

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai sumber informasi (*source of information*) dan merupakan salah satu dari berbagai sumber belajar yang dibutuhkan oleh siswa, guru, mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagainya. Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam pendidikan. Perpustakaan merupakan komponen penting dari pendidikan dan tidak dapat dipisahkan dari keberadaannya dari lingkungan pendidikan. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan adalah salah satu fasilitas pendukung yang paling penting dalam menunjang pendidikan.¹

Sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pada Bab I yang memuat ketentuan umum perpustakaan, pada Pasal 1 disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi.²

¹ Anik Widayati, "Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Universitas Widya Dharma Klaten" *Skripsi*, (Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2009), hal. 2. Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>, pada 08 November 2018, pukul 22:30

² *Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007)*, (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), hal. 2

Dari beberapa definisi diatas dapat dikatakan bahwa perpustakaan merupakan sumber informasi yang memuat karya cetak maupun non cetak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka serta sebagai penunjang pendidikan. Salah satu sumber informasi yang ada di perpustakaan yaitu koleksi.

Ada beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tridharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).³

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kelompok pengguna tertentu yakni mahasiswa, dosen, dan karyawan yang berada di lingkungan perguruan tinggi. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi baru menyediakan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna yang dilayani guna mencapai tujuan utama perguruan tinggi. Sehingga perpustakaan perguruan tinggi wajib memilih, mengolah, mengoleksi, merawat dan melayani koleksi yang dimilikinya kepada para warga lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada

³ Herlina. *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007, hal. 26

umumnya. Ada beberapa jenis koleksi yang disediakan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu⁴:

- a. *Printed Material* (Karya Cetak) adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk cetak seperti buku, terbitan berseri, surat kabar, majalah, laporan tahunan, dan sebagainya
- b. *Non Printed Material* (Bahan Non Buku). Yang termasuk ke dalam bahan pustaka ini adalah rekaman suara, gambar hidup (film dan rekaman video), bahan grafik (bagan/*chart*, *flipchart*, *filmstrip*, *flashcard*, foto, poster dan sebagainya).
- c. Bentuk Mikro adalah suatu istilah yang digunakan untuk menunjukkan semua dokumen yang menggunakan media film dan menggunakan alat bantu yaitu *microreader*. Secara fisik bentuk mikro terdiri dari: *microfilm*, *mikrofis*, dan *microopaque*.

Supaya koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik maka diadakan layanan. Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi. Adapun jenis layanan yang ada di perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan pemilihan bahan pustaka, layanan pendidikan pengguna (*user education*), layanan pengiriman dokumen, layanan

⁴ Herlina. *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*. Palembang: Noer Fikirie Offset, 2013, hal. 48-52

pandang-dengar, layanan jasa kesiagaan, silang layanan, dan layanan fotokopi.⁵ Dengan beberapa layanan yang disediakan perpustakaan, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan akan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan.

Seiring perkembangan teknologi, perpustakaan mengalami kemajuan yang tidak bisa dihindari. Penerapan teknologi informasi (TI) di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan penerapan teknologi informasi (TI) dalam aktivitas kesehariannya. Tuntutan perubahan yang semakin besar ini semakin menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu inovatif untuk dapat memberikan layanan yang terbaik melalui fasilitas teknologi informasi (TI).⁶ Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi (TI) pada perpustakaan dalam bidang layanan yaitu layanan *Cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Layanan *cyber* merupakan salah satu layanan pengguna di sebuah perpustakaan yang telah mengaplikasikan teknologi informasi (TI) dengan internet. Dengan layanan ini, ruangan dan informasi khusus berteknologi disediakan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi.

⁵ Herlina. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, hal. 113, 129

⁶ Wahyu Supriyanto, *Teknologi Informasi Perpustakaan* (Yogyakarta: Kansius, 2008), hal.

Setelah penulis melakukan pengamatan ke lokasi layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, banyak pemustaka yang terlihat sedang memanfaatkan layanan *cyber* yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan. Para pengguna tersebut memanfaatkannya untuk mencari informasi yang dibutuhkan, misalnya mengakses jurnal, tesis atau karya ilmiah hasil mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

Selain itu, pengguna atau pemustaka juga memanfaatkannya sebagai sarana hiburan misalnya menonton *youtube*, mendownload lagu, dan lain-lain karena aksesnya yang mudah dan cepat. Dari hasil observasi awal dan wawancara dengan salah satu pengguna layanan *cyber*, ia mengemukakan pendapatnya mengenai layanan *cyber*, menurutnya untuk akses di layanan *cyber* cepat jika digunakan untuk *browsing* misalnya membuka *youtube*, menonton film, dan lain-lain. Tapi jika digunakan untuk *searching* bahan-bahan literatur seperti jurnal, bahan untuk tugas kuliah, koneksinya lambat.

Dari pendapat salah satu pengguna layanan *cyber* dapat dilihat bahwa layanan *cyber* kurang baik terutama dalam segi pelayanan. Karena staf pada layanan *cyber* kurang memperhatikan apa yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna. Agar kebutuhan pemustaka terpenuhi, maka staf perpustakaan khususnya pada bagian layanan *cyber* perlu memperhatikan kualitas suatu pelayanan dengan cara memperhatikan beberapa dimensi alat ukur seperti *LibQual+TM* (*Library Quality*). *LibQual* (*Library Quality*) merupakan adaptasi dari

item-item dari *Servqual* yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan. Adapun perbedaan antara metode pengukuran *Servqual* dengan *LibQual+TM* yaitu metode pengukuran *Servqual* merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa dengan empat dimensi pengukuran yaitu *Empathy* (kepedulian), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan atau kepastian), dan *Reliability* (keandalan) sehingga metode pengukuran *Servqual* lebih cocok diterapkan pada industri manufaktur.⁷

Sedangkan *LibQual+TM* (*Library Quality*) yang dikembangkan oleh Heath yang menjabat sebagai Dewan *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat yang bekerja sama dengan *Texas A&M University* (TAMU) pada tahun 1999 yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap dimensi layanan. Adapun dimensi *LibQual+TM* yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu *Affect of service*, *Information control*, dan *Library as place*.⁸ Jadi kesimpulannya adalah metode pengukuran *LibQual+TM* merupakan perkembangan lebih lanjut dari *Servqual* khusus untuk bidang perpustakaan, sedangkan metode pengukuran *Servqual*

⁷ Docplayer, "Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan". Artikel diakses dari <http://docplayer.info/amp/54427446-Kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluasi-kualitas-layanan-perpustakaan.html>, pada 14 Maret 2018. Pukul 22.07 WiB.

⁸ Z.Ghazali,S.T, "Pengembangan Standar Pengukuran Layanan Dari Metode SERVQUAL Ke Metode Pengukuran LibQual+TM". Artikel diakses dari <http://www.academia.edu/12139291/Pengembangan-Standar-Pengukuran-Layanan-Dari-Metode-SERVQUAL-Ke-LibQual.html>, pada 18 Maret 2019, pukul 20.13 WIB.

merupakan metode yang dikembangkan untuk digunakan di sektor bisnis untuk mencari keuntungan.

Alasan penulis menggunakan metode *LibQual+TM* sebagai alat ukur suatu kualitas layanan adalah agar menjadi tahu letak kekurangan dan kelemahan dari layanan tersebut untuk kemudian diperbaiki sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi untuk pemustaka khususnya pada layanan *cyber* karena kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan dan untuk menjaga kualitas mutu layanan perpustakaan. Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengukur suatu kualitas layanan berdasarkan tiga dimensi *LibQual+TM*. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang, **“KUALITAS LAYANAN CYBER BAGI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS SRIWIJAYA PALEMBANG”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya?
2. Apa saja indikator kualitas layanan yang perlu diperbaiki?

C. Batasan Masalah

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tepat pada sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pelaksanaan penelitian dapat tercapai sepenuhnya. Fokus pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang
2. Indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka di perpustakaan Program pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Untuk mengetahui indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat mengetahui suatu kualitas layanan perpustakaan dan indikator kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki

melalui teori *LibQual (Library Quality)* yang dikemukakan oleh ARL (*Association Research Library*).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pustakawan atau petugas perpustakaan agar termotivasi untuk selalu memberikan layanan perpustakaan dengan lebih baik lagi. Penelitian ini juga diharapkan agar menjadi masukan atau saran bagi Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang untuk lebih meningkatkan kualitas layanan khususnya pada layanan *cyber*.

F. Tinjauan Pustaka

Sehubungan dengan penulisan skripsi tentang Kualitas Layanan *Cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Untuk menghindari plagiasi penelitian, maka diperlukan tinjauan pustaka untuk menjelaskan dan membedakan masalah yang diteliti diantara penelitian-penelitian yang telah dilakukan peneliti lain. Berikut ini penulis akan menerangkan berbagai kajian pustaka penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini dan berguna untuk membantu penulis dalam menyusun skripsi ini:

Rusmiatiningsih (2014) dalam skripsinya yang berjudul "*Pemanfaatan Layanan Cyber "Internet" Di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang*"⁹ yang membahas tentang bagaimana pelaksanaan layanan

⁹ Rusmiatiningsih, "Pemanfaatan Layanan *Cyber "Internet"* bagi Pemustaka Di Perpustakaan Program pascasarjana Universiats Sriwijaya Palembang" *Skripsi*, (Palembang: Jurusan SKI-Ilmu

cyber bagi pemustaka, dan bagaimana pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian mengatakan bahwa pelaksanaan layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum sempurna, karena belum ada daya tanggap atau *responsiveness* dan *empathy* yang kuat dari staf layanan *cyber*, yang seharusnya staf tanpa diminta harus cepat tanggap membantu pemustaka yang terlihat menemui kendala. Kemudian belum berempati terhadap pemustaka yang menginginkan berada di perpustakaan lebih lama dengan penambahan jam operasional.

Kemudian pemanfaatan layanan *cyber* bagi pemustaka di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang belum memanfaatkan dengan maksimal karena koleksi elektronik yang telah disediakan guna memenuhi kebutuhan literatur bagi pemustaka ternyata belum dimanfaatkan. Tidak sedikit mahasiswa yang belum mengetahui adanya koleksi elektronik dan juga belum mengetahui tata cara mengaksesnya, yang sebenarnya koleksi-koleksi elektronik ini mudah di akses di ruang *cyber* karena akses internet yang cepat dan kuat.

Kemudian Arta Yunanta (2015) dalam tesisnya yang berjudul “*Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan: Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang*”¹⁰. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sampel yang digunakan berdasarkan hasil perhitungan dan pertimbangan dari viable Issac dan Michael adalah sebanyak 260 orang yang terdiri dari dosen dan mahasiswa semua jurusan yang ada di Politeknik Negeri Malang. Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator tangible khususnya pada item Staff perpustakaan berpenampilan baik dan rapi, dengan nilai sebesar 3,81. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada 2 indikator yaitu *emphaty* khususnya pada item Staff perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada pengguna dan indikator *responsiveness* khususnya pada item Staff perpustakaan bersedia menawarkan bantuan. Kedua item pernyataan tersebut memiliki rata-rata sebesar 3,24.

Selain indikator *service quality*, indikator lainnya yaitu komunikasi dan loyalitas pengguna perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang juga disebutkan sangat tinggi, hal ini terlihat dari jumlah pengunjung dan staf perpustakaan melakukan komunikasi dengan pengguna perpustakaan sangat tinggi. Indikator tersebut berada di dalam indikator pelayanan *emphaty*. Harapan

¹⁰Arta Yunanta, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan Dan Kenyataan: Studi Kasus Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang” *Tesis*, (Yogyakarta: *Interdisciplinary Islamic Studies* (IIS) Konsentrasi Ilmu Perputakaan Dan Informasi, 2015), hal. vi. Diakses dari <http://digilib.uin-suka.ac.id>, pada 18 September 2017, pukul 01:13 WIB.

dan kenyataan yang terlihat bahwa seluruhnya bernilai negatif. Dengan demikian dapat diartikan bahwa meskipun pelayanan yang telah diasakan oleh pengguna perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang di kategorikan tinggi, akan tetapi masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, masih ada beberapa item yang perlu ditingkatkan supaya kepuasan terhadap pelayanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Malang semakin baik.

Kemudian penelitian Isye Siti Aisyah (2010) dalam skripsinya yang berjudul “*Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia Dalam Dimensi Servqual*”.¹¹ Penelitian ini membahas kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi Servqual. Kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi Servqual, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia berada pada kisaran tingkat sedang sampai tinggi.

¹¹ Isye Siti Aisyah, “Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi *SERVQUAL*” *Skripsi*, (Depok: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2010), hal: viii. Diakses dari <http://www.lib.ui.ac.id>, pada 16 Oktober 2017, pukul 19:35 WIB.

Hasil penelitian ini menyarankan bahwa perpustakaan masih harus terus berupaya agar kualitas layanan yang ada saat ini dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi, di antaranya petugas perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan untuk meningkatkan lagi sikap empati, perpustakaan memperbaharui koleksi yang mutakhir yang meliputi buku teks dan jurnal elektronik, menjaga perawatan komputer untuk akses OPAC agar dapat selalu berfungsi dengan baik, mempercepat koneksi internet serta meningkatkan fasilitas fisik seperti menyediakan kursi dan sofa yang nyaman.

Dari beberapa penelitian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah ada penelitian yang membahas tentang kualitas layanan perpustakaan, seperti Arta Yunanta dan Isye Siti Isyah. Kemudian terdapat kesamaan metode dalam penelitian yaitu metode kuantitatif. Yang membedakan dari penelitian sebelumnya yaitu pada lokasi penelitian dan metode atau alat untuk mengukur suatu kualitas layanan. Penelitian disini berlokasi di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang, dan metode atau alat untuk mengukur suatu kualitas layanan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode pengukuran *Servqual*, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran *LibQual+TM*.

Kemudian terdapat kesamaan pada lokasi penelitian dalam penelitian Rusmiatiningsih, yaitu pada layanan *cyber* di perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang. Yang membedakan yaitu pada metode

penelitian. Peneliti disini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan pada penelitian Rusmiatiningsih menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Perbedaan lainnya yaitu peneliti disini meneliti tentang kualitas suatu layanan dengan cara mengukur suatu kualitas tersebut menggunakan dimensi *LibQual (Library Quality)*. Sedangkan pada penelitian Rusmiatiningsih meneliti tentang pemanfaatan layanan *cyber*.

G. Kerangka Teori

Dalam sebuah penelitian sangatlah dibutuhkan berbagai teori yang digunakan sebagai pemecah masalah. Ada beberapa konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas

Menurut Goetsh dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹² Sedangkan menurut Damayanti (2006) dalam Jurnal *EduLib*, Vol. 1, ed. 75 mengemukakan bahwa kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa

¹² Fandy Tjipto & Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: CV ANDI Offset, 2003. Hal. 4

baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka.¹³

2. *LibQual+TM*

Untuk mengetahui suatu kualitas layanan tentunya harus ada alat atau metode untuk mengukurnya. Menurut ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat yang bekerjasama dengan *Texas A&M University* (1999), metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah *LibQual+TM* (*Library Quality*). Menurut *LibQual+TM*, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka. Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Terdapat tiga dimensi *LibQual+TM* yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

- a. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalis petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
 - 1) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan atau petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - 2) *Empathy*, yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.

¹³Muhammad Abdillah Islamy,dkk. “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode *LibQual+TM* (Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung)”, *Jurnal Edulib*, Vol.1, ed.75 (Juni, 2016),hal. 4. Diakses dari http://eprints.rclis.org/29776/2/antologi%20jurnal_%20M%20abdillah_1206396_edulib.pdf, pada 10 November 2017,pukul 17.14 WIB.

- 3) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
 - 4) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- b. *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualisasi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan, kenyamanan dan *self reliance* (percaya diri).
- c. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam ServQual, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, sebagai simbol dan tempat perlindungan.¹⁴

¹⁴Fajar Alam Siahaan, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode *LibQual* (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh)” *Skripsi*, (Medan: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2010), hal. 2. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id>, pada Kamis, 09 November 2017, pukul 22.55 WIB

H. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian.¹⁵ Jenis hipotesis pada penelitian ini yaitu hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang tidak membandingkan dan menghubungkan dengan variabel lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan dengan variabel lain atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran.¹⁶

Untuk menguji hipotesis deskriptif bila datanya interval atau rasio adalah t-test 1 sampel rumus yang digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif (satu sampel) yang datanya interval atau rasio adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut thitung

x : Rata-rata

μ : Nilai yang dihipotesiskan

s : Simpangan baku

n : Anggota sampel¹⁷

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), hal. 64

¹⁶Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, hal. 55

¹⁷Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung : Alfabeta, 2011), hal. 96.

Setelah nilai t hitung diketahui, maka peneliti membandingkan t hitung dengan t tabel. Pernyataan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Jika t hitung lebih besar ($>$) daripada t tabel, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak
- b. Jika t hitung lebih kecil ($<$) daripada t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Untuk membuat keputusan apakah hipotesis itu terbukti atau tidak, maka harga t hitung tersebut dibandingkan dengan t tabel. Untuk melihat t tabel maka didasarkan pada dk (derajat kebebasan) dalam hal ini peneliti menggunakan dk (derajat kebebasan) sebesar 30, yang besarnya adalah $n - 1$, yaitu $30 - 1 = 29$. Bila taraf kesalahan 5%, sedangkan pengujian dilakukan dengan menggunakan uji satu pihak, maka harga t tabel adalah 0,355. Bisa dipahami bahwa:

- a. Jika t hitung lebih besar ($>$) dari 0,355, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak
- b. Jika t hitung lebih kecil ($<$) dari 0,355 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

H_a : Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka sudah baik berdasarkan teori *Libual*.

H_0 : Kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka belum baik berdasarkan teori *Libual*.

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berhubungan dengan data numerik atau dibuat numerik. Prosedur penelitian dideskripsikan secara tepat dan jelas.¹⁸ Sedangkan pendekatan deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.¹⁹

2. Sumber Penelitian

a. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber atau tempat objek penelitian dilakukan.²⁰ Dalam pengumpulan data ini menggunakan angket atau kuesioner, yakni pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden untuk di jawab. Responden dapat memberikan jawaban dengan

¹⁸Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan*, (Tangerang: Universitas Terbuka, 2014), hal 4.15.

¹⁹A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hal. 62

²⁰ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2013), hal. 16

memberi tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan, atau dengan menuliskan jawabannya.²¹ Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

- 2) Data Sekunder yaitu data yang bersifat menunjang penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku dan literatur-literatur yang berisikan teori-teori yang berhubungan serta mendukung penelitian ini. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.²²

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang selama satu tahun yakni dari bulan Januari 2017 sampai Desember 2017 sebanyak 3.561 yang diperoleh dari data pengunjung Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

²¹ Rony Kountur, *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. (Jakarta: Penerbit PPM, 2007), hal. 189

²²Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik Edisi ke-2*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 22

²³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2014), hal. 80

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam memilih sampel, peneliti menggunakan teknik *Non-probability*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* (sampel kebetulan), yaitu teknik pengumpulan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.²⁴ Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:²⁵

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*), dalam hal ini peneliti mengambil 5% dari jumlah populasi sebanyak 3561.

²⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), hal. 80

²⁵ Wahyu Supriyanto, Rini Iswandiri. “Kecenderungan Sivitas Akademika Dalam Memilih Sumber Referensi Untuk Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Di Perguruan Tinggi”, *Jurnal berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13 No. 1, Juni 2017, hal. 82. Diakses dari <https://jurnal.ugm.ac.id>, pada 23 Juli 2018, pukul 22.37 WIB.

$$n = \frac{3561}{1 + 3561 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{3561}{1 + 3561 (0,0025)}$$

$$n = \frac{3561}{1 + 8,90}$$

$$n = \frac{3561}{9,90} = 359,69 = 360$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah 360 pemustaka.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung²⁶, dengan demikian peneliti disini langsung ke lokasi penelitian yaitu Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang dilakukan secara bertatap muka langsung dengan informan. Adapun jenis wawancara dalam penelitian ini yaitu wawancara tidak terstruktur dimana

²⁶ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.145.

peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap dalam pengumpulan data.²⁷ Informan disini yaitu staf layanan *cyber* di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya.

c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang bersifat dokumenter dalam bentuk catatan-catatan dokumen, gambar dan lain-lain tentang layanan *cyber*. Dalam penelitian ini, penulis memperoleh beberapa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan data yang diperlukan seperti surat-surat bukti kegiatan (balasan surat penelitian), foto, struktur organisasi perpustakaan tahun 2018, data pengunjung dari bulan Januari 2017 sampai bulan Desember 2017 dan lain sebagainya yang terkait dengan penelitian di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang.

d. Angket (kuesioner), merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.²⁸

²⁷Afid Burhanudin. "Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian". Artikel diakses dari <https://www.afidburhanuddin.wordpress.com>, pada 17 September 2018. Pukul 23:21 WIB.

²⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal. 92

5. Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan suatu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak, apabila hipotesis (H_a) diterima, bila diterima berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tetapi bersifat mandiri, oleh karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.²⁹

b. Mean dan Grand mean

1. Mean (Rata-rata hitung)

Rumus mean digunakan untuk menghitung rata-rata hitung dengan cara menjumlahkan semua data yang ada dari setiap butir instrumen, kemudian dibagi dengan banyaknya data dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana: $\sum x_i$ = nilai tiap data

\bar{X} = mean/rata-rata hitung

n = jumlah data/jumlah responden.³⁰

²⁹Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, hal. 100

³⁰Sofyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Di Lengkapi Dengan Perbandingan Perhitungsn Manual & SPSS*, hal. 96

2. *Grand mean*

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan dengan rumus³¹:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban menggunakan rumus dibawah ini :

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

Keterangan:

- RS : Rentang Skala
- m : Skor tertinggi
- n : Skor terendah
- b : Skala penilaian³²

³¹Budhi Santoso, “Hubungan Antara *Usability Website* Perpustakaan Dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjan Mada Yogyakarta” *Tesis*, (Yogyakarta: Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2017), hal. 52. Dikases dari <http://digilib.uin-suka.id>, pada 25 September 2018, pukul 22.24 WIB.

³² Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. “Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode *Webqual 4.0*”, *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2, 2 Januari 2014, hal. 182. Diakses dari <http://download.portalgaruda.org>, pada 3 September 2018, pukul 09.38 WIB.

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

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

$$RS = \frac{5-1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS=0,8$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,8. Dengan rentang skala 0,8 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

4,2 – 5,00	Sangat baik
3,4 – 4,2	Baik
2,6 – 3,4	Cukup baik
1,8 – 2,6	Kurang baik
1,0 – 1,8	Tidak baik

J. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan memeriksa suatu masalah. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Skala Pengukuran Variabel

Peneliti disini menggunakan skala Likert sebagai pedoman. Skala Likert adalah sebuah alat yang dapat digunakan untuk mengukur suatu gejala seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Skala Likert

berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik.³³ Penulis disini menggunakan lima penilaian dan bobot/nilai untuk masing-masing pernyataan yaitu:

Tabel 1.1
Item-item penilaian dan bobot untuk pernyataan

Pernyataan	Nilai
Sangat baik	5
Baik	4
Cukup baik	3
Kurang baik	2
Tidak baik	1

Sumber: J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, 2006.

Adapun variabel dan indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Variabel kualitas layanan *cyber*

No.	Variabel	Subvariabel	Indikator
1.	Kualitas Layanan Cyber	<i>1. Affect off Service</i>	<i>Assurance</i>
			<i>Emphaty</i>

³³ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hal. 70

			<i>Responsiveness</i>
			<i>Reliability</i>
		2. <i>Information control</i>	1. Ketersediaan koleksi yang memadai. 2. Kemudahan akses. 3. Kemudahan navigasi. 4. Aktualisasi. 5. Waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi. 6. Ketiadaan hambatan dalam medapatkan informasi. 7. Peralatan. 8. Kenyamanan. 9. Percaya diri (<i>self reliance</i>).
		3. <i>Library as Place</i>	Fasilitas fisik perpustakaan.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu

instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam suatu penelitian.³⁴

Untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01.³⁵

Untuk menguji validitas alat ukur, dicari terlebih dahulu bagian-bagian dari alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor dengan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson.³⁶

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

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah sampel

$\sum xy$ = Jumlah hasil kali dari x dan y

³⁴ Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. "Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode *Webqual 4.0*", *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2. hal: 177

³⁵ Zahreza Fajar Setiara Putra, Mohammad Sholeh & Naniek Widyastuti. "Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode *Webqual 4.0*", *Jurnal JARKOM*, Vol. 1, No. 2. hal: 178

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (t.tp.: Rineka Cipta, 2010), hal. 213

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat produk moment dari variabel Y

2 = Bilangan konsen (tidak boleh diubah-ubah).³⁷

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 360 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menyebarkan 30 angket kepada responden diluar sampel. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , dengan *degree of freedom* (df) = n- k, maka nilai df = 30 - 1 atau df= 29 dengan *alpha* 0,05, dalam tabel r diperoleh nilai r_{tabel} yaitu 0,355. Jika r_{hitung} untuk setiap butir pernyataan lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} dapat dilihat pada tabel dibawah ini dengan penjelasan bahwa kolom *corrected item* untuk r_{hitung} dan pada kolom R tabel untuk r_{tabel}

Tabel 1.3
Hasil Uji Validitas Instrumen pada Kualitas Layanan Cyber di Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Indikator	Item Pernyataan	Corrected Item Pernyataan Total Correlation	r_{tabel} $\alpha = 5\%$	Keterangan
<i>Assurance</i>	A.1	0,910	0,355	Valid
	A.2	0,912	0,355	Valid
	A.3	0,838	0,355	Valid
<i>Emphaty</i>	E.1	0,848	0,355	Valid
	E.2	0,874	0,355	Valid
	E.3	0,845	0,355	Valid
	S.1	0,885	0,355	Valid

³⁷Anas Sugiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 204.

<i>Responsiveness</i>	S.2	0,857	0,355	Valid
	S.3	0,888	0,355	Valid
<i>Reliability</i>	R.1	0,840	0,355	Valid
	R.2	0,915	0,355	Valid
	R.3	0,873	0,355	Valid
<i>Information Control</i>	I.1	0,821	0,355	Valid
	I.2	0,839	0,355	Valid
	I.3	0,834	0,355	Valid
	I.4	0,862	0,355	Valid
<i>Library as places</i>	L.1	0,697	0,355	Valid
	L.2	0,882	0,355	Valid
	L.3	0,870	0,355	Valid
	L.4	0,768	0,355	Valid

Berdasarkan tabel 1.3 diatas, menunjukkan hasil uji validitas setiap variabel berdasarkan pada angka *corrected item-total correlation* atau rhitung memiliki nilai yang lebih besar dari rtabel sebesar 0,355. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dari seluruh variabel dinyatakan valid. Dalam penelitian ini data diolah dengan menggunakan program SPSS 16.0.³⁸

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.³⁹ Untuk mengukur reliabilitas,

³⁸Hasil Pengolahan Data Primer, Uji Validitas Instrumen, 2019.

³⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hal. 178

digunakan alat ukur dengan teknik *alpha cronbach* dengan rumus sebagai berikut:⁴⁰

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian butir

s_t^2 = Varian total

Hasil uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen pada Kualitas Layanan Cyber Di
Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Sriwijaya Palembang

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
<i>Assurance</i>	3 item pernyataan	0,865	Reliabel
<i>Emphaty</i>	3 item pernyataan	0,817	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	3 item pernyataan	0,848	Reliabel
<i>Reliability</i>	3 item pernyataan	0,848	Reliabel
<i>Information Control</i>	4 item pernyataan	0,855	Reliabel
<i>Library as places</i>	4 item pernyataan	0,808	Reliabel

Sumber: Pengolahan data Primer, 2019

Berdasarkan hasil tabel 1.4 diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki *Croanbach Alpha* > 0,60. Nilai *Alpha* variabel *Assurance* sebesar 0,865, variabel *Emphaty* sebesar 0,817, variabel *Responsiveness* sebesar 0,848, variabel *Reliability* sebesar 0,848, variabel *Information control* sebesar 0,855, variabel

⁴⁰Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 365

Library as places sebesar 0,808. Artinya dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.⁴¹

K. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mengetahui secara keseluruhan dalam penyampaian proposal ini maka peneliti menyusun suatu sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, tinjauan pustaka, kerangka teori, hipotesis penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi kajian teori yang membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan, layanan *cyber*, dan pengertian pemustaka.

BAB III : DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Berisi deskripsi wilayah penelitian (profil) yang meliputi sejarah singkat berdirinya perpustakaan, visi, misi perpustakaan, struktur organisasi, kondisi perpustakaan, fasilitas beserta sarana dan prasarana perpustakaan.

⁴¹Hasil Pengolahan Data Primer, Hasil Uji Reliabilitas Instrumen, 2019.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Meliputi analisis data yang berkaitan dengan persoalan pokok yang dikaji tentang kualitas layanan *cyber* bagi pemustaka.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dari penyajian hasil penelitian yang dikemukakan oleh peneliti dan peneliti memberikan saran-saran yang memberikan sumbangan pemikiran peneliti.