

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah sebuah institusi pengelolah koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi.<sup>1</sup> Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi yang menyediakan informasi yang diperlukan pemustaka. Pemberian informasi ini dilakukan atas permintaan maupun tidak diminta. Dalam hal ini dilakukan bila perpustakaan menganggap bahwa informasi yang tersedia sesuai dengan minat dan keperluan.<sup>2</sup> Jadi perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakai.\

Berdasarkan perkembangannya perpustakaan dibagi menjadi beberapa macam yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan sekolah.<sup>3</sup> Masing-masing mempunyai ciri spesifik, fungsi dan tujuan masing-masing sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Misalnya perpustakaan perguruan tinggi yang akan lebih berorientasi kepada kebutuhan mahasiswa, dosen, dan karyawan

---

<sup>1</sup> Perpustakaan Nasional, *Standar Nasional (SNI) Bidang Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011), h.2

<sup>2</sup> Sulistio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), h.6

<sup>3</sup> Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h.4

suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik).

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).<sup>4</sup> Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan anggotanya karena dasarnya tugas dan tujuan perpustakaan bersifat edukatif. Perpustakaan dikatakan pula sebagai barometer keberhasilan suatu institusi atau lembaga perguruan tinggi dalam mendidik dan meningkatkan prestasi mahasiswa.

Perpustakaan selalu berkaitan dengan bahan pustaka, karena bahan pustaka merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah sistem perpustakaan selain ruangan atau gedung, peralatan atau perabot, tenaga dan anggaran.<sup>5</sup> Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, tentu kebutuhan seseorang akan suatu informasi juga akan meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai dengan seluruh pemakainya. Semakin besar

---

<sup>4</sup> Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Palembang, 2007), h.26

<sup>5</sup> Karmidi Martoatmodjo, *Pelestarian Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), h. 1.

dan maju perpustakaan maka akan semakin banyak pemustaka yang akan datang untuk memanfaatkan perpustakaan tersebut untuk mencari informasi.

Pemustaka yaitu pengunjung yang datang ke perpustakaan untuk mencari suatu informasi yang dibutuhkannya. Oleh karena itu setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya agar pemustaka yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang baik tentu akan sangat mudah bagi pemustaka merasa terpuaskan, terlebih lagi jika koleksi yang dibutuhkannya ada di perpustakaan tersebut. Hal tersebut bukanlah semata-mata untuk kepuasan pemustaka, melainkan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan membantu proses studi.

Kepuasan pemustaka merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan atau hasil yang dirasakan dengan harapan.<sup>6</sup> Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, kualitas koleksi dan juga waktu layanan.<sup>7</sup> Jadi kepuasan pemustaka yaitu kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya. Untuk itu, perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

---

<sup>6</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h.9.

<sup>7</sup> Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka, 2009), h, 155.

Kepuasan pemustaka merupakan hal yang terpenting di dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, jika pemustaka sudah merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, pemustaka cenderung menjadi senang dan akan memenuhi kebutuhan informasinya di tempat yang sama berulang-ulang dan kemungkinan pengguna tersebut akan mengajak orang lain untuk datang ke perpustakaan yang sama.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus pada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa puas dan senang kepada pemakai.<sup>8</sup> Jadi dapat dikatakan bahwa layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan utama yang ada di perpustakaan yang dilakukan guna membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+<sup>TM</sup>. Metode LibQual+<sup>TM</sup> dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang

---

<sup>8</sup> Sutarno SN, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta:Sagung Seto, 2006), h. 90.

tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M University. LibQual+™ merupakan adaptasi dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas pada industri jasa. LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan.<sup>9</sup>

Untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang menggunakan sistem layanan terbuka artinya para pengunjung dapat secara langsung mengakses koleksi buku teks, majalah dan jurnal diraknya masing-masing. Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 bagian ke 4 pasal 24 ayat tiga disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.<sup>10</sup> Adapun jenis-jenis layanan di Perpustakaan UPT Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yaitu, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan komputer dan internet, dan layanan automasi perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan alasan perpustakaan ini memiliki komitmen tinggi terhadap kemajuan kegiatan belajar dan mengajar, yaitu dengan menjadi sumber ilmu pengetahuan, teknologi, informasi dan seni bagi seluruh pemustaka. Salah satu komitmennya adalah memberikan layanan *prima*. Untuk

---

<sup>9</sup> MaShana Davis dan Kyrillidou, “*LibQual+™. Procedure Manual*”, (Washington D.C: Association of Research Libraries, 2009), artikel ini diakses pada tanggal 7 Desember 2018 jam 15:00 WIB dari <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>

<sup>10</sup> Undang-Undang Perpustakaan (UURI Nomor 43 tahun 2007), h.2.

melihat apakah layanan yang ada telah memenuhi kebutuhan pemustakanya maka perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang harus melihat dari kepuasan pemustakanya. Yang dimaksud dengan kepuasan pemustaka adalah presentasi kebutuhan yang dapat terlayani di bandingkan dengan yang tidak terlayani.

Berdasarkan hasil observasi awal, penulis bertanya kepada salah satu pengunjung perpustakaan tersebut mengenai layanan perpustakaan disana, menurut pemustaka tersebut bahwa layanan di perpustakaan tersebut sudah baik, hanya saja di layanan komputer dan internet mengapa harus dikenakan tarif bagi penggunaanya yakni Rp.3000 per jam, sedangkan di perpustakaan tersebut sudah ada *free wifi* bagi anggota perpustakaan. Dari pendapat pemustaka tersebut berarti ada salah satu layanan di perpustakaan tersebut yang kurang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Sedangkan perpustakaan tersebut memiliki komitmen untuk memberikan layanan *prima*. Perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya, agar dapat menimbulkan rasa puas bagi pemustakanya. Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) akan menjadi barometer sekaligus masukan bagi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang terutama layanan perpustakaan agar dikemudian hari dapat melakukan perbaikan kualitas layanan dalam berbagai aspeknya.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan Menggunakan Metode Libqual+<sup>Tm</sup>”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang kepada apa yang ingin diteliti mengingat keterbatasan yang dimiliki, maka penelitian ini dibatasi pada tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

## **E. Manfaat Penelitian**

- a) Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi serta menambah kajian ilmu perpustakaan khususnya terhadap layanan perpustakaan.

- b) Secara Praktis, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan ide-ide baru bagi pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dalam meningkatkan layanan kepada para pemakainya.

## F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah menginformasikan penelitian-penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan dengan penulisan, dengan demikian dapat diketahui perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Berkaitan dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada penulis-penulis lain yang telah melakukan penelitian bidang perpustakaan, di antaranya yang ditulis oleh Nasrullah dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labscool Kebayoran*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap koleksi dan layanan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, populasi yang di ambil adalah pengunjung perpustakaan rata-rata per bulan selama satu tahun 2009 dan sampel yang diambil sebanyak 60 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* dan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner.<sup>11</sup> Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan teknik sampling yang sama. Namun perbedaan penelitian ini yaitu

---

<sup>11</sup> Nasrullah, "*Kepuasan Siswa Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran*," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), artikel ini di akses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>



terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, konsep pembahasan dan alat ukur kualitas layanan.

Dwi Julyanti dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap koleksi dan layanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang pengambilan datanya melalui penyebaran kuesioner. Subjek penelitian ini adalah seluruh pemakai perpustakaan yang memanfaatkan perpustakaan. Sampel yang diambil sebanyak 30 responden (15% dari jumlah rata-rata pengunjung setiap bulan) dengan pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* yaitu mengumpulkan data dari unit sampling yang kebetulan ada atau ditemui pada saat penelitian. Temuan dari hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pemakai perpustakaan terhadap koleksi dan layanan perpustakaan Badan Litbangkes adalah cukup puas.<sup>12</sup> Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan teknik sampling yang sama. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian, konsep pembahasan dan alat ukur kualitas layanan.

Farhan Bukhori dalam skripsinya yang berjudul *Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (excellent service) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat*, penelitian ini

---

<sup>12</sup> Dwi Julyanti, "Kepuasan Pemakai Terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), artikel ini di akses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi (KPAK) Jakarta Barat dalam mengimplementasikan pelayanan prima dan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan prima yang diberikan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan gabungan (kualitatif dan kuantitatif), dimana teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan kuesioner.<sup>13</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti teliti yakni terletak pada tempat penelitian dan penelitian ini menggunakan metode gabungan yaitu kualitatif dan kuantitatif.

Rossela dalam skripsinya yang berjudul *Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai STT-PLN Jakarta. Alat ukur yang digunakan terdiri dari kuesioner kepuasan pemakai dimana pengukuran kepuasan pemakai ini dengan cara *directly reported satisfaction* yakni menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pemakai. Sedangkan alat ukur kualitas layanan yang mengacu kepada dimensi-dimensi LibQual+<sup>TM</sup> yaitu *Acces to information, Affect of service, Personal Control, and Library as place*.<sup>14</sup> Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan alat ukur kualitas layanan mengacu pada

---

<sup>13</sup> Farhan Bukhori, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Implementasi Pelayanan Prima (*Excellent Service*) di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2016), artikel ini di akses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

<sup>14</sup> Rossela, "*Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), artikel ini diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

demensi-dimensi LibQual+<sup>TM</sup>. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian dan konsep pembahasan.

Lintang Priana Putri dalam skripsinya yang berjudul *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Studi Eksplanatif Kiosk dan Multy Puspose Statium Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)*, metode yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif eksplanatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling*.<sup>15</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni terletak pada kajian penelitian, tempat penelitian dan teknik sampling. Penelitian ini mengkaji tentang pengaruh dimensi kualitas layanan.

Inayatul Ramadita dalam skripsinya yang berjudul *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata Dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>*, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan SMA Bakti Idhata dari aspek akses terhadap informasi (*access to information*), sikap petugas dalam melayani (*affect to service*), kemudahan pencarian informasi secara individual (*personal control*), dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*). Metode yang digunakan adalah deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data melalui observasi, angket, dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA Bakti Idhata, dengan teknik *accidental sampling* diambil

---

<sup>15</sup> Lintang Priana Putri, “*Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan*,” (Skripsi S1 Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Airlangga Surabaya, 2016), artikel ini diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uairlangga.ac.id>

sampel 20% dari kelas 1 dan 2.<sup>16</sup> Ada kesamaan dalam penelitian ini yaitu penggunaan teknik sampling yang sama dan menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup>. Namun perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian, tempat penelitian dan konsep pembahasan.

Dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya, ada beberapa persamaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama meneliti kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun perbedaannya adalah dari beberapa penelitian diatas belum ada yang membahas skripsi tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup>.

## **G. Metodologi Penelitian**

Kata "metodologi" penelitian berasal dari *methodh* yang berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan *logos* yang berarti ilmu pengetahuan. Jadi metodologi memiliki arti cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pemikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan metodologi penelitian adalah ilmu pengetahuan yang membahas mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya atau pengkajian terhadap

---

<sup>16</sup> Inayatul Ramadita, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhta dengan Menggunakan Metode LibQual+<sup>TM</sup>," (Skripsi S1 Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014), artikel ini diakses pada tanggal 2 November 2017 dari <http://repository.uinjkt.ac.id>

langkah-langkah metode penelitian dan dalam penulisan karya ilmiah, hal ini akan dilanjutkan dengan pemilihan metode digunakan.<sup>17</sup>

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Yang bertepatan di Jln. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang, Kode Pos 30139 Palembang.

### 2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu. Pada penelitian ini penulis akan menggunakan metode kuantitatif, yaitu peneliti akan melakukan pengukuran terhadap gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan.

### 3. Sumber Data

#### a) Data Primer

Data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian berupa kuesioner yang dibagi kepada responden. Responden dapat memberikan jawaban dengan memberikan tanda pada salah satu jawaban yang telah disediakan. Adapun responden dalam penelitian ini adalah pengunjung UPT

---

<sup>17</sup> Fakultas Adab Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Fatah Palembang, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab*, (Palembang: Fakultas Adab IAIN Raden Fatah, 2011), h.19.

Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari bulan September – Desember tahun 2018.

b) Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang mendukung sumber data pertama yang berkenaan dengan penelitian ini. Sumber-sumber sekunder dapat berupa buku, jurnal, laporan, artikel, dan data lain yang dapat dijadikan sebagai alat pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan masalah penelitian yang diperoleh di perpustakaan.<sup>18</sup> Adapun contoh data sekunder dalam penelitian ini yaitu buku data pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

4. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah sekumpulan obyek yang memiliki kriteria yang sama yang dijadikan bahan penelitian. Populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dari bulan September – Desember pada tahun 2018 yang berjumlah 4.799 pengunjung.<sup>19</sup> Alasan penulis mengambil populasi dari bulan September sampai Desember karena pada bulan tersebut merupakan waktu aktif kuliah dan pengunjung perpustakaan

---

<sup>18</sup> <http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/2011-1-00460-mn%203.pdf>

<sup>19</sup> Wawancara dengan Bambang (Staf Koordinator UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) Palembang, 28 September 2018. Pukul 14.30 WIB.

lebih ramai, sehingga dari jumlah pengunjung tersebut dapat memenuhi data yang penulis butuhkan.

b) Sampel

Sampel adalah sekumpulan obyek yang memiliki kriteria yang sama yang merupakan bagian dari suatu populasi yang dijadikan sebagai bahan penelitian. Dalam pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik sampling kebetulan (*Accidental Sampling*), yaitu teknik sampling kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini penulis mengambil jumlah sampel dari jumlah pengunjung pada bulan September – Desember tahun 2018, dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

n = Sampel

N = Populasi

Ne<sup>2</sup> = Toleransi Kesalahan

Berdasarkan notasi rumus besar Slovin diatas, maka dari jumlah pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang pada bulan September – Desember tahun 2018 yaitu 4.799 pengunjung.

---

<sup>20</sup> Husainin Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodelogi Pendidikan Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.45.

Penentuan sampel menggunakan rumus dengan toleransi 10% atau 0,10. Perhitungannya adalah:

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

$$\text{Sehingga: } n = \frac{4.799}{(1+(4.799 \times 0,10^2))}$$

$$n = \frac{4.799}{(1+47,99)}$$

$$n = \frac{4.799}{48,99}$$

$$n = 97,95 = 98 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka penulis mengambil jumlah sampel yaitu sebanyak 97 responden, tetapi penulis bulatkan menjadi 98 responden dari jumlah pengunjung perpustakaan pada bulan September – Desember tahun 2018.

## 5. Metode Pengumpulan Data

### a) Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi dan melaksanakan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena-fenomena yang diamati. Jadi, observasi yang akan digunakan adalah observasi langsung ke lokasi, yaitu dengan mengamati secara langsung layanan yang ada di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.



b) Kuesioner (Angket)

Kuesioner yaitu suatu alat pengumpul data yang berupa serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Kuesioner ini kemudian akan diberikan kepada responden untuk dijawab. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data yang digunakan, baik berupa tertulis, gambar (foto), ini digunakan untuk mendapatkan gambaran umum tentang kondisi lokasi penelitian dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang telah ada untuk memperkuat atau melengkapi data yang telah diperoleh. Adapun contoh dokumentasi yaitu buku data pengunjung UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan untuk peneliti dalam melakukan mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga lebih mudah diolah.<sup>21</sup> Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi sekumpulan pertanyaan dari variabel kualitas layanan

---

<sup>21</sup> Mardalis, *Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h.203.

yang menggunakan metode LibQual+™ yang kemudian dijabarkan menjadi butir pertanyaan untuk dijawab responden.

Untuk mengukur data dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penulis disini menggunakan skala *Likert* dengan lima penilaian karena menurut Preston dan Colmen jumlah titik kurang dari lima mempunyai kriteria jelek dalam hal reabilitas, validitas, kekuatan diskriminasi dan stabilitasnya. Untuk menilai kepuasan yang dinyatakan dengan koefisien, setiap jawaban diberikan nilai sebagai berikut:<sup>22</sup>

**Tabel 1.1**  
**Mengukur Skala Likert**

<b>Pernyataan Kepuasan</b>	<b>Nilai</b>
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

(Sugiyono : *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, h.134)

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 134-136.

## 7. Variabel Penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulan.<sup>23</sup> Dalam penelitian yang menjadi variabel adalah kualitas layanan.

**Tabel 1.2**  
**Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>No Pernyataan</b>
	<i>Service of Affect</i> (Kemampuan Pustakawan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empati/kepedulian (<i>empathy</i>)</li> <li>- Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)</li> <li>- Jaminan/Kepastian (<i>assurance</i>)</li> <li>- Keandalan (<i>Reliability</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1, 2</li> <li>- 3, 4</li> <li>- 5, 6</li> <li>- 7, 8</li> </ul>
	<i>Library as Place</i> (Fasilitas dan Suasana Ruang)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspek berwujud (<i>tangibles</i>)</li> <li>- Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian space</i>)</li> <li>- Berbagai makna (<i>symbol</i>)</li> <li>- Tempat belajar yang nyaman (<i>refuge</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 9, 10</li> <li>- 11, 12</li> <li>- 13, 14</li> <li>- 15, 16</li> </ul>

<sup>23</sup> Sugiyono, *Statistika untuk penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), h.2.

Kualitas Layanan	<i>Personal Control</i> (Petunjuk dan Sarana Akses)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspek kemudahan akses (<i>ease of navigation</i>)</li> <li>- Kenyamanan individu pemustaka (<i>convenience</i>)</li> <li>- Peralatan yang modern (<i>modern equipment</i>)</li> <li>- Kepercayaan diri (<i>self reliace</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 17, 18</li> <li>- 19, 20</li> <li>- 21, 22</li> <li>- 23, 24</li> </ul>
	<i>Informtion Access</i> (Akses Informasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isi/ruang lingkup (<i>Scope</i>)</li> <li>- Kecepatan waktu akses (<i>timilines</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 25, 26</li> <li>- 27, 28</li> </ul>

## 8. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas adalah konstruk dengan teknik korelasi *product moment*, yaitu:<sup>24</sup>

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

Keterangan:

n = Jumlah Responden

x = Skor Variabel (Jawaban responden)

<sup>24</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* ( Jakarta: Kencana, 2015), h.48.

$Y$  = Skor total dari variabel (Jawaban responden)

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan valid.

Sebelum dilakukan penyebaran angket kepada 98 responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dengan menyebarkan 10 angket kepada responden diluar sampel. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , yaitu dengan rumus  $df = n - k$ . Keterangannya,  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Dengan begitu  $df = 10 - 1 = 9$  dengan taraf kesalahan 0,1. Maka diperoleh  $r_{tabel}$  0.521 dengan melihat pada tabel  $r$  (koefisien korelasi sederhana). Hasil uji validitas angket dengan menggunakan program *Excel 2010* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Layanan**

<b>Item Pernyataan</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
1	0,797	0,521	Valid
2	0,828	0,521	Valid
3	0,716	0,521	Valid
4	0,639	0,521	Valid
5	0,829	0,521	Valid
6	0,805	0,521	Valid
7	0,679	0,521	Valid
8	0,789	0,521	Valid
9	0,759	0,521	Valid
10	0,695	0,521	Valid
11	0,820	0,521	Valid
12	0,908	0,521	Valid
13	0,658	0,521	Valid
14	0,726	0,521	Valid
15	0,926	0,521	Valid
16	0,813	0,521	Valid

17	0,641	0,521	Valid
18	0,731	0,521	Valid
19	0,848	0,521	Valid
20	0,628	0,521	Valid
21	0,739	0,521	Valid
22	0,716	0,521	Valid
23	0,750	0,521	Valid
24	0,699	0,521	Valid
25	0,834	0,521	Valid
26	0,829	0,521	Valid
27	0,674	0,521	Valid
28	0,743	0,521	Valid
29	0,643	0,521	Valid
30	0,868	0,521	Valid
31	0,685	0,521	Valid
32	0,759	0,521	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah*

Nilai  $r_{\text{tabel}}$  untuk sampai taraf signifikan 0,1 adalah 0,521. Tabel 1.3 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang berjumlah 32 item adalah valid, karena nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ . Dengan demikian semua butir pertanyaan angket dinyatakan valid.

#### 9. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Setelah melakukan validitas, maka selanjutnya uji reliabilitas. Item-item yang tidak valid dalam uji validitas tidak dimasukan kedalam uji reliabilitas.

Sebuah alat ukur akan disebut reliabel apabila alat ukur tersebut dapat mengukur sebuah gejala dalam waktu dan tempat yang berbeda,

namun menghasilkan suatu yang sama atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk mengetahui alat ukur yang dipakai reliabel dengan menggunakan Rumus Koefisiensi Reliabilitas (*Alpha Cronbach*).

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

$\sum \sigma b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma t^2$  = Varian total

$r_i$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

Suatu dokumen dikatakan reliabel jika memiliki harga  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16 for Window* menggunakan rumus *Cronbachs Alfa*. Hasil diperoleh reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>r<sub>hitung</sub></b> <b>(Nilai Cronbach's Alfa)</b>	<b>Keterangan</b>
0,60	0,973	Reliabel

*Sumber: Data primer yang diolah*

Hasil pengujian reliabilitas terhadap variabel dengan *Cronbach's Alpha* sebagaimana terlihat pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa nilai *Alpha* > 0,60. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa semua instrumen penelitian ini adalah reliabel.

#### 10. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penilaian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan satu sampel.<sup>25</sup> Adapun tahapan dalam teknik analisis data yaitu:

a) Editing

Editing dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kelengkapan konstitensi, dan kesesuaian antara kriteria data yang diperlukan untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan penelitian.

b) Coding

Coding dilakukan dengan tujuan merubah data kualitatif menjadi kuantitatif atau membedakan aneka karakter.

c) Tabulasi

Tabulasi data atau memasukan data ke dalam tabel yang telah disediakan, baik untuk tabel data mentah maupun tabel kerja untuk menghitung data tertentu secara statistik.

d) Perhitungan Statistik

---

<sup>25</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* ( Jakarta: Kencana, 2015), h.126.



Perhitungan statistik dilakukan untuk memperoleh ukuran pemusatan, ukuran penyebaran, dan posisi relatif. Di analisis deskriptif penulis menggunakan rumus *mean* dan *Grand mean*. Mean atau rata-rata merupakan hasil bagi dari sejumlah skor dengan banyaknya responden. Perhitungan *mean* merupakan perhitungan yang sederhana karena hanya membutuhkan jumlah skor dan jumlah responden. Berikut adalah rumus dari *mean*:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

$\bar{X}$  = rata-rata

$\sum_{i=1}^n x_i$  = jumlah seluruh nilai data

n = jumlah seluruh frekuensi

Rata-rata gabungan atau disebut juga *grand mean* adalah cara yang tepat untuk menggabungkan rata-rata hitung dan beberapa sampel. Berikut adalah rumus dari *grand mean*:

$$Grand\ Mean(x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ Pernyataan}$$

e) Interpretasi

Interpretasi adalah mengabstrakan hasil uji hipotesis, mengaitkan hasil uji hipotesis dengan masalah penelitian. Untuk mencari rentang skala dari jawaban menggunakan rumus dibawah ini:<sup>26</sup>

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

Keterangan :

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi pada skala

n : Skor terendah pada skala

b : Skala Penilaian

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 sehingga dibuat skala penilaian sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, ( Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.220

**Tabel 1.5**  
**Interpretasi**

<b>Nilai</b>	<b>Kategori</b>
4,2 – 5,0	Sangat Puas
3,4 – 4,2	Puas
2,6 – 3,4	Cukup Puas
1,8 – 2,6	Tidak Puas
1,0 – 1,8	Sangat Tidak Puas

## 11. Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan pengujian hipotesis peneliti menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis deskriptif yaitu hipotesis yang dirumuskan untuk menggambarkan suatu fenomena, atau hipotesis yang dirumuskan untuk menjawab permasalahan taksiran tanpa membandingkan ataupun menghubungkan dengan variabel lain.<sup>27</sup>

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 :

---

<sup>27</sup>Syofyan siregar, *metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*. (Jakarta: Kencana, 2013), h. 55

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

Keterangan :

- t : Nilai t yang dihitung, selanjutnya disebut thitung
- x : Rata-rata
- $\mu$  : Nilai yang dihipotesiskan
- s : Simpangan baku
- n : Anggota sampel<sup>28</sup>

Apabila telah diketahui nilai thitung maka selanjutnya, peneliti membandingkan nilai thitung dengan ttabel. Adapun pernyataan untuk menguji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Jika thitung lebih besar (>) dari pada ttabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil (<) dari pada ttabel, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut, maka harga thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Oleh karena itu untuk menentukan nilai ttabel didasarkan pada dk (derajat kebebasan) dengan rumus  $n-1$ , yaitu  $98 - 1 = 97$ , dengan taraf kesalahan 10%, menggunakan uji satu pihak, maka didapat harga ttabel 1,661. Oleh sebab itu dapat dipahami:

- a. Jika thitung lebih besar (>) dari pada 1,661, maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

---

<sup>28</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*. (Bandung :Alfabeta, 2011), h. 96.

- b. Jika thitung lebih kecil ( $<$ ) dari pada 1.661, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima.

## H. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

**BAB 1 PENDAHULUAN** : Berisikan mengenai latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI** : Berisikan tentang pemustaka, kepuasan pemustaka, layanan perpustakaan dan metode libQual+<sup>TM</sup>, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

**BAB III GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN** : Bab ini berisikan profil dan sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, keadaan pemustaka, dan kualitas layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

**BAB IV HASIL PENELITIAN** : Pada bab ini penulis mengemukakan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dengan menggunakan metode libQual+<sup>TM</sup>.

**BAB V PENUTUP** : Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban atas masalah penelitian untuk direkomendasikan pada pihak-pihak lain.