

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang bergerak dibidang jasa, khususnya jasa yang memberikan layanan berupa informasi. Layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan berfokus pada ekspektasi dan kebutuhan penggunanya dengan memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Didasarkan dari pemahaman pustakawan terhadap tantangan yang muncul dan sedang menimpa dunia perpustakaan akibat tren digitalisasi dan teknologi masa kini. Tantangan ini dapat dimanfaatkan oleh manajemen perpustakaan dalam memenuhi akses informasi bagi seluruh penggunanya.

Linier dengan hal tersebut, pustakawan dituntut untuk sigap dan tanggap dalam menghadapi realita seperti ini. Peningkatan kapabilitas, ketrampilan, daya tanggap, dan pelayanan terus ditingkatkan agar tujuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya dapat tercapai. Lebih dari itu, perpustakaan yang mampu menjadikan organisasinya menyediakan dan melayani berbagai sumber informasi secara tepat guna dan tepat sasaran, menciptakan kondisi masyarakat yang melek informasi, memahami dan mewujudkan suatu kehidupan yang terdidik baik, sehingga mereka mampu melakukan perubahan baik pada dirinya sendiri maupun orang lain dalam pola pikir (*mind set*), berbicara,

berperilaku atau bertindak, karena telah didasari oleh wawasan, kemampuan, pengalaman dan ketrampilan (Kompas, 7 Februari 2014 hal 13).

Erat kaitannya dengan kebutuhan pengguna layanan perpustakaan adalah kualitas layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri. Menurut Tjiptono (2008), usaha mewujudkan layanan prima memerlukan pemahaman komprehensif menyangkut dimensi kualitas layanan, faktor-faktor penyebab buruknya kualitas layanan dan strategi penyempurnaan kualitas layanan berkesinambungan. Pemahaman ini diaplikasikan kedalam bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya dengan memperhatikan ekspektasi yang ditetapkan oleh pengguna. Pengguna sebagai konsumen atas layanan jasa informasi di perpustakaan, memiliki penilaian tersendiri atas jasa yang akan dikonsumsi. Menurut Zeithaml & Bitner dalam Tjiptono (2008) dalam jurnalnya *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, ada lima dimensi kualitas jasa cara konsumen dalam menilai kualitas jasa pada pemrosesan informasi (pelanggan internal). Pertama, reliabilitas yakni menyediakan informasi yang dibutuhkan pada saat diminta; kedua, daya tanggap yakni respon cepat terhadap permintaan; ketiga, jaminan yakni pustakawan dituntut berpengetahuan luas, terlatih dan terpercaya; keempat, empati yakni mengenal segmentasi pasar dari perpustakaan; kelima, bukti fisik yakni kaitannya dengan yang kasat mata seperti desain gedung dan busana karyawan.

Dimensi kualitas jasa ini menjadi tolok ukur penilaian pelayanan dalam sebuah instansi yang bergerak dalam bidang jasa, termasuk perpustakaan. Bentuk penilaian dari pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan merupakan

suatu nilai dari tingkat yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat yang diharapkan (*expected service*). Perpustakaan yang memiliki layanan yang beranekaragam dan memadai dapat menjadikan pengguna nyaman untuk mengakses layanan, fasilitas dan informasi yang ada. Ditambah dengan kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi tentu membuat perpustakaan sangat kompetitif. Kenyataan tersebut tidak terlepas dari kinerja perpustakaan yang terus melakukan perbaikan dari segi layanan maupun fasilitas, dengan tujuan membangun citra positif perpustakaan dan memenuhi kebutuhan para penggunanya. Ketika perpustakaan telah memberikan layanan yang terbaiknya dan pengguna memanfaatkan layanan tersebut, implikasinya pengguna akan mengerti dan paham serta dapat memberikan penilaian terhadap apa yang pengguna lihat, rasakan dan alami dari layanan perpustakaan yang diberikan.

Perpustakaan sendiri memiliki jenis yang beragam. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat dalam perguruan tinggi atau universitas, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dan mempunyai tujuan sama yaitu membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya (Basuki, 1991). Layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan tersebut diperuntukkan bagi pengguna perpustakaan perguruan tinggi yang meliputi petugas, dosen, mahasiswa dan masyarakat umum sebagai bentuk pengabdian masyarakat.

Dengan demikian ada benang merah keterkaitan antara perpustakaan dengan masyarakat luas.

Tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi khususnya perpustakaan Universitas Airlangga adalah dengan mendukung kurikulum di Universitas Airlangga dengan menyediakan berbagai sumber informasi terbaru dan berorientasi pada selera dan kebutuhan pemakai dengan diperhitungkan dari segi kualitas dan kuantitasnya. Mengembangkan dan berpartisipasi aktif untuk bekerjasama dengan perpustakaan lain serta mengefisiensikan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan perguruan tinggi, mendorong perpustakaan UNAIR senantiasa berbenah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna.

Sebagai salah satu sumber informasi di kalangan perguruan tinggi, perpustakaan Universitas Airlangga sangat perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikannya kepada pengguna. Kualitas layanan ini dapat memberikan kontribusi yang bagus baik bagi perguruan tinggi, perpustakaan hingga penggunanya. Menurut Nasution (2004), beberapa faktor peningkatan kualitas jasa yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan adalah mengelola harapan pengguna, mengelola bukti kualitas jasa, mengembangkan budaya kualitas, mengembangkan sistem informasi kualitas jasa, mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mendidik konsumen, menindaklanjuti jasa, dan menciptakan kualitas secara otomatis.

Menyinggung tentang kualitas layanan jasa, masing-masing individu memiliki penilaian berbeda atas kualitas layanan yang dimaksud. Jika belum pernah merasakan jasa yang dimaksudkan tersebut, individu dapat menilai dari citra jasa yang selama ini terlihat serta bisa dari cerita pengalaman orang lain yang pernah merasakan jasa tersebut. Apabila pernah berkecimpung langsung, individu tersebut dapat menilai kualitas jasa yang pernah dirasakan dan dialami selama mengkonsumsi jasa tersebut. Dari sini akan tanggapan dari masing-masing individu tersebut. Secara garis besar memang tidak mudah mendefinisikan kualitas secara akurat, akan tetapi secara umum kualitas dapat dirinci. Individu atau konsumen jasa yang merasakan pengalaman positif dapat menjadikannya konsumen yang loyal pada layanan tersebut, jika tidak maka hal yang sebaliknya akan terjadi.

Kualitas layanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan tidak terkecuali perpustakaan UNAIR. Persaingan yang semakin ketat menuntut perpustakaan untuk mempertahankan eksistensinya dalam hal menyediakan informasi yang layak. Eksistensi ini dapat dipertahankan dengan cara memberikan kualitas layanan yang baik, yang benar-benar dibutuhkan oleh pengguna. Dengan memberikan pelayanan kualitas terbaik, kelayakan pengguna akan tumbuh dengan sendirinya. Sehingga getok tular atau *worth of mouth* terjadi kepada pengguna-pengguna lainnya. Pelayanan terbaik yang dapat dilakukan oleh perpustakaan seperti koleksi yang relevan dan *up to date*, sumber daya manusia yang profesional, sistem pelayanan yang cepat dan tepat, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai.

Pada kenyataannya, praktik yang selama ini berjalan di perpustakaan terkait kualitas layanan belum dapat dinilai maksimal dengan adanya pengguna-pengguna yang masih mengeluhkan tentang pelayanan di perpustakaan UNAIR. Pengguna yang dinilai sebagai tolak ukur penilai atas kualitas jasa tersebut, belum merasakan kualitas layanan yang baik dari perpustakaan sesuai tujuan dari perpustakaan sendiri. Pernyataan di atas sesuai dengan pernyataan salah satu pengguna yang mengaku kecewa atas ketidakkonsistenan petugas dalam menegakkan peraturan yang telah dibuat. Selain itu ketidaknyamanan dirasakan ketika ada perubahan jam buka layanan perpustakaan yang semakin singkat. Padahal, pengguna menggunakan sarana perpustakaan untuk mendukung kegiatan belajar selama perkuliahan terutama pengerjaan tugas dan belajar kelompok. Beberapa petugas juga dinilai tidak bersahabat ketika ada pengguna yang sibuk berdiskusi. Perubahan pada perpustakaan terlihat dari fisik gedung dan fasilitas, seperti penambahan meja dan kursi baca serta pengecatan ruangan. Namun, dari segi sumber daya yang melayani masih terdapat kekurangan.

Terkait kekurangan tersebut, berbeda dengan penilaian petugas yang telah memberikan layanan sesuai etika pelayanan serta berdasarkan ilmu-ilmu selama pelatihan. Sehingga dalam hal ini terjadi ketimpangan antara yang dialami oleh pengguna dan petugas yang telah berusaha memberikan pelayanan terbaiknya. Kondisi di lapangan menjelaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan perpustakaan UNAIR masih belum optimal. Dari fasilitas kotak saran yang ada, penulis tidak diperkenankan untuk mengetahui saran-saran dan komplain-komplain yang masuk dari pengguna perpustakaan karena kebijakan manajemen

perpustakaan. Penulis mencoba melakukan observasi dan wawancara dengan beberapa pengguna perpustakaan. Berikut penuturan sejumlah pengguna yang mengeluhkan secara langsung bahkan melalui akun media sosial facebook miliknya yang berinisial A.R. dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

*“Tolong segera ubah kebijakan perpustakaan yang sangat tidak nyaman dan sangat protokoler, pengurangan jam buka, penghilangan ruang publik, pengurangan kuota peminjaman dan masih banyak masalah lagi. Seharusnya dapat belajar dari banyak pihak seperti pengelola perpustakaan sebelumnya untuk bisa lebih memahami pelayanan dan jiwa psikologis pengunjung perpustakaan”*

Satu lagi pengguna yang mengalami perlakuan yang kurang baik dari salah satu petugas. Berjenis kelamin perempuan, berinisial F.R.S dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

*“Sangat disayangkan, peraturan yang dimiliki perpustakaan tidak dijalankan secara konsisten. Saya masuk dengan menggunakan cardigan (jaket semacam blazer) tidak diperbolehkan masuk, mbak. Padahal saya lihat ada beberapa mahasiswa yang sudah di dalam memakai cardigan seperti saya. Petugasnya malah bilang kalau mungkin yang jaga sebelumnya kurang memahami peraturan. Parahnya lagi saya dibilang tidak bisa baca peraturan”*

Namun, hal tersebut belum dapat dijadikan sebagai kesimpulan atas fenomena yang terjadi. Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui bagaimana tanggapan para pengguna perpustakaan antara satu dengan yang lain yang memberikan penilaian berbeda atas kualitas layanan yang diberikan perpustakaan sampai pada saat ini. Berdasar latar belakang masalah di atas dan fenomena yang terjadi di perpustakaan Universitas Airlangga maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan Universitas Airlangga dengan

menggambarkan Dimensi Kualitas Layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Airlangga.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Moh. Nazibul Awal tentang “Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno” menyimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas jasa dari penyedia jasa antara lain *Affect of Service, Reliability, Ubiquity and Ease of Access, Comprehensive Collections, Self-Relience* dan *Library as Place* di Perpustakaan Bung Karno menunjukkan hasil positif dimana dari data yang diperoleh mendiskripsikan layanan di sana sudah cukup baik dinilai dari aspek-aspek tersebut.

Sementara pada penelitian yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Referensi Perpustakaan Kampus B Universitas Airlangga” oleh Vitalia T. F Tambunan yang menganalisis berdasarkan 3 persepsi yakni *Perceptual Selection, Perceptual Organization, dan Perceptual Interpretation* menyimpulkan bahwa persepsi pengguna terhadap fisik dari perpustakaan sudah bagus, namun komunikasi dari penyedia layanan yang masih perlu ditingkatkan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan Hardiantara dengan judul “Persepsi Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya” menggunakan analisis *outcome related dimension, process related dimension* dan *image related dimension* menyimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan pustakawan belum cukup baik, karena pengguna merasa penyampaian jasa yang disampaikan kurang tepat sehingga perlu pembenahan. Namun fasilitas pendukung yang nyaman dalam perpustakaan



seperti ruang diskusi dan lobi yang menjadikan alasan pengguna untuk tetap memanfaatkan perpustakaan Universitas Negeri Surabaya.

Peneliti menggunakan teori LibQual+ yang digunakan untuk menganalisa kualitas layanan pada Perpustakaan. Penelitian yang menggunakan teori LibQUAL+ memang hanya diperuntukkan bagi instansi Perpustakaan, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Coolen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson dan Russel (Trey) Thompson dengan judul *LibQUAL+: Service Quality Assesment in Research Libraries*. Sutarno NS dalam bukunya yang berjudul *Perpustakaan dan masyarakat* menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi yang sering disebut dengan *research library* karena memang fungsi utamanya untuk sarana meneliti, dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama perguruan tinggi. Dengan demikian, teori tersebut dapat digunakan untuk membantu memberikan gambaran yang tepat guna mendeskripsikan situasi yang sesungguhnya di lapangan.

## 1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah, Bagaimana tanggapan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan jasa di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya ditinjau dari aspek *Affect of Service, Reliability, Ubiquity and Ease Access, Comprehensive Collections, Self-Relience dan Library as Place?*

### 1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui tanggapan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan jasa di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya ditinjau dari aspek *Affect of Service, Reliability, Ubiquity and Ease Access, Comprehensive Collections, Self-Relience* dan *Library as Place*?

### 1.4 MANFAAT PENELITIAN

#### 1. Manfaat akademis

Secara akademis diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dalam program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, khususnya dalam bidang manajemen, kualitas jasa dan peningkatan kepuasan pengguna dengan menggunakan teori *LibQual+*. Dimana penelitian tentang kualitas jasa ini yang berfokus pada perpustakaan perguruan tinggi.

#### 2. Manfaat praktis

Dimaksudkan untuk menjadi rekomendasi bagi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan guna mencapai kepuasan pengguna serta dapat memahami apa yang menjadi ekspektasi pengguna. Sehingga visi, peran dan tugas perpustakaan dapat dicapai dengan baik.

## 1.5 TINJAUAN PUSTAKA

### 1.5.1 Kualitas Layanan

Kualitas yang dikelola dengan baik, dapat berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Kualitas memberikan motivasi bagi pengguna untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dengan penyedia layanan. Dari sini penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Untuk mendapatkan nilai yang baik dari pelanggan maka semestinya penyedia layanan memberikan suatu layanan jasa yang baik secara optimal agar pelanggan terkesan dan mendapatkan pengalaman baik tersebut. Sehingga, pelanggan bersedia menggunakan layanan jasa dan loyal terhadap perusahaan/penyedia jasa. Menurut Crosby (dalam Tjiptono, 2008) menyatakan bahwa “*Quality is free*” yang artinya kualitas juga dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas, jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten. Dalam jangka panjang, perusahaan penyedia jasa akan tetap *survive*.

Kualitas layanan memiliki relevansi baik dalam konteks jasa maupun barang fisik. Layanan dapat dianalogikan sebagai delapan bunga yang melekat pada setiap penawaran produk (Loelock dalam Tjiptono, 2008). Semakin lengkap dan indah daun bunyanya, semakin cantik bunga itu.

1. *Information*, misalnya jalan/arah menuju lokasi perusahaan, jadwal atau skedul penyampaian produk/jasa, harga, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan (*warnings*), persyaratan layanan, pemberitahuan adanya perubahan, dokumentasi, konfirmasi reservasi, rekapitulasi rekening, tanda terima dan tiket.
2. *Consultation*, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.
3. *Order Taking*, meliputi aplikasi (keanggotaan di klub atau program tertentu); jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi (misalnya perguruan tinggi), *order entry dan reservasi* (tempat duduk, meja, ruang, *professionals appointment*, dan admisi untuk fasilitas yang terbatas seperti pameran).
4. *Hospitaly*, diantaranya penyambutan, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu (ruang tunggu, hiburan, majalah, koran), transportasi, tempat ibadah dan jasa keamanan.
5. *Safekeeping*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa (parkir kendaraan, penanganan bagasi, penitipan tas dan barang), serta perhatian dan perlindungan atas

barang yang dibeli pelanggan (pembungkusan, pengangkutan, pengantaran, pengistalasian, pembersihan, pemeriksaan, pemeliharaan, reparasi, inivasi dan *upgrades*).

6. *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, penanganan komplain/pujian/saran, penyelesaian masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan produk termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya), dan restitusi (pengembalian, kompensasi atau ganti rugi).
7. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening, mesin yang memperlihatkan jumlah rekening, dan *self-billing*.
8. *Payment*, pelanggan berinteraksi dengan personel perusahaan yang menerima pembayaran; pengurangan otomatis atas rekening pelanggan; serta kontrol dan verifikasi.

### 1.5.2 Dimensi Kualitas Layanan

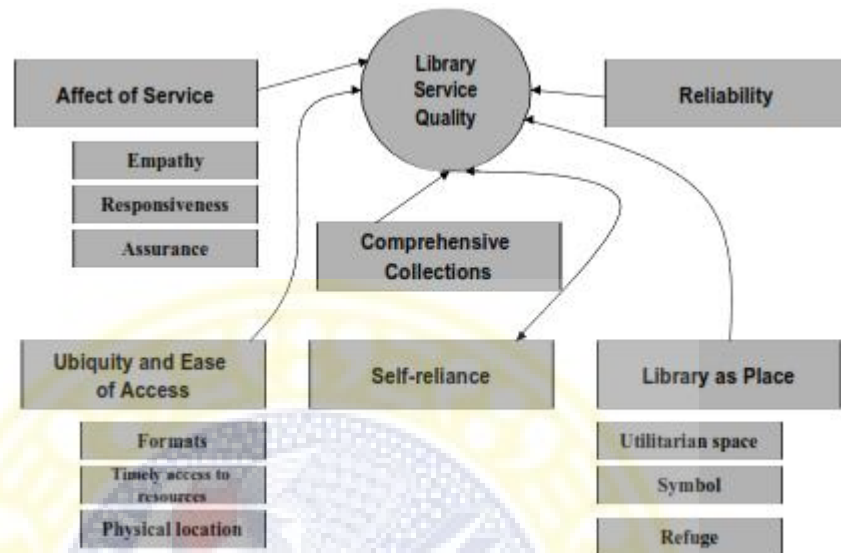
Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2008) kualitas produk terdiri atas delapan dimensi berikut yang satu sama lainnya berkaitan erat:

1. Kinerja (*performance*), yakni efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.
2. Fitur (*features*), yaitu atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.

3. Reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*comformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah disiapkan dan ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stres atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.
6. *Serviceability* yakni memudahkan mereparasi sebuah produk. Sebuah produk dikatakan sangat *serviceable* apabila direparasi secara mudah dan murah.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik, warna, aroma dan sebagainya.
8. Persepsi kualitas (*perceived quality*), yaitu citra atau reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Pada penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Coolen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson dan Russel (Trey) Thompson dengan judul “*LibQual+:Service Quality Assesment in Research Libraries*” yang mengukur persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan dan mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan yang dirasakan

pengguna, merumuskan 6 dimensi kualitas layanan yang terdapat di perpustakaan:



Gambar 1.1 Model Dimensi Kualitas *LibQUAL+* oleh Cook et al

1. *Affect of Service* (Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan):

a. *Empathy* (Empati)

Merupakan sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pengguna. Pengguna datang ke perpustakaan untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi mereka, maka apa yang dibutuhkan pengguna dapat terpenuhi yang didukung dengan pelayanan dari sumber daya manusia yang berkualitas.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan daya tanggap yang cepat dan responsif dalam merespon kebutuhan pengguna perpustakaan. Pengguna terkesan dengan respon cepat, tepat dan akurat dari pelayanan perpustakaan yang menjadikan kenyamanan dalam mengakses informasi dalam perpustakaan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Termasuk dalam jaminan adalah pengetahuan, kemampuan, sikap dan sifat yang dimiliki pustakawan untuk dapat dipercaya oleh pengguna pada saat memanfaatkan layanan perpustakaan. Kepercayaan diri dari pustakawan dapat menumbuhkan rasa percaya pengguna melalui kinerja pustakawan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang akurat, cepat dan memuaskan. Mudah diakses dan dimanfaatkan oleh semua pengguna, serta dapat diandalkan.

3. *Ubiquity and Ease of Access* (Ada dimana-mana dan Kemudahan Pemakaian Sumber Informasi)

a. *Formats* (Bentuk Informasi)

Kemudahan dalam mengakses bentuk sumber informasi, termasuk komponen yang terkandung, kecepatan dan



kemudahan perolehan serta hambatan. Keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan, dimana pengguna dapat mengakses informasi sesuai kebutuhan yang diinginkan.

b. *Timely Access to Resource* (Pemakaian Sumber Informasi Sewaktu-waktu)

Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dalam proses mendapatkan sumber informasi yang dapat diakses kapanpun saat pengguna membutuhkan.

c. *Physical Location* (Lokasi Fisik)

Lokasi fisik berfokus pada penempatan sumber informasi dimana pemakai dapat dengan mudah mencari dan mengaksesnya saat di perpustakaan.

4. *Comprehensive Collections* (Kelengkapan Koleksi)

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor penting pendorong pengguna untuk berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Cakupannya antara lain: isi buku, wawasan dan ruang lingkup yang luas, koleksi yang relevan serta *up to date*. Koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna sangat penting terutama sesuai dengan harapan terhadap layanan perpustakaan.

5. *Self-Relience* (Kemandirian)

Kemampuan atau perilaku pengguna dalam mencari informasi melalui instruksi (OPAC atau katalog buku), dan sarana lain yang dinilai sebagai komponen kualitas layanan yang disediakan oleh

perpustakaan. Serta, perpustakaan mampu menumbuhkan kemandirian perilaku pengguna dalam mencari informasi melalui instruksi, dan sarana lain yang dinilai sebagai komponen kualitas layanan.

6. *Library as Place* ( Perpustakaan sebagai Tempat )

a. *Utilitarian Space* (Tempat Berbagai Aktivitas Bermanfaat)

Perpustakaan dijadikan rujukan tempat untuk pengguna mengakses informasi dan rekreasi. Selain itu, Gedung perpustakaan didesain dinamis untuk memfasilitasi aktivitas pegawai dalam melayani pengguna, maupun kebutuhan tambahan pengguna.

b. *Symbol* (Simbol)

Dimana perpustakaan sebagai simbol/lambang yang dituju dan diingat keberadaanya ketika pengguna membutuhkan informasi yang penting.

c. *Refuge* (Ruang yang Aman dan Nyaman)

Perpustakaan mampu menyediakan fasilitas yang aman, nyaman, teduh, bersih, dan membuat betah. Desain dan pemilihan *furniture* serta penataan setiap bagian ruangan merupakan prioritas perpustakaan. Penggunaan konsultan desain interior maupu eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

### 1.5.3 Tanggapan

Menurut Ahmadi (2003), tanggapan sebagai salah satu fungsi jiwa yang pokok. Dapat diartikan sebagai gambaran ingatan dari pengamatan, dimana obyek yang telah diamati tidak lagi berada dalam ruang dan waktu pengamatan. Tanggapan disebut “laten” (tersembunyi, belum terungkap) apabila tanggapan tersebut ada dibawah sadar, atau tidak disadari. Sedang tanggapan disebut “aktual” (sungguh) apabila tanggapan tersebut disadari.

Menurut Sujanto (2006), tanggapan ialah gambaran pengamatan yang tinggal di kesadaran manusia sesudah mengamati. Macam-macam tanggapan ada 3, antara lain:

1. Menurut indera yang mengamati (tanggapan auditif, tanggapan visual, tanggapan perasa dan sebagainya)
2. Menurut terjadinya (tanggapan ingatan, tanggapan fantasi, tanggapan fikiran dan sebagainya)
3. Menurut lingkungannya (tanggapan benda, tanggapan kata-kata, dan sebagainya)

Indera dapat mengamati segala sesuatu sehingga di dalam kesadaran tinggallah tanggapan, karena itu dapat mengingat kembali apa yang telah diinderakan. Masing-masing orang memiliki tipe tanggapan yang berbeda, seperti:

1. Tipe visual. Artinya orang tersebut mempunyai ingatan yang baik sekali bagi apa yang telah dilihatnya.
2. Tipe Auditif. Artinya orang tersebut dapat mengingat dengan baik sekali bagi apa yang telah didengarnya.
3. Tipe Motorik. Artinya orang tersebut mempunyai ingatan yang baik sekali bagi apa yang telah dirasakan gerakannya.
4. Tipe Taktil. Artinya orang tersebut mempunyai ingatan yang baik buat segala yang telah pernah dirabanya.
5. Tipe Campuran. Artinya kekuatan tiap-tiap indera sama saja, dan mempunyai ingatan yang sama kuatnya buat segala yang telah pernah diinderanya.

## **1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

### **1.6.1 Definisi Konseptual**

#### **1.6.1.1 Tanggapan Pengguna**

Tanggapan yang diberikan oleh individu tidak terlepas dari pengamatan dan pengalaman yang sebelumnya dirasakan. Rasa yang diperoleh dari alat-alat indera yang bekerja pada tubuh manusia. Proses sebenarnya adalah ketika proses pengamatan berhenti, dan hanya tinggal kesan-kesannya saja, proses demikianlah akan muncul sebuah tanggapan.

### 1.6.1.2 Kualitas Layanan

#### 1. *Affect to Service* ( Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan)

Kualitas layanan lebih menekankan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan itu sendiri terutama dari kinerja pustakawan.

##### a. *Empathy* (Empati)

Pemahaman terhadap masalah, keluhan, kesah pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan dengan baik. Hubungan emosional ketika merespon dan bersikap untuk memberikan solusi atas kebutuhan pengguna.

##### b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan pustakawan dalam merespon kebutuhan pengguna secara cepat dan tepat. Serta usaha dalam memberikan solusi pada pengguna saat menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan.

##### c. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi kemampuan, kapabilitas, kecakapan, serta komunikasi dalam meyakinkan pengguna atas keprofesionalitasan pustakawan. Termasuk pemenuhan janji perpustakaan sehingga pengguna nyaman dan percaya untuk mengakses layanan di perpustakaan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kualitas layanan yang berkenaan dengan keandalan pustakawan dalam memberikan layanan yang akurat, penyampaian yang tepat waktu, sesuai kesepakatan dan memuaskan serta konsistensi petugas memberikan layanan sesuai kebutuhan dan keinginan pengguna.

3. *Ubiquity and Ease to Access* (Ada dimana-mana dan Kemudahan Pemakaian)

Penyediaan layanan yang bebas akses, tanpa hambatan serta kemudahan pemakaian informasi pada saat dibutuhkan pengguna. Kualitas layanan ini mencakup dimensi bahwa sumber informasi yang ada di perpustakaan dapat dengan mudah diakses oleh pengguna dimana pun dan kapan pun.

a. *Formats* (Bentuk Informasi)

Bentuk informasi yang bertujuan untuk memudahkan pengaksesan sumber informasi. Komponen yang terdapat dalam *Formats* yaitu meliputi informasi yang terkandung, kecepatan dan kemudahan untuk diperoleh atau dengan kata lain bebas hambatan. Terdapat banyak informasi yang disajikan, sehingga pengguna diharuskan lebih dahulu menyaring informasi tersebut agar sesuai dengan informasi yang menjadi kebutuhannya.

Keberadaan perpustakaan menjadi penting, dimana pengguna dapat mengakses informasi yang telah dipilah dan diklasifikasi untuk memudahkan pencariannya.

b. *Timely Access to Resource* (Pemakaian sumber informasi sewaktu-waktu)

Pengaksesan informasi yang dikelola oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan sewaktu-waktu kapan pun dan dimana pun dengan fasilitas yang digunakan oleh perpustakaan. Kemudahan pemanfaatan informasi menjadi fokus penting untuk melayani kebutuhan pengguna.

c. *Physical Location* (Lokasi Fisik)

Pada lokasi fisik disini mengarah kepada penempatan sumber informasi/koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Secara fisik, sumber informasi tersebut diletakkan dimana dan kemudahan aksesnya bagaimana.

4. *Comprehensive Collections* ( Kelengkapan Koleksi )

Mencakup kelengkapan koleksi yang disediakan untuk pengguna, keluasan ruang lingkup dan wawasan, serta informasi yang terkandung relevan dan *up to date*. Faktor ini menjadi pendorong untuk menarik animo pengguna untuk datang dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Termasuk kesesuaian koleksi dengan subjek informasi yang dibutuhkan pengguna.

##### 5. *Self-Relience* (Kemandirian)

Perilaku pengguna dalam mencari informasi dalam perpustakaan melalui instruksi (termasuk didalamnya bibliografi, OPAC, dan katalog buku) dan monitoring yang dinilai sebagai komponen kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Demikian pula sebaliknya dalam konteks perpustakaan menumbuhkan kemandirian perilaku pengguna dalam mencari informasi melalui instruksi dan monitoring.

##### 6. *Library as Place* (Perpustakaan sebagai Tempat)

Secara kasat mata perpustakaan dinilai berdasarkan fisik, fasilitas, peralatan, perlengkapan, staff/pegawai, dan bahan komunikasi lain. Namun, konsep perpustakaan berkembang bukan hanya berkuat dalam hal demikian, melainkan berkembang ke arah perpustakaan sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan pengguna sebagai ruang yang bermanfaat untuk belajar, kolaborasi, belajar, diskusi dan mengembangkan diri bagi masyarakat. Selain itu, perpustakaan sebagai lambang sentralitas masyarakat yang memberikan ruang untuk menyenangkan penggunanya.

###### a. *Utilitarian Space* (Tempat Berbagai Aktivitas yang Bermanfaat)

Fasilitas yang disediakan perpustakaan menjadi kontribusi yang baik untuk mendukung pengguna dalam berbagai aktivitasnya terutama pemenuhan kebutuhan informasinya. Dimana fasilitas dan



ruang ini sangat dimungkinkan untuk dimanfaatkan sebagai tempat belajar, berdiskusi, dan proses pengembangan diri dari pengguna.

b. *Symbol* ( Simbol )

Perpustakaan menjadi simbol berkembangnya ilmu pengetahuan dan budaya masyarakat serta menjadi wadah yang sangat penting. Kekuatan simbol ini mempengaruhi kekuatan eksistensi perpustakaan dalam penilaian pengguna.

c. *Refuge* (Tempat yang Nyaman)

Fokus perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima mencakup keadaan tempat dan ruangan yang aman, nyaman, dan bersih. Keadaan demikian dapat membuat pengguna merasa nyaman dan betah di dalam perpustakaan. Selain itu, pemilihan furniture dan desain tata ruang juga perlu diperhatikan.

## I.6.2 DEFINISI OPERASIONAL

### I.6.2.1 Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Aspek

*Access of Service* (Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan)

a. *Empathy* (Empati)

Meliputi indikator:

- 1) Kemampuan petugas dalam menerima keluhan/kritik/saran dan respon petugas saat menerima keluhan/kritik/saran.
- 2) Sikap petugas saat memberikan layanan.

3) Komunikasi petugas

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1) Sikap inisiatif petugas ketika melayani pengguna.

2) Sikap petugas dalam mengatasi masalah

3) Respon petugas ketika memberi pelayanan.

4) Keberadaan petugas di setiap layanan

c. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi Indikator:

1) Keprofesionalan petugas ketika memberikan pelayanan

2) Penyampaian dan pemberitahuan informasi oleh petugas

3) Petugas yang berkompeten terhadap tugas yang diberikan.

1.6.2 Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Aspek

*Reliability* (Keandalan)

Meliputi indikator:

1) Kinerja petugas dalam mengelola data/berkas pengguna

2) Hasil penelusuran pada OPAC perpustakaan

1.6.3 Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Aspek

*Ubiquity and Ease Access* (Ada dimana-mana dan Kemudahan Akses)

a. *Formats* (Bentuk Informasi)

Meliputi indikator:

- 1) Penyediaan informasi berdasarkan bentuknya yang cetak dan non cetak
- 2) Kemasan informasi yang diberikan perpustakaan
- 3) Kemudahan pencarian informasi di OPAC
- 4) Kemudahan penemuan lokasi sumber informasi dalam rak dan database

b. *Timely Access to Resource* (Pemakaian Sumber Informasi sewaktu-waktu)

Meliputi indikator:

- 1) Waktu operasi/ jam buka perpustakaan
- 2) Akses website perpustakaan
- 3) OPAC sebagai alat untuk pencarian koleksi di perpustakaan
- 4) Prosedur pengaksesan layanan.

c. *Physical Location* (Lokasi Fisik)

Meliputi indikator:

- 1) Penempatan koleksi buku dan non buku
- 2) Pembagian ruang layanan

1.6.4 Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Comprehensive Collections* (Kelengkapan Koleksi)

Meliputi indikator:

- 1) Koleksi berdasarkan keragaman subjeknya
- 2) Koleksi berdasarkan jumlah eksemplar
- 3) Kebutuhan frekuensi peminjaman

1.6.5 Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Self-Reliance* (Kemandirian)

Meliputi indikator:

- 1) Layanan bimbingan pengguna
- 2) Penilaian sistem layanan dalam pencarian informasi

1.6.6 Tanggapan Pengguna Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Aspek *Library as Place* (Perpustakaan sebagai Tempat)

a. *Utilitary Space* (Tempat Berbagai Aktivitas yang Bermanfaat)

Meliputi indikator:

- 1) Pembagian ruang di perpustakaan
- 2) Aktivitas yang dilakukan di dalam perpustakaan
- 3) Fasilitas untuk penunjang aktivitas pengguna

b. *Symbol* (Simbol)

Meliputi indikator:

- 1) Keberadaan dan citra Perpustakaan di kawasan Universitas Airlangga

2) Prestasi Universitas Airlangga dan hubungannya dengan perpustakaan Universitas Airlangga

c. *Refuge* (Tempat yang Nyaman)

Meliputi indikator:

- 1) Kenyamanan masing-masing ruang perpustakaan
- 2) Kondisi fisik gedung
- 3) Pemilihan desain interior, pemilihan furniture dan sarana penunjang dari keseluruhan ruangan.
- 4) Pembenahan ruangan untuk memberikan kesan indah dan nyaman.

## **1.7 METODE DAN PROSEDUR PENELITIAN**

### **I.7.1 Penentuan metode penelitian**

Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan survei sebagai metode pengumpulan data. Penelitian sosial yang bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di dalam masyarakat yang menjadi objek penelitian menurut Bungin (2001). Penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk mempelajari fenomena-fenomena yang ada di masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dalam situasi tertentu, termasuk seputar tentang hubungan, sikap-sikap, pandangan, serta proses yang berlangsung dan pengaruhnya terhadap suatu fenomena.

### I.7.2 Penentuan lokasi penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Airlangga, dengan alasan peneliti ingin mengetahui tanggapan pengguna pada layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Airlangga. Lembaga induk dari Perpustakaan Universitas Airlangga sendiri adalah Universitas Airlangga yang memiliki visi khusus di tahun 2014 ini yakni “*Research University*”, dimana perpustakaan menjadi bagian penting dalam pencapaian ini. Selain itu, karya ilmiah yang dimiliki Universitas Airlangga juga menduduki peringkat 1 di tingkat Asia peraih penghargaan sitasi terbanyak. Dengan tujuan ini, perpustakaan turut menjadi bagian yang penting untuk pencapaian tersebut.

Selain itu, peneliti yang juga sebagai mahasiswa aktif di Universitas Airlangga dengan mengambil konsentrasi di program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, secara langsung dan tidak langsung merasakan layanan yang ada di perpustakaan Universitas Airlangga. Sekaligus melakukan pengamatan mulai dari perubahan-perubahan yang dilakukan serta layanan yang telah diberikan. Hal ini menimbulkan minat penulis untuk mengkaji lebih dalam apakah perubahan perpustakaan dalam rangka *user oriented* telah sesuai dengan ekspektasi pengguna sehingga menghasilkan kepuasan pada pengguna.

### I.7.3 Penentuan populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Untuk mendapatkan deskripsi tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan jasa pada Perpustakaan Universitas Airlangga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa di Universitas Airlangga. Diketahui jumlah populasi mahasiswa Universitas Airlangga per tanggal 5 Nopember 2014 adalah 358.133 (Sumber: Kemahasiswaan Universitas Airlangga)

### I.7.4 Penentuan metode pengambilan sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampel*. Teknik ini digunakan didasarkan atas adanya tujuan tertentu dan beberapa pertimbangan (Arikunto, 2006).

Syarat yang harus dipenuhi dalam pemilihan responden adalah mahasiswa UNAIR yang mengakses layanan perpustakaan minimal 3 kali mengunjungi perpustakaan. Dari syarat yang diajukan ini diharapkan dapat menggambarkan deskripsinya, sebab dengan intensitas 3 kali sudah dapat memahami dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Airlangga selama mengaksesnya.

Menurut Bungin (2005) penentuan jumlah responden didapatkan dari hasil perhitungan berikut, dimana jumlah populasi telah diketahui.

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

$$n = \frac{358.133}{358.133(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{358.133}{3582,33}$$

$$n = 99,97$$

keterangan :

n : jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

d : nilai presisi ( $\alpha = 0,1$ )

Dengan demikian maka dari jumlah populasi sebesar 358.133 diperoleh ukuran sampel sebesar 99,97 atau 100 sampel penelitian yang dijadikan sebagai responden.

#### I.7.5 Metode pengumpulan data

Pengumpulan data adalah bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian menurut Bungin



(2001). Pengumpulan data merupakan prosedur sistematis dan yang standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

1) Data primer

Menurut Bungin (2001) sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan yang diperoleh langsung dari obyek yang diteliti. Peneliti memperoleh data primer ini dari penyebaran kuesioner.

2) Data sekunder

Menurut Bungin (2001) sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer. Peneliti memperoleh data sekunder ini melalui observasi, wawancara dan studi pustaka.

a) Observasi

Metode observasi atau pengamatan yang digunakan penulis untuk mengetahui keadaan lapangan yakni Perpustakaan Universitas Airlangga terkait pelayanan dan kualitas jasa yang diterapkan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data secara detail.

b) Wawancara

Peneliti akan melakukan tanya jawab terhadap petugas perpustakaan untuk mendapatkan gambaran umum, dan juga melakukan wawancara terhadap responden dengan atau tanpa pedoman pertanyaan.

c) Studi Pustaka

Penelusuran kajian dan literatur yang bersumber dari buku, website, media, teori para ahli dan penelitian ilmiah yang bertujuan untuk menyusun dasar teori dan membantu keseluruhan penelitian.

### I.7.6 Teknik Analisis

Analisis dilakukan setelah data mentah terkumpul. Tujuan analisis adalah agar data mentah tersebut memiliki arti dan makna yang berguna dalam memecahkan suatu masalah penelitian. Pengolahan data akan dilakukan menggunakan cara berikut ini:

a) *Editing*

Menurut Moh. Nazir (2009) sebelum data diolah, maka perlu diedit terlebih dahulu. Data yang telah dikumpulkan dalam *record book*, termasuk jawaban dari daftar pertanyaan apabila masih perlu diperbaiki dan meragukan.

b) *Coding*

Pembuatan kode dengan cara mengklasifikasikan data-data tersebut menjadi kode-kode tertentu untuk memudahkan langkah selanjutnya. Kode atau identitas tersebut digunakan untuk menganalisis.

c) *Tabulasi*

Menurut Moh. Nazir (2009) membuat tabulasi adalah dengan memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai kategori. Ada 3

jenis tabel yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu tabel induk, tabel teks dan tabel frekuensi. Tabel induk adalah tabel yang berisi semua data yang tersedia secara terperinci yang dipergunakan untuk mendeskripsikan data yang memudahkan penulis untuk memudahkan struktur data. Tabel teks adalah tabel yang telah diringkas untuk suatu keperluan tertentu yang dibuat lebih pendek dan padat yang ditujukan untuk membuat penafsiran pada peneliti. Tabel frekuensi adalah tabel yang menyajikan berapa kali suatu hal terjadi yang digunakan peneliti untuk mengecek kesesuaian hubungan jawaban antara satu pertanyaan dan pertanyaan lain dalam daftar pertanyaan.

Analisis data keseluruhan yang diperoleh dari data kuesioner diolah dengan menggunakan SPSS 21. Data yang telah diolah tersebut digunakan untuk menganalisis dan menghasilkan gambaran fenomena yang diinginkan.