

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pembangunan perpustakaan sangat diperhatikan, baik oleh departemen atau lembaga pendidikan. Namun keberadaannya dirasa kurang maksimal karena belum mencapai taraf yang diinginkan oleh mahasiswa. Menurut Sutarno, 2003: dalam bukunya yang berjudul *Perpustakaan dan Masyarakat*, perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai “jantung universitas”, karena tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran menjadi kurang optimal. Tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan informasi untuk kegiatan belajar-mengajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam rangka Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun para pemakai perpustakaan perguruan tinggi adalah orang-orang yang berada dalam lingkungan perguruan tinggi, yang terdiri atas para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat dalam kegiatan akademik (sivitas akademika).

Bagi lembaga pendidikan formal sudah seharusnya dilengkapi dengan menunjang fasilitas perpustakaan yang memadai sesuai standart yang dikeluarkan oleh perpustakaan nasional untuk perpustakaan perguruan tinggi. Menurut UU Perpustakaan, menyatakan Perpustakaan merupakan institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Dalam arti tradisional, perpustakaan terdapat sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun artinya dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata – rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri.

Setiap lembaga pendidikan sudah seharusnya dilengkapi dengan fasilitas perpustakaan yang memadai. Koleksi perpustakaan merupakan panduan, pedoman, dan acuan bagi kita untuk mempersiapkan, menata dan mewujudkan cita-cita. Segala sesuatu yang akan kita tuju (goal) harus dirancang dan disusun dari sekarang. Meskipun kita tidak tau secara pasti apa yang bakal terjadi nanti, paling tidak kita telah berusaha menempatkan sebuah fondasi kehidupan yang akan kita bentuk. Yang jelas, apa yang akan kita capai adalah keadaan, kehidupan, dan penghidupan yang makin baik daripada yang sekarang.

Banyak ahli pendidikan yang mengatakan bahwa kualitas suatu lembaga pendidikan dalam hal ini adalah perguruan tinggi itu dapat dilihat dari perpustakaan (Haryanto, 1998:29). Pernyataan tersebut bukan tanpa dasar, karena pada dasarnya kualitas pendidikan dan penelitian di lembaga perguruan tinggi tergantung pada kemampuan dan kualitas perpustakaan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi telah berupaya mengembangkan layanan yang ada di perpustakaan guna memenuhi kebutuhan penggunanya. Dwijati (2006) juga mengatakan bahwa keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pengguna. Di dalam sebuah organisasi sumber informasi atau penyedia jasa informasi mempunyai tujuan ataupun visi/misi untuk memberikan kepuasan pengguna dalam pelayanan produk atau jasa yang diberikan kepada pengguna. Dengan begitu akan banyak yang akan datang untuk memanfaatkan perpustakaan tersebut.

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna 3 informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima (Sutardji dan Maulidiah, 2006). Salah satu indikator yang menunjukkan keberhasilan penyelenggaraan suatu perpustakaan adalah melalui jumlah pengguna yang mengunjungi dan memakai layanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut.

Asumsinya adalah semakin sering pengguna mengunjungi dan menggunakan layanan perpustakaan, maka pengguna tersebut dapat dianggap cukup puas dengan layanan yang ada. Pengguna yang puas memiliki kecenderungan mengulang konsumsinya lagi, sebaliknya pengguna yang tidak puas akan mencari penyedia jasa layanan lain, yang mampu memenuhi kebutuhan informasinya. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Jika kenyataannya atau layanan yang diberikan melebihi harapannya, mereka akan merasa sangat puas. Tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai bahkan di bawah harapannya, maka mereka merasa tidak puas.

Sementara menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:146), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dalam menyediakan pelayanan, pihak perpustakaan harus berupaya dapat memenuhi kebutuhan pengguna agar pengguna mencapai kepuasan mereka. Setiap orang didunia ini memiliki kebutuhan akan mencari informasi, orang tersebut akan mencari agar kebutuhan itu terpenuhi dan mencapai kepuasan tersendiri. Timbulnya perasaan puas ataupun tidak puas bisa di rasakan jika ada seseorang yang memberikan pelayanan terhadap seseorang yang membutuhkan sesuatu terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu seseorang yang memberikan kepuasan terhadap orang yang membutuhkan informasi sangat penting untuk mempertahankan orang tersebut agar kembali lagi.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Salim (2014) yaitu “Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Hasilnya penelitian diketahui bahwa layanan sirkulasi dikategorikan cukup baik dengan nilai 78,24 dan kepuasan pengguna dikategorikan cukup puas dengan nilai 33,7 serta adanya korelasi yang signifikan dan pengaruh kuat antara layanan sirkulasi dengan

kepuasan pengguna dengan nilai koefisien korelasi 0,731. Penelitian lainnya yang dilakukan Imas Vania Choirunisa Azmi (2016) memiliki hasil uji simultan (uji f) menunjukkan bahwa nilai f hitung sebesar 13,049 lebih besar dari nilai f tabel, hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang terdiri dari variabel *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *emphaty* (X4), *tangible* (X5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan peminjaman mandiri UPT perpustakaan Universitas Negeri Malang. Dari penelitian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan dari pihak perpustakaan. Serta dari hasil penelitian yang dilakukan keduanya kepuasan pengguna perpustakaan ditentukan dari berbagai aspek.

Tiap individu pasti memiliki kebutuhan akan berbagai hal, dan tiap individu akan mencari cara agar kebutuhan tersebut terpenuhi. Jika orang tersebut telah memenuhi kebutuhan tersebut maka akan dapat dipastikan merasa terpuaskan. Begitupun sebaliknya jika seseorang yang memiliki kebutuhan akan tetapi belum atau tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka orang tersebut akan merasa kurang puas atau bahkan merasa tidak puas. Kepuasan seseorang dapat dirasakan jika orang tersebut merasa apa yang dibutuhkan terpenuhi dengan pemberian oleh pihak penyedia. Jika seseorang merasakan kepuasan akan apa yang dicari maka akan melakukan kembali apa yang dilakukan dan tidak menutup kemungkinan akan mengajak orang lain merasakan kepuasan yang dialaminya.

Sehubungan dengan itu, Perpustakaan Universitas Airlangga kampus D Banyuwangi sebagai penyedia informasi, perlu memenuhi kebutuhan pengguna. Ketepatan layanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna. Perpustakaan dikatakan sukses, jika pengguna banyak, akan selalu ada peningkatan. Berbagai layanan perpustakaan yang komprehensif dapat memenuhi Pengguna membutuhkan informasi yang dibutuhkan. Kepuasan pengguna mempengaruhi perilaku mereka terhadap produk disediakan oleh perpustakaan. Pengguna puas jika kebutuhan informasi mereka persyaratan terpenuhi. Dengan cara ini, informasi yang dikelola oleh perpustakaan dapat Untuk mengoptimalkan

pemanfaatan, perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan.

Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi merupakan salah satu pelaksana kebijakan tri darma perguruan tinggi. Perpustakaan yang berada di Banyuwangi juga dalam payung hukum Universitas Airlangga juga berkewajiban untuk memberikan informasi yang baik kepada para penggunanya, khususnya para civitas akademika. Di bidang penelitian perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi juga melestarikan, mengolah, menyediakan informasi berkaitan tentang karya ilmiah yang relevan sebagai sumber literatur bagi suatu penelitian. Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi menyediakan layanan untuk Program Studi di Luar Kampus Utama yang berisi semua jurusan yang ada di Universitas Airlangga Banyuwangi. Sering berjalannya waktu bukan tidak mungkin nanti Universitas Airlangga kampus Banyuwangi akan memisahkan diri dari payung hukum Universitas Airlangga Surabaya, begitupula dengan perpustakaannya.

Dari penjelasan yang telah penulis uraikan diatas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Penulis juga menggunakan lokasi penelitian di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus Banyuwangi.

I.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang diatas yang telah ada maka penulis merumuskan masalah: Bagaimana Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi Terhadap Layanan Perpustakaannya. Permasalahan ini difokuskan terhadap kepuasan pengguna pada layanan perpustakaan yang telah disediakan.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan Pengguna terhadap layanan perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi.

I.4. Manfaat Penelitian

Dengan dibuatnya penelitian ini dapat memberikan manfaat :

I.4.1 Manfaat Akademis

Diharapkan penelitian ini berkontribusi terhadap pemahaman dan pengembangan teori-teori tentang kepuasan pengguna perpustakaan. Juga sebagai tambahan literatur yang dapat digunakan para akademisi untuk melakukan penelitian selanjutnya. Diamping itu bisa menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam bidang layanan perpustakaan dan pengguna.

I.4.2 Manfaat Praktis

Semoga penelitian ini dapat memberikan masukan ataupun evaluasi terhadap layanan yang terdapat di perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi. Serta dapat memberikan gambaran bagaimana pendapat pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan Universitas Airlangga Banyuwangi. Agar bisa menjadikan motivasi untuk mempertahankan atau bahkan memperbaiki layanan yang sudah ada. Dan juga bisa menambah layanan sesuai dengan kebutuhan dan berkembangnya zaman.

I.5 Tinjauan Pustaka

I.5.1 Kepuasan Pengguna

(Kotler, 1995) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan

dibandingkan dengan harapan. Dengan demikian dapat dikatakan puas jika apa yang dirasakan sesuai dengan apa yang menjadi harapan para pelanggannya.

Sedangkan menurut Day (Tjiptono, 2000) menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lain) dan kerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Day pun menyatakan hal yang serupa bahwa kepuasan terjadi jika ada kesesuaian antara apa yang diharapkan dengan apa yang dirasakan dan evaluasi ini dapat dilakukan setelah pelanggan mendapatkan pelayanan atau merasakan suatu pelayanan jasa. Dengan demikian cara untuk membuat para pelanggan pengguna jasa adalah dengan meningkatkan kualitas kerja. Jika suatu institusi selalu memperhatikan kepuasan dan keluhan yang dirasakan pelanggan maka ini sangat membantu perkembangan institusi itu sendiri dan selalu meningkatkan produktifitas kerjanya.

Dari beberapa definisi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon emosional, perasaan senang atau kecewa seseorang pengalaman menggunakan layanan. Perbandingan kesannya Kinerja produk dan harapan aktual yang diungkapkan secara verbal atau menulis. Pernyataan ini bersifat subjektif dan bervariasi dari orang ke orang lainnya yang berdasarkan pengalaman mereka terima sendiri. Kepuasan berasal dari Faktor-faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan.

I.5.2 Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pengguna jasa perpustakaan umum. Seluruh kegiatan perpustakaan umum mulai dari pimpinan, petugas-petugas tata usaha serta kelompok pustakawan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif agar layanan perpustakaan berjalan lancar (Mudjito, 1992).

Layanan perpustakaan merupakan apa atau sesuatu yang dimiliki sebuah perpustakaan kepada para penggunanya, dikuatkan dengan IFLA,1998 yang disebutkan layanan pada perpustakaan adalah kegiatan utama yang memiliki kekuatan untuk mendorong pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat. Penekanannya harus pada layanan perpustakaan bukan pada perpustakaannya.

Layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang berhubungan menggunakan pengguna secara langsung, serta menjadi tolak ukur atas keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno NS, 2004). Intinya produk yang disajikan oleh perpustakaan ialah produk layanan atau jasa, dimana pengelola perpustakaan pada menyampaikan suatu pelayanan dituntut buat bisa membentuk kepuasan, ketepatan, serta kecepatan yang diinginkan oleh pengguna. Maka kegiatan pelayanan yang diberikan perpustakaan sangat mempengaruhi terhadap berhasil atau gagalnya tercapainya sebuah tujuan dari penyelenggaraan perpustakaan itu sendiri.

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pengguna dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang di berikan oleh pustakawan seperti apa. pelayanan perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar. Dengan begitu semua pihak bisa melakukan evaluasi dan koordinasi agar terjadi layanan yang baik.

Dalam Tjiptono disebutkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Dengan begitu diharapkan pelanggan atau pengguna jasa perpustakaan bisa kembali lagi untuk melakukan transaksi pelayanan.

I.5.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi atau badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Basuki, 1991). Dengan begitu perpustakaan perguruan tinggi bisa dikatakan mempunyai peranan yang cukup penting dalam mencapai tujuan sebuah perguruan tinggi.

Menurut Sutarno (2003 : 35) Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai tri dharma perguruan tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika.

Perpustakaan perguruan tinggi bisa dikatakan jantung dari sebuah instansi tersebut. Karna untuk mencapai tujuan instansi tersebut dan tri darma perguruan tinggi. Perpustakaan juga menjadi unsur penunjang dalam mencapai visi misi instansi tersebut. Dalam hal ini yang dimaksud dengan perguruan tinggi ialah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik, dan perguruan tinggi lainnya yang sederajat.

I.6 Variabel Penelitian

I.6.1 Definisi Konseptual

Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur dari tingkat perasaan pengguna setelah mendapatkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pengalaman menggunakan layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi. Layanan merupakan kegiatan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi kepada pengguna yang datang berkunjung ke perpustakaan dan meminta sebuah informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini perpustakaan merupakan tempat terjadinya interaksi antara pengguna dan

pustakawan. Perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi memiliki beberapa layanan yang ditujukan kepada seluruh sivitas akademika, antara lain:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan di mana pengguna jasa perpustakaan akan menerima pelayanan dari perpustakaan. Pelayanan sirkulasi memiliki kegiatan antara lain: mengadakan pendaftaran anggota baru, peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan pemugutan denda apabila terjadi kerusakan, hilang, keterlambatan pengembalian.

2. Layanan Referensi

Perpustakaan yang menyediakan informasi untuk pengguna dengan memanfaatkan koleksi acuan yang dimiliki perpustakaan itu. Bantuan perorangan atau bantuan khusus yang diberikan oleh pengguna kepada seseorang atau lebih yang memerlukan informasi terutama yang merujuk pada koleksi referensi atau literatur lain (Lasa, 2009).

Layanan referensi merupakan pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi. Koleksi referensi atau rujukan tidak perlu membaca secara keseluruhan isi untuk menemukan jawaban, contoh koleksi referensi: kamus, ensiklopedia, bibliografi, direktori, almanak, atlas, globe, dan lain sebagainya

3. Layanan Baca

Merupakan layanan yang disediakan bagi pengguna untuk memanfaatkan koleksi yang ada untuk dibaca di area perpustakaan. Perpustakaan menjamin kenyamanan pengguna dengan menyediakan area baca, meja baca, kursi baca, serta tempat duduk lesehan. Layanan ini disediakan oleh pihak perpustakaan untuk bisa mengakomodir kebutuhan pengguna yang menginginkan hanya untuk membaca ditempat saja.

4. Layanan Khusus

Merupakan layanan koleksi khusus yang dimiliki oleh perpustakaan, yang mana berisikan koleksi dengan jumlah terbatas. Layanan ini juga tidak bisa dipinjamkan dikarenakan masalah jumlah yang terbatas serta rawan terjadi kerusakan terhadap koleksi.

5. Layanan Online/digital

Layanan ini dimaksudkan koleksi yang ada di perpustakaan dialih jeniskan menjadi digital. Layanan ini dibuat untuk memudahkan para pengguna untuk memperoleh informasi dengan cepat tanpa harus mengunjungi perpustakaan. Dibuatnya layanan ini juga agar pengguna juga bisa mengakses dari berbagai tempat. Terdapat dua macam layanan yaitu repositori online dan koleksi digital yang dapat diakses di situs yang telah disediakan.

I.6.2 Definisi Operasional

Variabel yang digunakan yaitu variabel kepuasan pengguna terhadap layanan pada perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi. Seperti dalam konseptual ada beberapa layanan:

1. Layanan sirkulasi
 - Sistem layanan
 - Jam operasional perpustakaan
 - Sistem temu kembali
 - Waktu peminjaman dan denda
2. Layanan referensi
 - Ketersediaan koleksi
 - Pelayanan pustakawan
3. Layanan baca
 - Ketersediaan koleksi
 - Kenyamanan
 - Fasilitas serta sarana penunjang

- Sarana
- 4. Layanan khusus
 - Jumlah karya ilmiah
 - Pelayanan pustakawan dalam membantu mencari karya ilmiah
 - Peraturan yang hanya bisa membaca koleksi ditempat atau tidak bisa dipinjam
- 5. Layanan online/digital
 - Ketersediaan koleksi dalam bentuk digital
 - Sistem yang digunakan dalam mencari koleksi yang diinginkan
 - Hanya bisa mengakses beberapa bagian atau keterbatasan akses seluruh isi dalam karya ilmiah (repository)

I.7 Metodologi Penelitian

I.7.1 Pendekatan Penelitian

Ada beberapa cara yang dapat dilakukam dalam mengukur kepuasan pengguna seperti yang dikemukakan oleh Kolter (2000) yaitu melalui:

1. Sistem keluhan dan saran

Pada sistem ini pengguna diharapkan untuk menyampaikan apa yang dirasakan mengenai layanan yang telah mereka terima apakah sesuai dengan yang mereka harapkan atau tidak. Pengguna jangan merasa malu atau tidak enak hati terhadap pustakawan untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka agar untuk pengguna berikutnya tidak terulang lagi.

2. Ghost shopping

Sistem ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna dan melaporkan temuan-temuannya mengenai kelebihan dan kelemahan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pesaing lainnya.

3. Lost consumer analysis

Pihak perpustakaan berusaha menghubungi pengguna yang berhenti menggunakan perpustakaan dan meminta masukan dari mereka untuk mengemukakan alasan mereka berhenti mengunjungi perpustakaan.

4. Survei kepuasan pengguna

Dilakukan untuk mengetahui secara langsung tanggapan pengguna, dapat menanyakan secara langsung maupun melalui surat, telepon atau lainnya, karena kebanyakan pemakai merasa takut atau tidak enak hati bila menyampaikan keluhannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

a. Directly reported satisfaction

Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung kepuasan yang dirasakan pengguna, misalnya menanyakan kepuasan seseorang langsung dengan menggunakan skala likert.

b. Derived satisfaction

Setidaknya, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu (1) tingkat harapan atau ekspektasi pengguna terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan, dan (2) persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau jasa perpustakaan yang bersangkutan (perceived performance).

c. Problem analysis

Dalam teknik ini, responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perpustakaan dan saran-saran perbaikan. Kemudian perpustakaan akan melakukan analisis konten (content analysis) terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.

d. Important-performance analysis

Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan analisis di important-performance analysis.

I.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksudkan adalah dimana suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data-data yang dikumpulkan untuk membuktikan fenomena yang terjadi dilapangan guna menjawab permasalahan dalam suatu penelitian. Lokasi penelitian yang dimaksud ialah perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi. Peneliti memilih lokasi perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi dikarenakan masih satu dengan tempat peneliti menimba ilmu. Serta masih barunya lokasi penelitian dimana memungkinkan untuk menilai dari segi kepuasan para penggunaannya dan memberikan masukan untuk diperbaiki dikemudian.

I.7.3 Populasi dan Sampel

Menurut Nazir (1988) Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri – ciri yang sudah ditetapkan dan kualitas atau ciri tersebut dinamakan variabel. Berdasarkan pemilihan objek yang akan dilakukan penelitian. Objek dalam hal ini ialah pengguna perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi. Pada saat dilakukannya penelitian terdapat pengguna perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi ialah mahasiswa aktif, terdapat 773 mahasiswa secara keseluruhan.

Kemudian penentuan sampel dari jumlah populasi yang ada, dikarenakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dengan kriteria yang sama. Dalam penentuan sampel yang dibutuhkan peneliti menggunakan rumus slovin.

$$\text{Rumus } n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

n: sampel

N : populasi

e: batas ketidakteelitian kesalahan sampel yang dapat ditolerir

Berdasarkan rumus diatas maka dimasukkan dalam perhitungan berikut ini, dengan nilai batas kesalahan yang digunakan ialah 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N e^2} \\ n &= \frac{773}{1 + 773 (0.1)^2} \\ n &= \frac{773}{1 + 7.73} \\ n &= \frac{773}{8.73} \\ n &= 88.545 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan diatas maka sampel diketahui sebanyak 88. Kemudaiian sampel yang diambil harus sedemikian rupa sehingga mendapatkan sampel-sampel yang berfungsi sebagai bagian dari populasi. Dari keteranagn yang ada makan penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara acak sederhana (simpler random sampling), ini dapat dilakukan apabila jumlah populasi dapat diketahui.

I.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan kepada responden untuk dijawab oleh responden. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat tertutup. Pertanyaan yang akan diberikan adalah pertanyaan yang sudah dirangkai dalam rumusan masalah diatas. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan kepada pengguna perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi.

2. Studi pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian. Literatur tersebut berupa buku, penelitian terdahulu, jurnal, artikel, sumber terpercaya, dan bahan lainnya untuk mendukung konsep teoritis penelitian.

I.7.5 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data kuesioner yang ada terkumpul. Pengolahan data adalah suatu proses untuk mendapatkan data dari setiap variable penelitian yang siap dianalisis. Menurut Nur Aedi, 2010 pengolahan data meliputi beberapa tahap antara lain:

1. Editing

Editing adalah pemeriksaan atau koreksi data yang telah terkumpul. Pengeditan dilakukan karena kemungkinan data yang masuk tidak memenuhi syarat atau tidak sesuai dengan kebutuhan. jika terdapat pengisian yang kurang lengkap maka peneliti harus mengembalikan kuesioner kepada responden yang bersangkutan untuk menanyakan dan responden memperbaiki kesalahan data tersebut.

2. Coding

Tahap Coding dilakukan setelah proses pemeriksaan data atau editing selesai. Coding adalah pemberian kode tertentu pada tiap data termasuk memberikan kategori untuk jenis kode. Coding adalah proses dimana pertanyaan-pertanyaan dan jawaban-jawaban diubah menjadi angka.

3. Tabulasi Data

Tahap selanjutnya yaitu membuat tabulasi terhadap data yang telah diberi kode sesuai dengan kebutuhan dan proses analisa data. Tahap tabulasi digunakan untuk mengelompokkan data ke dalam table frekuensi untuk setiap karakteristik dari responden dan setiap pertanyaan sehingga menghasilkan data yang mudah dipahami.

I.7.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar (Basrowi, 2008: 17). Analisis data bertujuan untuk secara sistematis mencari dan mengatur catatan dalam kuesioner. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang sedang dipelajari dan disajikan sebagai penemuan orang lain. data yang akan dihitung selanjutnya disusun dan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Penyusunan ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam indikator-indikator dari variabel yang telah ditentukan.. Karena jenis penelitian ini adalah deskriptif, analisis data berdasarkan data yang diperoleh kemudian dijabarkan secara deskriptif kedalam kalimat-kalimat yang secara jelas menggambarkan suatu keadaan atau fakta yang ada mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Universitas Airlangga kampus Banyuwangi.

Pengolahan data dilakukan peneliti dengan menggunakan rumus prosentase dan perhitungan skala likert.

Rumus persentase:

$$P = f / N \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase

f = Frekuensi

N = Jumlah sampel

Jawaban responden diberikan dalam bentuk skala 5 kategori yang masing-masing kategori memiliki bobot jawaban tersendiri, yaitu:

1. TP (Tidak Puas) = diberi bobot 1
2. KP (Kurang Puas) = diberi bobot 2
3. CP (Cukup Puas) = diberi bobot 3
4. P (Puas) = diberi bobot 4
5. SP (Sangat Puas) = diberi bobot 5

Tafsiran bobot jawaban, yaitu:

- 0 – 1 = Sangat Tidak Puas
- 1.1 – 2 = Tidak Puas
- 2.1 – 3 = Kurang Puas
- 3.1 – 4 = Puas
- 4.1 – 5 = Sangat Puas

Setelah semua data yang terkumpul, data tersebut akan di presentasikan. Kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel. Lalu dari tabel yang telah dibuat kemudian dilakukan skala Likert, data akan dijelaskan melalui penggunaan tabel terpisah yang kemudian akan dianalisis dan interpresentasikan per kategori.