupakan perpaduan dari kemampuan (ability), keterampilan (skill), motivasi (motivation), dan upaya (effort) yang dilakukan mewujudkannya. (Febiyani : 2003: 18).

Pola pengembangan kinerja merupakan proses yang mempengaruhi tingkat kualitas kinerja pustakawan. Pola pengembangan kinerja pustakawan akan dipengaruhi beberapa faktor, baik yang berasal dari individu, organisasi, dan psikologis. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Castetter (1996 : 19) bahwa efektivitas kinerja individu dipengaruhi oleh kinerja individu, kelompok, dan organisasi, dipengaruhi oleh lingkungan internal (budaya, perilaku individu

dan kelompok, etika, dan organisasi formal) dan lingkungan eksternal (politik, ekonomi, teknologi, dan sosiokultural).

Dari uraian tersebut di atas, dapat dimaknai bahwa pengembangan kualitas kinerja pustakawan akan dipengaruhi oleh:

- Individu, berupa kebutuhan atau motivasi personal, persepsi dan orientasi nilai (keduanya akan mempengaruhi motivasi individu) serta kualifikasi dan kompetensi pustakawan
- Organisasi, berupa kebutuhan atau kepentingan perpustakaan dan atau yayasan, iklim akademik, peranan dan kepemimpinan kepala perpustakaan, serta program kerja perpustakaan.
- Lingkungan eksternal, harapan dan tuntutan stakeholder, pergeseran nilai/persepsi terhadap perpustakaan, dan perkembangan IPTEK.

Pada akhirnya, kualitas kinerja pustakawan yang ditampilkan akan menjadi umpan balik bagi pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia yang dilaksanakan di perpustakaan. Kualitas kinerja pustakawan yang ditampilkan merupakan salah satu komponen penting bagi perpustakaan dalam mewujudkan peningkatan mutu pendidikan. Tingkatan mutu pendidikan yang dicapai oleh institusi akan memberikan umpan balik kepada visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai oleh institusi dan yayasan.

Fasilitas perpustakaan yang lengkap dan didukung oleh tenaga pustakawan yang berkualitas merupakan salah satu ciri perpustakaan yang baik. Dengan fasilitas yang memadai dan tenaga pustakawan yang berkualitas akan



memungkinkan bagi suatu perpustakaan memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi para penggunanya.

Istilah kepuasan tidaklah mudah untuk didefinisikan, ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar. Namun demikian, berikut ini akan diuraikan beberapa pengertian kepuasan dalam hal ini kepuasan pengguna dengan meminjam definisi yang berlaku pada organisasi bisnis. Kepuasan oleh Alfian Ibrahim (1999) diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tse dan Wilton (1988) sebagaimana dikutip oleh Tjiptono dan Diana (2002 : 102), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan/pengguna adalah respons pelanggan/pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk/layanan yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan Wilkie (1990 : 622), mendefinisikan kepuasan pelanggan/pengguna sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi atau pemakaian suatu produk atau jasa.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan/pengguna mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Universitas Pasundan sebagai salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Jawa Barat, menyadari akan pentingnya peranan perpustakaan sebagai salah satu kunci dalam mencapai tujuan pendidikan. Peranan perpustakaan hanya dapat diwujudkan apabila perpustakaan di lengkapi dengan fasilitas yang memadai dan dikelola oleh tenaga pustakawan yang berkualitas. Fasilitas perpustakaan yang

memadai dan kualitas tenaga pustakawan yang baik akan memberikan dampak terhadap kepuasan para pengguna. Pengguna disini meliputi dosen, mahasiswa, masyarakat dan pihak-pihak lainnya yang memerlukan layanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berhubungan dengan pengelolaan perpustakaan di Universitas Pasundan Bandung. Penelitian ini penulis tuangkan dalam bentuk tesis dengan judul *“Kontribusi Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Pasundan Bandung”*.

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang terkait dengan pengelolaan perpustakaan di perguruan tinggi dapat diidentifikasi antara lain; faktor fasilitas perpustakaan baik perlengkapan/peralatan maupun perabotannya, kinerja pustakawan, dana, organisasi, gedung, dan hubungan kerja antar perpustakaan.

Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai, apabila layanan yang diberikan kepada mereka memuaskan kepentingannya. Misalnya akses yang mudah ke koleksinya, cukup banyak buku-buku dan majalah baru. Pustakawan yang peduli dalam melakukan tugasnya. Pustakawan yang selalu ada di tempat, sehingga selalu siaga apabila diperlukan. Pustakawan yang cerdas, menguasai materi kepustakawanan, dapat memberikan bimbingan penelusuran, mampu menjelaskan layanan yang diberikan.

Fasilitas perpustakaan antara lain meliputi perlengkapan/ peralatan dan perabotannya yang ada dalam sebuah perpustakaan. Kurangnya perlengkapan dan

peralatan perpustakaan, baik secara kuantitas maupun kualitas disebabkan salah satunya karena kurangnya wawasan para pimpinan instansi akan pentingnya peran perpustakaan dalam suatu perguruan tinggi, sehingga lebih memprioritaskan unit lain dari pada perpustakaan, mungkin dikarenakan dana yang terbatas. Hal lainnya. kepala perpustakaan tidak diikuti sertakan dalam merencanakan bentuk perlengkapan yang akan dibeli sehingga sering terjadi perlengkapan yang di pesan tidak dapat dimanfaatkan. Kurangnya buku-buku dan majalah baru, belum adanya pangkalan data yang bisa diakses, ditambah lagi system peminjaman buku yang masih dilakukan secara manual, kondisi seperti ini akan berdampak terhadap kepuasan para pengguna perpustakaan. Para pemakai akan kesulitan mendapatkan koleksi buku-buku, ditambah lagi dengan ruang perpustakaan yang kurang nyaman untuk belajar.

Kinerja pustakawan masih rendah, hal ini disebabkan oleh : *Pertama*, karena pengetahuan pegawai perpustakaan mengenai ilmu perpustakaan kurang memadai, hal ini menyebabkan pelayanan terhadap pengguna kurang efektif. Penjelasan yang diberikan dalam menjawab pertanyaan pengguna kurang memuaskan. *Kedua*, disiplin pustakawan juga masih kurang, datang dan pulang tidak tepat waktu, sering tidak ada di tempat. *Ketiga*, pustakawan juga kurang peduli terhadap pengguna, hal-hal tersebut menyebabkan pelayanan terhadap para pengguna menjadi tidak efektif, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada para pengguna.

Gedung perpustakaan pada umumnya tidak memenuhi persyaratan, baik segi kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini mengakibatkan menurunnya efisiensi kerja dan kenyamanan pengguna.

C. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah sebagaimana diuraikan diatas, peranan perpustakaan dalam pencapaian tujuan pendidikan sangat strategis dan merupakan kunci keberhasilan bagi sebuah perguruan tinggi. Namun demikian, berbagai permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan perpustakaan menyebabkan peran dan fungsi perpustakaan yang begitu penting dalam mendukung tujuan pendidikan akan sulit terlaksana. Disisi lain, permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan perpustakaan akan berdampak pula terhadap pelayanan yang diberikan kepada para pengguna. Dengan adanya permasalahan mengenai kurangnya fasilitas perpustakaan dan rendahnya kinerja pustakawan akan mengakibatkan ketidakpuasan bagi para pengguna perpustakaan. Berdasarkan hal ini, maka dapat dirumuskan suatu pokok permasalahan sebagai berikut: *“Seberapa Besar Kontribusi Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Pasundan Bandung”?*

Rumusan permasalahan tersebut, selanjutnya dirinci kedalam pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa besar kontribusi fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung ?
2. Seberapa besar kontribusi kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung ?

3. Seberapa besar kontribusi fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung ?

D. Tujuan Penelitian

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

Sedangkan secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fenomena tentang :

1. Kontribusi fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung
2. Kontribusi kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung
3. Kontribusi fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini setidaknya ada dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Ditinjau dari aspek teoritis, penelitian ini berguna untuk memperkaya kajian ilmu administrasi pendidikan, khususnya tentang pengelolaan perpustakaan yang termasuk dalam ruang lingkup Sumber Fasilitas dan Dana (SFD).

2. Manfaat Praktis

Dalam tataran praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait dalam upaya pengelolaan perpustakaan. Temuan ini juga akan memberikan beberapa pertimbangan kontekstual dan konseptual-operasional dalam merumuskan pola pengelolaan perpustakaan berkaitan dengan pengelolaan fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan.
- b. Bagi PERPUSNAS (Perpustakaan Nasional), bisa menjadi masukan, karena selama ini yang menjadi fokus bahasan adalah perpustakaan/pustakawan dari PTN.
- c. Semoga ini juga menjadi bahan masukan juga bagi IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia), selama ini pustakawan PTS, belum mendapat perhatian yang cukup, diharapkan sesudah ini ke depan hal tersebut akan mendapat perhatian yang lebih.
- d. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai pola pengembangan kompetensi perpustakaan/pustakawan dan dapat menjadi temuan awal untuk penelitian lanjutan yang relevan.

F. Kerangka Berpikir Penelitian

Dalam setiap penelitian, kerangka pikir penelitian merupakan suatu acuan tentang cara pandang atau bagaimana memandang sesuatu masalah berdasarkan sejumlah konsep. Kerangka pikir penelitian merupakan sesuatu yang sebenarnya

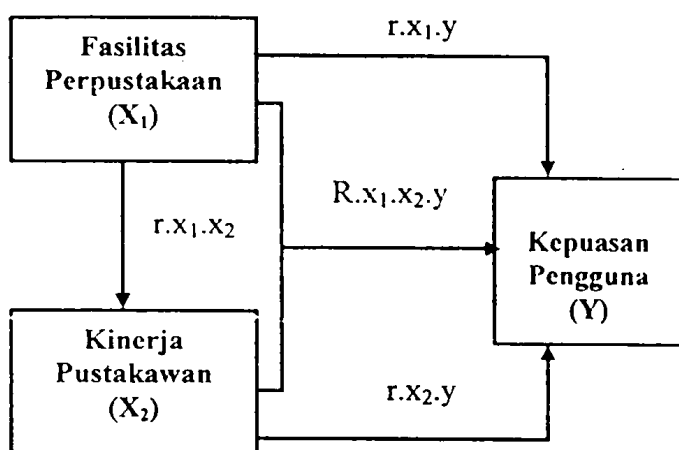
sudah lama ada dalam penelitian sosial dan merupakan hal yang amat penting, karena kerangka pikir penelitian akan sangat membantu dalam upaya membuat kesimpulan. Jika kerangka pikir penelitian yang digunakan keliru maka kesimpulan yang akan diambil akan keliru.

Inti dari penelitian ini adalah bahwa layanan perpustakaan ditujukan untuk “Kepuasan Pengguna” (*User Satisfaction*). Sebegitu pentingkah kepuasan pengguna?. Dalam dunia bisnis kepuasan pelanggan/pengguna merupakan suatu hal yang sangat penting. Karena hidup matinya perusahaan akan sangat tergantung kepada para pelanggannya. Perusahaan atau organisasi yang tidak dapat melayani pelanggan atau penggunanya secara memuaskan akan ditinggalkan oleh pelanggan tersebut. Demikian juga dengan perpustakaan, di mana perpustakaan yang tidak mau mengikuti perkembangan akhirnya akan ditinggalkan oleh para penggunanya. Sedangkan fungsi pustakawan dan perpustakaan sangat strategis, dalam meningkatkan kecerdasan bangsa.

Ber macam hal bisa menyebabkan orang tidak puas dengan layanan perpustakaan, salah satunya adalah karena tidak lengkapnya buku-buku atau majalah, atau bisa juga karena gedung perpustakaan yang sangat sempit dan terletak di antara ruang-ruang kuliah yang bising. Bisa juga karena pencahayaan gedungnya yang redup, atau tidak cukup banyak meja dan kursi untuk belajar. Seribu satu alasan bisa menyebabkan orang tidak puas, tetapi peneliti akan membatasi masalah ini, karena terbatasnya sumber daya yang ada. Adapun variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pengguna (Y), dalam penelitian

ini yang diambil hanya dua variabel saja, yaitu Fasilitas Perpustakaan (X_1) dan Kinerja Pustakawan (X_2).

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini dapat diketengahkan suatu kerangka pemikiran yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi : variabel kepuasan pengguna (Y), fasilitas perpustakaan (X_1) dan kinerja pustakawan (X_2).



Gambar 1.3
Kerangka Berpikir Penelitian

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan makna variabel yang digunakan dalam penelitian ini, seperti berikut:

1. *Kepuasan pengguna/pelanggan*

Ada beberapa definisi mengenai kepuasan, diantaranya sebagai berikut : kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Alfian Ibrahim, 1999). Sedangkan Rangkuti (2003 : 266), mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan terhadap tingkat kepentingannya. Kepuasan pengguna/pelanggan juga didefinisikan sebagai respons pengguna/pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan yang dirasakan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan sesudah pemakaian.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Organisasi bisnis/perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan kelihatannya paling tepat untuk perusahaan jasa termasuk untuk suatu perpustakaan. Bagaimana mengelompokkan mereka ke dalam segmen-segmen natural yang merefleksikan minat dan pola beli mereka.

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan pengguna diukur dengan melihat kemampuan, kesiagaan, kepedulian pustakawan dalam menjawab pertanyaan pengguna, dan kelengkapan koleksi perpustakaan.

2. *Fasilitas perpustakaan*

Menurut Fakry Gaffar (1987) dan Depdikbud (1995), sebagaimana dikutip oleh Yani (2000 : 157) yang termasuk fasilitas perpustakaan adalah: (1) ruangan, (2) peralatan/perlengkapan, (3) perabotan dan (4) harus difungsikan. Tapi seiring dengan diketemukannya komputer dan kemudian diterapkannya ICT (*Information and Communication Technology*) di perpustakaan, maka keempat unsur fasilitas pun jadi berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi dan tuntutan pekerjaan yang dihadapi.

Tidak ada definisi yang pasti untuk fasilitas perpustakaan, tetapi menurut standar dari Western Association (Balakrishnan, 2000 : 189), *“The library facilities accommodate the collections, readers, and staff so as to foster an atmosphere of inquiry, study, and learning”*

Perpustakaan harus cukup luas, lokasi perpustakaan harus terletak di dalam kampus, dekat dengan ruang-ruang kuliah, tersedia ruang bagi mahasiswa dan fakultas untuk belajar dan melakukan penelitian dan harus bisa diakses oleh pengguna yang cacat fisik, atau perpustakaan harus menyediakan alternatif yang cocok bagi para penyandang cacat. Pencahayaan gedung, ventilasinya, dan pengontrolan suara harus kondusif terhadap fungsi perpustakaan. Penggunaan fasilitas harus bebas dari gangguan.

3. *Kinerja pustakawan*

Banyak pakar yang mengajukan berbagai definisi mengenai kinerja. Misalnya saja Grounlund (dalam Herman Jusuf, 2000 : 21) yang mendefinisikan kinerja sebagai penampilan perilaku kerja yang ditandai oleh keluwesan gerak, ritme dan urutan kerja yang sesuai dengan prosedur sehingga diperoleh hasil yang memenuhi syarat kualitas, kecepatan dan jumlah. Sedangkan August W. Smith (1982 : 393) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan kinerja adalah : *...output drive from processes, human or otherwise...*. Maksud dari pernyataannya itu adalah bahwa kinerja merupakan hasil atau output dari suatu proses. Kinerja pustakawan dapat dinilai dari kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan, yang dikenal dengan istilah “kompetensi pustakawan”. Masyarakat Kelistrikan Indonesia (2004) sebagaimana dikutip oleh Abdul Rahman Saleh (

2004) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk melaksanakan dan/atau untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan dasar bagi penciptaan nilai dalam suatu organisasi. Kompetensi dalam hal ini didefinisikan berdasarkan kebutuhan menjalankan suatu pekerjaan. Sebagaimana pada pekerjaan terdapat penjenjangan, demikian juga kompetensi memiliki penjenjangan menurut tingkat kesukaran, contohnya, pekerjaan otomasi perpustakaan membutuhkan kompetensi menggunakan perangkat lunak perpustakaan. Profesionalisme pustakawan tercermin pada kemampuan (pengetahuan, pengalaman, keterampilan) dalam mengelola dan mengembangkan pelaksanaan pekerjaan di bidang kepustakawanan serta kegiatan terkait lainnya secara mandiri. Dalam penelitian ini variabel kinerja pustakawan, dilihat dari produktivitasnya dalam pembinaan koleksi, disiplin, kesiagaan, penampilannya, selama melakukan tugasnya, keefektifan dalam melakukan pelayanan terhadap penggunaanya.

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap suatu permasalahan yang masih harus dibuktikan kebenarannya. Artinya suatu pernyataan yang bersifat hipotesis belum tentu benar. Oleh karena itu, pernyataan tersebut masih harus dibuktikan kebenarannya melalui suatu penelitian sampai benar-benar terbukti secara sah dan meyakinkan.

Berdasarkan kerangka berpikir penelitian dan uraian diatas, maka dalam penelitian ini dapat diturunkan beberapa hipotesis sebagai berikut :



1. Terdapat kontribusi yang cukup besar dan signifikansi pada tingkat kepercayaan 95% Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Pasundan Bandung
2. Terdapat kontribusi yang cukup besar dan signifikansi pada tingkat kepercayaan 95% Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Pasundan Bandung
3. Terdapat kontribusi yang cukup besar dan signifikan pada tingkat kepercayaan 95% Fasilitas Perpustakaan terhadap Kinerja Pustakawan di Universitas Pasundan Bandung.
4. Terdapat kontribusi yang cukup besar dan signifikan pada tingkat kepercayaan 95% Fasilitas Perpustakaan dan Kinerja Pustakawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Pasundan Bandung

Rumusan hipotesis nol dan hipotesis alternatif penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. $H_0: \rho_{x_1.y} = 0$: tidak terdapat kontribusi yang signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung.
 $H_1: \rho_{x_1.y} > 0$: terdapat kontribusi yang signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung.
2. $H_0: \rho_{x_2.y} = 0$: tidak terdapat kontribusi yang signifikan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan di Universitas Pasundan Bandung.
 $H_0: \rho_{x_2.y} = 0$: terdapat kontribusi yang signifikan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung.
3. $H_0: \rho_{x_1.x_2} = 0$: tidak terdapat kontribusi yang signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kinerja pustakawan di Universitas Pasundan Bandung.
 $H_1: \rho_{x_1.x_2} > 0$: terdapat kontribusi yang signifikan fasilitas perpustakaan terhadap kinerja pustakawan di Universitas Pasundan Bandung.

$$4. H_0 : R.x_1.x_2.y = 0$$

tidak terdapat kontribusi yang signifikan fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung.

$$H_1 : R.x_1.x_2.y > 0$$

terdapat kontribusi yang signifikan fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Universitas Pasundan Bandung.

I. Sistematika Penulisan

Laporan penelitian ini diorganisasikan ke dalam lima bab dengan sub pokok bahasan tertentu pada masing-masing bab.

Bab *pertama* yaitu pendahuluan berisikan sub pokok bahasan, yaitu latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berpikir penelitian, definisi operasional variabel, hipotesis penelitian dan sistematika penulisan. Bab berikutnya, yaitu bab *kedua* merupakan bahasan tentang konsep kepuasan pengguna, konsep fasilitas perpustakaan, konsep kinerja pustakawan, studi terdahulu yang relevan. Bab *ketiga* tentang prosedur penelitian yang terdiri dari sub pokok bahasan, yaitu metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, tahapan penelitian, analisis data penelitian, persyaratan pengujian analisis dan gambaran umum lokasi penelitian. Bab berikutnya, yaitu bab *keempat* merupakan bagian yang menjelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasannya, yang berkenaan dengan kontribusi fasilitas perpustakaan dan kinerja pustakawan terhadap kepuasan pengguna. Bab *kelima*, merupakan bab terakhir berisikan kesimpulan, implikasi yang diperoleh dari hasil penelitian dan rekomendasi.



