

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah pusat sumber informasi yang menjadikan sebuah penggerak majunya sebuah institusi terutama institusi pendidikan. Institusi pendidikan merupakan tempat melakukan adaptasi terhadap perkembangan informasi yang sangat tinggi. Hal ini dikarenakan pengguna (*user*) kebanyakan dari kalangan akademis yang memiliki kebutuhan akan informasi yang begitu kuat sehingga sebuah perpustakaan dituntut harus bisa mengembangkan diri memenuhi kebutuhan pengguna (*user*).¹

Perpustakaan bukan hanya sebuah pusat informasi yang berguna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi perpustakaan juga sebagai media yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan tukar menukar informasi, memperkaya wawasan, pengalaman serta saling memperoleh nilai tambah untuk mengembangkan pola kehidupan.² Pada dasarnya sebuah perpustakaan itu merupakan sebuah pusat informasi atau sebagai tempat pembelajaran yang menyediakan berbagai macam jenis sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna (*user*). Salah satu lembaga pendidikan yang menjadikan perpustakaan itu sebagai jantung atau hal penting yang harus ada pada lembaga pendidikan itu adalah perpustakaan perguruan tinggi.

¹ Suwarno Wiji, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan* (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2015). h. 15.

² Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 2.

Perpustakaan perguruan tinggi di sini diartikan oleh Sulistiyo Basuki bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.³

Definisi perpustakaan perguruan tinggi juga dikemukakan oleh Syihabuddin Qalyubi bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.⁴

Definisi-definisi perguruan tinggi tersebut melihat bahwa sebuah perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan yang sangat vital dalam sebuah perguruan tinggi yaitu untuk mencapai Tri Dharma perguruan tinggi. Sebagai penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut sebuah perpustakaan haruslah memberikan pelayanan yang prima baik dalam hal layanan perpustakaan, koleksi perpustakaan serta tenaga pengelola perpustakaan.

Sebagai penunjang Tri Dharma perguruan tinggi perpustakaan harus memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan yang diharapkan

³ Sulistyio- Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Pustaka Utama, 1991), h. 51.

⁴ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: UIN SUKA, n.d.), h. 10.

pemakainya. Apabila sebuah kebutuhan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan pemakainya, maka pemustaka akan merasa sangat puas dan apabila informasi yang mereka harapkan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka mereka merasa kecewa atau tidak puas. Dengan adanya keadaan ini maka akan dapat mendorong para pustakawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Seperti yang dinyatakan oleh Haryono dan Sutardji bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Kepuasan di sini dimaksudkan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harap-harapannya.⁵ Kepuasan pemakai dalam sebuah perpustakaan sangat berkaitan erat dengan kebutuhan informasi yang didapat. Maka dari itu perpustakaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pemustaka. Dalam memberikan sebuah layanan yang prima tentulah sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus melengkapi berbagai macam informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Salah satu hal yang dilakukan perpustakaan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka yaitu dengan menerapkan standar perpustakaan.

Standar perpustakaan perguruan tinggi sudah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada tahun 2017 No 13 yang mana Standar Nasional Perpustakaan ini memiliki enam standar yaitu, (1)

⁵ Philip Kotler, *Marketing Management. 10th Ed. Emggle Wood-Cliffits* (New Jersey: Prentice Hall, 2000), h. 42.

Standar Koleksi Perpustakaan, (2) Standar Pelayanan Perpustakaan, (3) Standar Sarana dan Prasarana, (4) Standar Pengelola Perpustakaan, (5) Standar Tenaga Perpustakaan, (6) Standar Penyelenggaraan Perpustakaan.⁶ Adanya penerapan Standar Nasional Perpustakaan ini tentu bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka baik dari segi layanan, tenaga perpustakaan, koleksi serta sarana dan prasarana yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang merupakan salah satu perpustakaan yang sudah menerapkan Standar Nasional Perpustakaan, dengan memiliki nilai akreditasi B tentulah Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sudah menerapkan standar perpustakaan dengan sangat baik. Penerapan standar ini tentu dapat dilihat dari jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari hasil wawancara yang dilakukan dengan sekertaris perpustakaan yaitu Ibu Nila bahwa jumlah koleksi yang dimiliki sekitar 30.000 eksemplar buku dengan jumlah judul buku 15.000 judul. Jika kita melihat di Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi bahwa jumlah koleksi yang harus dimiliki oleh sebuah perpustakaan perguruan tinggi adalah 10.000 judul.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya bukan hanya menyediakan koleksi yang membantu para civitas akademika untuk memenuhi kebutuhan informasi tetapi perpustakaan juga menyediakan berbagai macam layanan

⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan(SNP)* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2017).

yaitu layanan sirkulasi, layanan refrensi, layanan internet serta layanan print juga. Bukan hanya layanan dan koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya tetapi perpustakaan ini menyediakan sarana dan prasarana seperti ruang membaca, diskusi dan menyediakan sarana penulusuran informasi juga. Fasilitas-fasilitas yang disediakan perpustakaan ini tentu bertujuan untuk membuat para pengguna perpustakaan merasa nyaman dan puas saat berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang juga memiliki kelemahan yang diamati peneliti saat melakukan observasi. Observasi yang dilakukan pada tanggal 18 Januari 2019 penulis melihat ada beberapa hal yang dapat mengganggu kenyamanan pemustaka saat berada di dalam perpustakaan yaitu antara ruang membaca, ruang diskusi dengan tempat pengelolaan buku tidak dibedakan melainkan dijadikan satu ruangan. Hal ini dianggap penulis tidak efektif untuk kenyamanan pemustaka karena setiap aktifitas yang dilakukan pustakawan dalam pengolahan bahan pustaka pasti akan mengganggu pemustaka saat melakukan kegiatan pencarian informasi di dalam perpustakaan.

Dari beberapa keadaan yang terjadi dilapangan berbagai macam jenis pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pemustaka merupakan salah satu upaya yang diberikan oleh perpustakaan untuk memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan atau pengguna perpustakaan. Pengungkapan rasa puas dan tidak puas mahasiswa terhadap perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat membuat perpustakaan lebih meningkatkan mutu

perpustakaan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA PALEMBANG”**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan ini tidak meluas dan menyimpang dengan permasalahan yang ingin diteliti maka penulis memfokuskan penelitian ini pada Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan melihat dari empat komponen yaitu layanan perpustakaan yaitu pelayanan perpustakaan, koleksi perpustakaan, pertugas perpustakaan serta fasilitas perpustakaan.

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini diantaranya:

1. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang menempatkan ruangan pengolahan dengan ruangan membaca bagi para pemustaka secara bersamaan, sehingga hal ini pasti dapat mengganggu aktivitas belajar pengunjung perpustakaan.
2. Fasilitas perpustakaan seperti halnya OPAC yang digunakan dalam sistem temu kembali informasi bagi pemustaka yang sangat jarang digunakan oleh pemustaka.
3. Koleksi-koleksi yang disediakan oleh perpustakaan kebanyakan koleksi-koleksi lama sehingga kebutuhan informasi pemustaka kurang terpenuhi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa saja layanan yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan permasalahan yang ada:

1. Untuk mengetahui layanan apa saja yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam membantu meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan.
2. Untuk mengetahui seberapa puas pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Perpustakaan khususnya yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan.
 - b. Mampu memberikan pemikiran yang lebih luas mengenai kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya dapat dijadikan bahan rujukan terkait dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.

b. Bagi Lembaga

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan dan dapat dijadikan evaluasi bagi Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam meningkat kepuasan pemustaka terutama dibidang layanan pemustaka menjadi lebih baik lagi.

2. Bagi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yaitu sebagai bahan kajian penelitian keilmuan dibidang pendidikan bagi penulis serta sebagai bahan renungan dan pengembangan bagi kemajuan pendidikan pada umumnya.

c. Bagi Perpustakaan

Dapat memperkaya khazanah penelitian terutama dalam bidang kepuasan pemustaka di perguruan tinggi dan sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.

G. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap beberapa penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan dan menjelaskan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum ada pembahasan sebelumnya, penelitian sebelumnya hanya menjadi landasan bagi penelitian yang peneliti

lakukan. Adapun beberapa kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini dalam menyusun penelitian adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Septa dengan judul penelitian “*Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Bina Darma Palembang*” penelitian ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dengan hasil 59,18%, sehingga penilaian termasuk kedalam kategori tingkat sedang. Dan tingkat kepuasan pemustaka dengan hasil nilai 72,46% sehingga penilaian termasuk kedalam kategori tingkat tinggi. serta pengaruh ketersediaan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang diketahui sebesar 0,472 termasuk dalam kategori sedang atau cukup.⁷

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sagito dengan judul penelitian “*Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang*” dalam penelitian ini menghasilkan bahwa semakin optimal kinerja pengelola perpustakaan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka, dan jika semakin kurang baik kinerja maka semakin rendah tingkat kepuasan pemustaka.⁸

⁷ Septa, *Pengaruh Ketersediaan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang* (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018).

⁸ Sagito, *Pengaruh Kinerja Pengelola Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang* (Palembang: UIN Raden Fatah Palembang, 2018).

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Arief Dwi Hermawan dengan judul penelitian “*Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi PUSLATA (Pusat Layanan Pustaka) Universitas Terbuka Tangerang*” penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi dan angket/kuesioner. Hasil pengolahan data menggunakan rumus presentase dan skala interval. Penelitian ini menghasilkan skor rata-rata keseluruhan yaitu 3,01 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasn pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan Pusat Layanan Pustaka Universitas Terbuka adalah puas ini dikarenakan skor rata-rata keseluruhan berada pada titik 2,51-3,25 sehingga penelitian ini dapat diketahui kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi sudah memuaskan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Erny Puspa dengan judul penelitian, “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan pada perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka dan angket.⁹

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Sapta Harmoko dengan judul penelitian, “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas*

⁹ Erny Puspa, “*Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya*”, *Jurnal Pari*, Vol. 2 No. 2 (Desember 2016) h. 113. Diakses 5 Agustus 2019, 10:00 wib dari <http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/jp>

Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta” penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data angket sebagai metode utama dan dokumentasi.¹⁰

Kelima penelitian tersebut digunakan penulis sebagai tinjauan pustaka dalam penelitian hal ini didasarkan kelima penelitian tersebut memiliki kesamaan variabel penelitian yaitu kepuasan pemustaka. Selain memiliki persamaan terdapat pula masing-masing perbedaan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian dan teori-teori yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan penulis sekarang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan apa saja yang diberikan oleh perpustakaan dan bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan pemustaka di perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, angket dan dokumentasi.

H. Kerangka Teori

Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori kepuasan yang dikutip oleh Fransisca Rahayuningsih dalam buku yang berjudul

¹⁰ Sapto Harmoko, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 2 No. 2 (2017) h. 164. Diakses 5 Agustus 2019, 10:00 wib dari <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/download/1070/854>

“Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibqualTM” menurut Philip Kotler bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).¹¹ Kepuasan juga diartikan oleh Tse dan Wilton dalam Fatmawati bahwa kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.¹² Pernyataan lain juga dikemukakan oleh Lasa bahwa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang apabila telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹³

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang terhadap evaluasi antara kinerja yang dirasakan atau produk yang diberikan dengan harapan yang diinginkan.

I. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui

¹¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQualTM*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015),h. 9.

¹² Bambang Purwanggono, “Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan”, *Industrial Online Journal* Vol. 6 No. 2 (2017) h. 3

¹³ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), h. 155

nilai mandiri, baik satu atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variable lain.¹⁴

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Pusat Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yaitu di jln. Sriwijaya Negara Bukit Besar, Bukit Lama, Ilir Barat 1 Kota Palembang Sumatra Selatan.

3. Sumber Data

Pada penelitian ini, terdapat dua sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu:

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diolah langsung dari penelitian di lapangan berupa kuesioner yang dibagikan kepada responden. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan.¹⁵ Responden dalam penelitian ini adalah 98 mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang berkunjung ke perpustakaan.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti melalui media perantara yaitu buku pedoman, jurnal serta dokumentasi seperti arsip atau dokumen tentang pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RND)* (Bandung: Alfabeta, 2015). h. 56.

¹⁵ Rony Kountur, *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Penerbit PPM, 2007), h. 189.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas atau karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah anggota yang berkunjung keperpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari bulan Agustus sampai dengan Desember tahun 2018.

Table 1.1

Daftar pengunjung perpustakaan Politeknik negeri Sriwijaya Palembang dari bulan Agustus-Desember tahun 2018

No	Bulan	Jumlah
1.	Agustus	13 pemustaka
2.	September	1114 pemustaka
3.	Oktober	1609 pemustaka
4.	November	707 pemustaka
5.	Desember	1369 pemustaka
Jumlah		4812 pemustaka

b. Sampel

¹⁶ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 59.

Sampel adalah bagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Menurut Sugiyono sampel adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁷

Dalam penelitian ini besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husain Umar dengan tingkat kesalahan 10% dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Besarnya populasi

n = besarnya sampel

e = Tingkat kepercayaan / Ketetapan yang diinginkan

Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah jenis teknik random sampling. Teknik random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling. Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpicil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan menentukan kriteria sampel adalah anggota perpustakaan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang memiliki kartu anggota perpustakaan. Maka:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan RND)*, h. 120.

$$n = \frac{4.812}{4.812 (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{4.812}{4.812 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{4.812}{48,12 + 1}$$

$$n = \frac{4.812}{49,12}$$

$n = 97,9$ dibulatkan menjadi 98 pemustaka

Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 98 pemustaka

c. Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis deskriptif pada dasarnya merupakan proses pengujian generalisasi hasil penelitian yang didasarkan pada suatu sampel. Kesimpulan yang dihasilkan nanti adalah apakah hipotesis yang diuji itu dapat digeneralisasikan atau tidak. Bila H_0 diterima berarti dapat digeneralisasikan. Dalam pengujian ini variabel penelitiannya bersifat mandiri, oleh karena itu hipotesis penelitian tidak berbentuk perbandingan ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih¹⁸.

Rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau ratio adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu_0}{\frac{S}{\sqrt{n}}}$$

¹⁸ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 94.

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut t hitung

\bar{x} : rata-rata x_i

μ_0 : nilai yang dihipotesiskan

s : Simpangan baku

n : Jumlah anggota sampel.

Hipotesis:

H_0 : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih tinggi 60% (lebih tinggi atau sama dengan 60%)

H_a : Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang lebih rendah dari 60%

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.¹⁹ Dalam penelitian ini, penulis mengamati secara langsung kondisi sebenarnya Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

b. Kuisisioner/ Angket

Kuisisioner atau angket merupakan daftar pertanyaan atau pernyataan yang disebarakan kepada responden untuk mendapatkan

¹⁹ Cholid Narbuko, *Metodologi Penelitian*, (Jakrat: Bumi Aksara, 2013). h. 70-72

informasi secara objektif. Angket yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini merupakan jenis angket yang bersifat tertutup, jadi responden hanya memberikan tanda (✓) pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ialah informasi yang diperoleh dari pengambilan data melalui dokumen-dokumen, baik dokumen yang telah tersedia di lapangan maupun dokumen yang dibuat oleh peneliti baik berupa gambar, salinan berkas, rekaman gambar bergerak dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam menggumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian ini adalah angket, setiap angket terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berisi indikator yang dapat menjelaskan setiap variabel. Penyusunan angket dibuat dengan maksud untuk mengkhususkan masalah yang akan diukur dan kemudian disusun ke dalam butir-butir pertanyaan.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengukuran data menggunakan metode Skala Likert yang digunakan untuk mengukur prestasi, kemampuan individu, mengamati perilaku, pengembangan profil

prilaku individual dan sebagai alat untuk wawancara. Dengan demikian, jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian ini akan sesuai dengan jumlah variabel yang diteliti. Adapun skala likert yang akan digunakan menurut Sugiyono, ialah sebagai berikut:

Table 1.2
Nilai Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1.	Sangat Puas(SP)	5
2.	Puas(P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrument disebut valid adalah jika instrument tersebut mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan), sedang instrumen yang realibel adalah instrument yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama dan akan menghasilkan data yang sama.

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu

valid. Valid berarti instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment dari Pearson.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi skor butir (X) dengan skor total (Y)

n : Ukuran sampel (responden)

X : Skor butir

Y : Skor Total

X^2 : Kuadrat Skor butir X

Y^2 : Kuadrat skor butir Y

XY: Perkalian skor butir X dengan skor butir Y

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 98 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menyebarkan 30 angket terhadap responden diluar sampel. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai hitung dengan r_{tabel} . digunakan rumus *degree of freedom* (df) untuk menentukan r_{tabel} yaitu dengan rumus $df = n - k$ dengan n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Dengan begitu $df = 30 - 1 = 29$ dengan taraf kesalahan 0.1. maka diperoleh r_{tabel} adalah 0.3009 dengan melihat pada table r (koefisien korelasi sederhana). Hasil uji validitas angket dengan menggunakan program excel 2010 dapat dilihat di table berikut:

Tabel 1.3

Hasil uji validitas kuisioner variable kepuasan pemustaka

No Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.39539	0.3009	Valid
2	0.3514	0.3009	Valid
3	0.425767	0.3009	Valid
4	0.308624	0.3009	Valid
5	-0.05299	0.3009	Tidak Valid
6	0.36967	0.3009	Valid
7	0.449832	0.3009	Valid
8	0.328259	0.3009	Valid
9	0.405889	0.3009	Valid
10	0.445221	0.3009	Valid
11	0.460275	0.3009	Valid
12	0.545737	0.3009	Valid
13	0.459119	0.3009	Valid
14	0.53064	0.3009	Valid
15	0.637388	0.3009	Valid
16	0.517045	0.3009	Valid
17	0.286751	0.3009	Tidak Valid
18	0.579097	0.3009	Valid
19	0.565686	0.3009	Valid
20	0.639225	0.3009	Valid
21	0.576158	0.3009	Valid
22	0.505196	0.3009	Valid
23	0.511663	0.3009	Valid

Nilai r_{tabel} untuk sampel tariff signifikansi 0,1 adalah 0.3009. Pada table ini menunjukkan bahwa terdapat pernyataan yang tidak valid yaitu pada butir pernyataan ke 5 dan ke 17, dikarenakan nilai r_{hitung}

lebih kecil dari r_{tabel} maka dari 23 butir pernyataan hanya 21 butir pernyataan yang dapat digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah reliabel akan menghasilkan data yang reliabel juga. Cara uji reliabel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan reabilitas internal yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu hasil pengetesan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan rumus yang digunakan yaitu:²⁰

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas yang dicari

k = Jumlah butir pertanyaan (soal)

σ_i^2 = Varians butir-butir pertanyaan (soal)

σ^2 = Varians skor tes

Untuk menginterpretasikan nilai reliabilitas instrumen digunakan kriteria dari *Guilford* sebagai berikut:

Tabel 1.4

²⁰ Burhan Nurgiyantoro dkk, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Perss, 2012).

Interpretasi Koefisien Reliabilitas

Koefisien Reliabilitas	Keterangan
0,00 – 0,19	Reliabilitas Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Reliabilitas Rendah
0,40 – 0,60	Reliabilitas Sedang
0,60 – 0,80	Reliabilitas Tinggi
0,80 - 1,00	Reliabilitas Sangat Tinggi

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Microsoft Office Excel* 2010 dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasilnya diperoleh nilai reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 1.5
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	r_{tabel}	r_{hitung} (Nilai Cronbach's Alpha)	Keterangan
Kepuasan Pemustaka	0,60	0,82	Reliabel

Sumber: Data yang diolah

Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel dengan Cronbach's Alpha sebagaimana terlihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Alpha > 0,60. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini adalah reliable.

8. Teknik Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data dari lapangan, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data dengan menggunakan teknik sebagai berikut:²¹

a. Editing

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul mealai daftar pertanyaan (kuisisioner) kemudian dibaca kembali untuk melihat apakah

²¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), h. 86

ada hal meragukan dari jawaban responden. Editing bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data.

b. Coding

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah syarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas dari suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

c. Tabulating

Tabulasi adalah tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

9. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik dengan penyajian data melalui rumus *mean* dan *grand mean*. *Mean* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata dari variabel tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang sedangkan *grand mean* digunakan untuk menghitung rata-rata total.

- a. Rumus Mean digunakan untuk mencari rata-rata setiap butir pernyataan yang diberikan oleh responden. Adapun rumus Mean adalah sebagai berikut:²²

$$x = \frac{\sum xi}{n}$$

x= Mean

²² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (2006), h. 275

$\sum x_i$ = Nilai tiap data

n = Jumlah data

- b. *Grand Mean* diperlukan untuk mencari rata-rata gabungan dari setiap sub variabel dengan menggunakan rumus:²³

$$x = \frac{\text{Total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

- c. Rentang Skala, untuk mencari rentang skala dalam mengukur kategori penilaian kepuasan pemustaka peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:²⁴

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

RS = Rentang Skala

m = Sekor tertinggi pada skala

n = Sekor terendah pada skala

b = Jumlah Kelas

jika diterapkan dalam perhitungan rentang skala pengukuran kepuasan pemustaka dapat diterapkan sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Dari perhitungan rumus rentang skala tersebut bahwa dalam mengukur kepuasan pemustaka rentang skalanya adalah 0,8. Maka dari itu dibuatlah skala penilaian sebagai berikut:

²³ Jonathan Sarwono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 140.

²⁴ Bilson Simamora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), h. 220

Tabel 1.6
Tabel Nilai Interval

No	Skor	Kategori
1	4,24 - 5,04	sangat puas (sangat tinggi)
2	3,43 - 4,23	Puas (Tinggi)
3	2,62 - 3,42	cukup puas (Sedang)
4	1,81 - 2,61	tidak puas (Rendah)
5.	1,00 - 1,80	sangat tidak puas (Sangat Rendah)

J. Definisi Operasional

Definisi oprasional adalah bahasan terhadap masalah-masalah variable yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga memudahkan dalam megoprasionalkan dilapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam mengoprasionalkan dilapangan. Untuk memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini maka akan ditentutak beberapa definisi oprasional yang berhubungan dengan apa yang ingin diteliti antara lain:

1. Kepuasan

Menurut Philip Kotler, Kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu yang menjadi sesuatu yang menjadikan sesuatu itu memadai.²⁵ Kepuasan juga diartikan juga oleh Sutarji dan Sri Ismi Maulidya bahwa kepuasan itu adalah sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan

²⁵ Tjiptono dan G. Candra F, *Service Quality Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 186.

diinginkan.²⁶ Pernyataan kepuasan juga diartikan oleh W. Gerungan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.²⁷

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan itu adalah kondisi di mana orang merasa senang, gembira karena apa yang dia inginkan dapat dipenuhi atau terpenuhi.

2. Pemustaka

Menurut Sutarno NS dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi mengartikan pemustaka adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif menunjangi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan.²⁸ Sedangkan dalam Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9 bahwa pemustaka adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat dan lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.²⁹ Pengertian pemustaka juga diartikan oleh Wiji Suwarno bahwa pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lain).³⁰

²⁶ Sutardji dan Sri Ismi Maulidya, "Analisa Beberapa Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian," *Jurnal Perpustakaan Pertanian* (2006): h. 33.

²⁷ Gerungan W, *Psikologi Sosila: Suatu Ringkasan* (Jakarta: Erisco, 1981),h. 34.

²⁸ NS Sutarno, *Kamus Perpustakaan dan Informasi* (Jakarta: Jala Permata, 2008), h. 150.

²⁹ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2009).

³⁰ Suwarno Wiji, *Psikologi Perpustakaan* (Yogyakarta: Andi, n.d.), h. 80.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah perseorang, masyarakat, kelompok atau lembaga yang datang berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut dengan harapan dapat menemukan informasi yang diinginkan.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 menyatakan bahawa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak ataupun karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memnuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka.³¹

Menurut Sulistiyo Basuki bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).³²

Menurut Syihabuddin Qalyubi bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan tri darma pergruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani

³¹ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.

³²Sulistyo- Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 51.

sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.³³

Dari beberapa pengertian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah perpustakaan yang berada dibawah perguruan tinggi yang bertujuan untuk membantu tercapainya Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

K. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan, penulis menyusun sistematika penyusunan laporan yang terdiri atas beberapa bagian. Adapun beberapa bagian tersebut diantaranya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi oprasional, tinjauan pustaka dan metodologi penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan seperti pengertian kepuasan pemustaka, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, indikator kepuasan pemustaka, strategi kepuasan pemustaka serta keuntungan jika kepuasan pemustaka tercapai.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

³³ Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, h. 10.

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi umum mengenai profil tempat penelitian yang meliputi sejarah, visi dan misi perpustakaan, struktur organisasi perpustakaan, keadaan, sarana dan prasarana serta kondisi tempat penelitian tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang temuan umum dan temuan khusus penelitian dan pembahasan hasil-hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.