

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh instansi, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan pengguna baru dan dapat mengurangi kemungkinan pengguna lama untuk berpindah ke instansi lain. Kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna (Tjiptono, 2008 dalam penelitian Reza Dimas dan Farah Oktafiani)

Sekolah merupakan media pembelajaran pendidikan yang efektif secara berlangsungnya kegiatan belajar mengajar, dan tempat para guru memberikan informasi dibutuhkan dalam kegiatan tersebut. Proses pendidikan ini tidak dapat mendirikan sendiri, dikarenakan ada faktor yang berkaitan untuk diperhatikan sarana dan prasarana adalah faktor yang penting dalam menunjang proses belajar mengajar. Salah satu sarana penunjang tersebut adalah perpustakaan. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 1 ayat 10 mengatakan bahwa setiap satuan pendidikan dalam pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi kebutuhan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi. Kecerdasan intelektual dan kejiwaan siswa. Salah satu sumber yang sangat penting yaitu perpustakaan sekolah.

Perpustakaan merupakan sebuah unit kerja dari suatu badan yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang sudah diatur secara sistematis menurut peraturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap penggunanya (Radityas, 2014:2) Suatu pemikiran peneliti fenomena yang sedang berkembang saat ini perpustakaan merupakan sumber informasi, dimana informasi tersebut memberikan pengetahuan yang dibutuhkan para penggunanya. Namun tidak semua pengguna untuk menggunakan perpustakaan maupun berkunjung di

perpustakaan untuk mencari sebuah informasi. Dalam kondisi perpustakaan sekolah mempunyai peran penting yaitu menunjang kebutuhan warga sekolah terutama siswa untuk mendapatkan informasi. Sebagaimana seperti pada perpustakaan sekolah yang berkembang telah digunakan sebagai salah satu pusat informasi serta sumber belajar untuk meningkatkan prestasi belajar siswa.

Sebagai salah satu peran pendidikan, perpustakaan sekolah mempunyai fungsi sebagai penunjang kegiatan belajar siswa, membantu siswa dan guru dalam mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Perpustakaan sekolah adalah sumber yang penting dan bertugas sebagai sarana pendukung kegiatan pendidikan (Radityas, 2014:15). Menurut Darmono (2004) mengatakan perpustakaan merupakan bagian dari integral dari program sekolah secara keseluruhan, dimana bersama-sama dengan komponen lainnya turut menentukan keberhasilan proses pendidikan dan pengajaran.

Keberadaan perpustakaan sekolah saat ini kondisi sangat memprihatinkan, ditinjau dari gedung, proses pengelolanya, sumber daya manusia, dan perlengkapan. Dapat diketahui bahwa Bidang Perpustakaan Sekolah Pusat Pembinaan Perpustakaan Diknas terhadap keberadaan perpustakaan sekolah (dalam penelitian Radityas, 2014:3) menunjukkan bahwa banyak sekolah belum menyelenggarakan perpustakaan sekolah dengan baik. Kegiatan perpustakaan sekolah bergantung pada kepala sekolah, perpustakaan sekolah yang tidak mempunyai pustakawan menggunakan guru sebagai tenaga pustakawan sementara, yang setiap saat dapat dimutasi hal ini membuat pelayanan di perpustakaan sekolah menjadi kurang nyaman karena belum ada kesesuaian antara tujuan layanan perpustakaan sekolah dengan fakta di lapangan.

Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya saat ini kondisinya sudah maksimal ditinjau dari gedung perpustakaan, proses pengelolaan, sumber daya manusia dan perlengkapan menunjukkan bahwa perpustakaan SMAMDA sudah sesuai dengan penyelenggarannya. Namun kenyataannya pengunjung perpustakaan tidak terlalu ramai tentu saja hal ini menarik untuk diteliti. Jika fasilitas fisik perpustakaan sudah memadai namun pengunjung perpustakaan masih sepi maka hal berikutnya yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanannya.

Dilihat dari aspek koleksinya, banyak perpustakaan hanya mempunyai buku paket mata pelajaran, yang merupakan buku ajar maupun buku teks yang digunakan dalam berlangsung kegiatan mengajar. Koleksi lain yang berorientasi pada aspek rekreatif *cultural* sangat kurang. Padahal koleksi penunjang, misal buku fiksi sangat penting khususnya untuk meningkatkan daya berimajinasi dan menumbuhkan motivasi membaca. Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan sekolah tidak *update*, kebanyakan koleksi adalah buku terbitan lama dan sudah tidak sesuai untuk kegiatan belajar siswa. Oleh karena itu, siswa tersebut harus membeli buku di luar sekolah bahkan pernah melihat guru pengajar berkordinasi dengan penerbit buku untuk menjual buku yang ditawarkan kepada siswa.

Ironisnya lagi, bahwa guru menjelaskan pelajaran tanpa adanya dukungan koleksi dari perpustakaan sekolah. Padahal dukungan koleksi yang memadai dari perpustakaan sekolah dapat menunjang peningkatan kualitas SDM di masa akan datang. Karena banyak guru masih berpedoman pada nilai normatif. Penggunaan koleksi perpustakaan saat kegiatan belajar mengajar oleh guru dapat memotivasi siswa untuk belajar lebih kreatif.

Perpustakaan sekolah selaras dari tugas dan tujuan sekolah sebagai intansi. Fungsi perpustakaan memiliki tiga fungsi yaitu pertama fungsi informatif yang bertujuan memberi informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan guru dan siswa, kedua yaitu fungsi tanggung jawab dan administratif tampak kegiatan peminjaman, pengembalian dan melakukan denda bagi siswa mempunyai keterlambatan mengembalikan buku, dan ketiga yaitu fungsi edukatif dimana menyediakan sarana prasarana dan fasilitas siswa untuk belajar yang diutamakan koleksi sangat membantu siswa dalam mendapatkan konsep pengetahuan.

Saat kegiatan belajar mengajar di sekolah guru dan siswa dituntut untuk mencari sumber informasi supaya dapat meningkatkan kegiatan belajarnya. Siswa tidak dibatasi untuk mendapat materi belajar dari guru, melainkan siswa juga dapat menelusuri informasi yang dimiliki di perpustakaan sekolah. Oleh karena itu perpustakaan sekolah wajib menyediakan jenis koleksi yang lebih lengkap baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Dalam penyediaan koleksi ini

perpustakaan juga menyediakan katalog *online* untuk mempermudah siswa dan guru saat mencari koleksi yang diperlukan. Katalog *online* ini berisi judul buku, tahun terbit serta jumlah eksemplar pada koleksi di perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk mengembangkan koleksi tercetak dan elektronik serta menyediakan sarana dan prasarana untuk memanfaatkan informasi yang tersedia dan tentu saja pengembangan pustakawan perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan pelayanan perpustakaan.

Pelayanan menjadi hal penting pada kegiatan perpustakaan sekolah, yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan merupakan kegiatan yang paling utama, di dalam perpustakaan yang pelaksanaannya dilakukan dengan melakukan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna (Ase.S Muchyidin, 1980). Menurut Sutarno (2004) mengatakan pelayanan yang sering digunakan tolak ukur keberhasilan suatu instansi dimana jasa yang diberikan kepada pengguna. Berdasarkan menurut Goetsch & Davis, 1994 (dalam Tjiptono, 2008, p. 152) kualitas dapat dirumuskan secara dinamis yang berhubungan dengan jasa, sumber daya manusia dan lingkungan yang melebihi harapan. Artinya aspek penilaian terhadap kualitas suatu jasa bisa berbagai faktor yang terkait.

Alasan peneliti melakukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan sekolah dan akan dilakukan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya dengan menggunakan SERVQUAL. SERVQUAL adalah sebuah *survey* dalam konteks penelitian untuk menilai kualitas pelayanan perpustakaan, metode SERVQUAL dapat memberikan kesempatan pada siswa untuk memberitahukan kondisi layanan di perpustakaan sekolah misalkan apakah perlu dilakukan perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi sesuai dengan keinginan siswa.

Sudah banyak penelitian-penelitian terdahulu yang menjelaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan menggunakan model LibQual dan faktor aspek persepsi siswa. Seperti Radityas Ria Safitri (2014) berjudul Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah (Studi Deskriptif Kualitas Layanan Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Madiun) menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan yang diberikan untuk aktivitas bermanfaat bagi pengguna di

perpustakaan sekolah. Penelitian yang lain dilakukan oleh Widaryono (2016) berjudul Kualitas Layanan Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dalam perseptif LibQual +TM menunjukkan bahwapelayanan sangat tinggi, secara umum telah memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka dalam mendukung tugas pokok dan fungsi lembaga untuk menyediakan sumber informasi, menambah wawasan dan pengetahuan, maupun mendukung pemustaka dalam menyelesaikan tugas. Penelitian lain dilakukan oleh Maslachatus Shofi (2013) yang berjudul Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta menunjukkan bahwa kualitas layanan baik, dalam menentukan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan yang dilakukan bagi memberi dan menerima pelayanan yaitu tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dapat disimpulkan bahwa ketiga peneliti yang sudah melakukan penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan sekolah sangat berhubungan dengan produk maupun jasa yang ditawarkan, sudahkah memenuhi dan melebihi harapan siswa sehingga muncul faktor persepsi siswa puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan.

Menurut Parasuraman (Dalam Tjiptono, 2004) menjelaskan terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan (*expexted service*) dan layanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Jadi dapat diketahui bahwa kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pengguna.

SMA Muhammadiyah 2 Surabaya merupakan salah satu Sekolah Menengah Atas swasta terfavorit di Surabaya, Namun kenyatannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMA Negeri Muhammdiyah 2 Surabaya bagi siswa sudah maksimal. Jumlah pengunjung Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya pada tahun 2016 pada bulan Januari-Desember berjumlah 114 pengunjung. Kegiatan yang sering dilakukan oleh pengunjung perpustakaan adalah meminjam koleksi, baca buku, baca koran dan mengembalikan serta lain- lain yang meliputi diskusi dan rapat. Namun pada tahun 2017 pada bulan Januari-Agustus mengalami penurunan karena ketidakaktifan petugas perpustakaan untuk mengarahkan pengunjung untuk

mengisi buku tamu atau absensi digital dan bisa dikarenakan karena pengunjung malas untuk mengisi buku tamu atau absensi digital. Data pengunjung perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya pada tahun 2017 berjumlah 40 orang.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimanakah kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya dilihat dari sudut pandang siswa berdasarkan model SERVQUAL. Oleh karena itu penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disampaikan sebelumnya, maka berikut ini adalah merancang merumuskan masalah dapat mengajukan “Bagaimana Kualitas Pelayanan di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya Berdasarkan Dimensi Model SERVQUAL?”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, merumuskan permasalahan dapat mengajukan maka tujuan penelitian ini merupakan ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat untuk keinginan mencapai peneliti setelah melakukan penelitian ini sebagai berikut:

I.4.1 Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan menambahkan sebuah wawasan kajian dibidang ilmu informasi dan perpustakaan dalam mengembangkan ilmu, khusus dalam kualitas pelayanan di perpustakaan sekolah SMA Muhammadiyah 2 Surabaya dengan pendekatan model SERVQUAL.

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak perpustakaan dari segi mengenai Kualitas Pelayanan di perpustakaan SMAMDA.

I.4.2 Manfaat Akademis

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat wawasan bagi berbagai pihak:

1. Perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat peningkatan mengembangkan pelayanan di perpustakaan SMAMDA.

2. Siswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penyebaran informasi tentang kualitas pelayanan di perpustakaan SMAMDA untuk meningkatkan layanan kedepannya.

I.5 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah mengajukan, dapat mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya, maka pada bagian ini akan diuraikan terkait lima dimensi dari SERQVUAL, sebagai berikut:

I.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Yoeti (2004) pelayanan adalah aktivitas yang dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi penerima, yang ditawarkan dari pihak ke pihak lain dalam bentuk tidak nyata. Pelayanan adalah merupakan aktivitas yang lebih identik dengan produk jasa bukannya produk barang.

Dalam prosesnya layanan perlu dilakukan sebaik mungkin digunakan untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan tersebut. Karena kualitas adalah hal penting pemberian layanan oleh pengguna. Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1988) kualitas jasa merupakan adalah sebuah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005) kualitas pelayanan merupakan untuk

mengukur sejauh mana tingkat kemampuan pelayanan memenuhi kebutuhan pengguna. Jadi disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan kemampuan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan sesuai apa yang yang diharapkan pengguna.

I.5.2 Dimensi Service Quality (SERVQUAL)

Model kualitas jasa hal penting sehingga dapat dijadikan pedoman dalam riset manajemen dan pemasaran jasa adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan kepada Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985) melakukan penelitian beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi kesepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi:

1. Reliabilitas (*Reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan jasa dapat melakukan jasa yang janjikan dengan akurat, tepat, terpercaya dan memuaskan oleh pengguna. ada dua aspek utama yaitu konsisten kinerja (*Perfomance*) dan sifat untuk dipercaya (*Dipendability*).
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan penyedia layanan jasa untuk membantu pengguna dan memberikan layanan jasa yang cepat pada pengguna.
3. Kompetensi (*Competence*) merupakan penguasaan keterampilan dan pengetahuan staf yang sangat dibutuhkan agar menyampaikan jasa sesuai dengan kebutuhan pengguna
4. Akses (*Access* merupakan kemudahan untuk menghubungi, disini dapat berarti suatu penyedia layanan jasa mempunyai lokasi fasilitas sangat mudah untuk dijangkau oleh penggunannya dan berkomunikasi dari instansi mudah untuk menghubunginya.
5. Tata krama (*Courtesy*) merupakan segala keramahan yang dibutuhkan dan diharapkan ada pada semua staf agar dapat menunjukkan serta melakukan kepada pengguna.
6. Komunikasi (*Communication*) merupakan menyampaikan informasi terbaru kepada pengguna dengan menggunakan bahasa yang baik, mudah memahami dan selalu mendengarkan sarana dan keluhan para pengguna.

7. Kredibilitas (*Credibility*) merupakan segala bentuk sifat kejujuran dan kepercayaan yang ditunjukkan instansi, dimana meliputi nama instansi, karakter staf dan interaksi kepada pengguna.
8. Keamanan (*Security*) merupakan segala bentuk kebebasan dari segala bahaya, risiko maupun keraguan yang mana didalamnya termasuk keamanan secara fisik.
9. Kemampuan pada pengguna (*Understanding The Customer*) merupakan segala upaya yang dilakukan oleh instansi penyedia jasa dapat memahami kebutuhan pengguna dan memberikan perhatian secara pribadi.
10. Berwujud (*Tangible*) merupakan segala bentuk penampilan fisik, peralatan, dan fasilitas yang disediakan pada pengguna.

Namun pada penelitian selanjutnya tahun 1990, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam buku *Delivering Quality Customer Perceptuonas And Expectation* untuk menyempurnakan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*) merupakan kemampuan penyediaan layanan perpustakaan dapat melaksanakan secara tepat, akurat dan terpercaya dan memuaskan pengguna. Ada dua aspek meliputi konsisten kerja (*Performance*) dan sifat untuk dipercaya (*Dispendability*). Pada dimensi ini menuntut penyedia layanan perpustakaan agar penggunaannya sesuai apa yang telah dijanjikan dari awal. Kinerja penyedia layanan perpustakaan didalam hal ini harus sesuai dengan harapan dari pengguna yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna tanpa ada kesalahan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan suatu kemampuan penyediaan layanan perpustakaan dapat membantu kepada penggunaannya dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Pada dimensi ini layanan perpustakaan tidak memperbolehkan membiarkan pengguna terlalu menunggu lama layanan yang diberikan kepada penyedia perpustakaan. Pada dimensi ini perpustakaan menuntut dapat memberikan layanan yang responsif.

3. Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan penyedia layanan perpustakaan yang meliputi pengetahuan, kesopanan, kompetensi dari para petugas perpustakaan serta kemampuan mereka dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan yang sangat tinggi terhadap pengguna supaya bebas dari rasa bahaya, risiko maupun keraguan. Pada dimensi ini penyedia layanan perpustakaan menuntut dapat meningkatkan kepercayaan pengguna kepada pihak penyedia layanan perpustakaan.
4. Empati (*Empathy*) merupakan suatu kemampuan penyedia layanan perpustakaan dapat menjalin hubungan baik serta memahami kebutuhan pribadi pengguna. Dalam hal ini penyedia layanan perpustakaan mengharapkan untuk mengerti tentang pengguna.
5. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan suatu kemampuan penyedia layanan perpustakaan agar dapat menyediakan tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, petugas perpustakaan dan komunikasi dengan baik kepada pengguna. Pada aspek ini penyedia layanan perpustakaan menuntut untuk dapat menyediakan fasilitas, sarana prasarana, tampilan fisik petugas perpustakaan sekolah dapat merasakan kenyamanan pengguna.

I.5.3 Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Menurut Anis (2007) meliputi segala sesuatu yang membutuhkan kepada pengguna untuk menyediakan di perpustakaan. Dengan demikian, ruang lingkup pelayanan perpustakaan yaitu keseluruhan aspek manajemen perpustakaan.

I.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

I.6.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan suatu penjelasan konsep secara jelas.

I.6.1.1 Kualitas pelayanan merupakan kemampuan dari layanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

- a. Reliabilitas (*Reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan

perpustakaan SMAMDA untuk melakukan apa yang dijanjikan diawal dengan tepat.

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan penyedia layanan perpustakaan SMAMDA untuk memberikan pelayanan kepada siswa dengan cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*) merupakan kemampuan penyedia layanan perpustakaan SMAMDA yang meliputi pengetahuan, kompetensi dan sikap kesopanan pustakawan kepada siswa.
- d. Perhatian (*Emphaty*) merupakan kemampuan penyedia layanan perpustakaan SMAMDA untuk memberi perhatian bersifat individual kepada siswa.
- e. Bukti fisik (*Tangible*) merupakan kemampuan penyedia layanan perpustakaan SMAMDA menyediakan tampilan secara fisik, pustakawan dan berkomunikasi kepada siswa.

I.6.1.2 Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah

Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dari berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun di tinjau dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa.

I.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu petunjuk tentang apa yang diamati dan bagaimana juga mengukur suatu variabel, dapat juga diartikan semacam petunjuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel.

Dimensi Kualitas Jasa:

1. Reliabilitas (Reliability)
 - Menyampaikan informasi secara benar mengenai jam pelayanan, fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan SMAMDA
 - Menyediakan koleksi dan informasi di perpustakaan SMAMDA yang dijanjikan disesuaikan dengan kebutuhan siswa.

- Dapat diandalkan dalam menangani kebutuhan informasi siswa SMAMDA.
2. Daya tanggap (Responsiveness)
 - Layanan yang cepat bagi siswa SMAMDA.
 - Ketersediaan pustakawan untuk membantu siswa SMAMDA.
 - Kesiapan dalam merespon permintaan siswa SMAMDA.
 3. Jaminan (Assurance)
 - Pustakawan menunjukkan rasa percaya diri kepada siswa SMAMDA.
 - Pustakawan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan membuat siswa SMAMDA merasa nyaman sewaktu melakukan interaksi ke pustakawan
 - Pustakawan memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan membuat siswa SMAMDA merasa nyaman sewaktu melakukan interaksi ke pustakawan.
 - Pustakawan secara konsisten bersikap sopan bagi siswa SMAMDA.
 - Pustakawan memiliki cukup pengetahuan dan bersedia menjawab pertanyaan siswa SMAMDA.
 4. Perhatian (Empathy)
 - Pustakawan memberikan perhatian penuh secara pribadi bagi siswa SMAMDA.
 - Pustakawan bersedia menganggapi kritik dan saran siswa SMAMDA.
 - Pustakawan bertutur kata baik, lembut, ramah dan sopan santun.
 - Pustakawan membuat form pengajuan koleksi yang dibutuhkan siswa guna sebagai penunjang dalam menyelesaikan tugas.
 - Pustakawan membuat berbagai macam aktivitas yang menarik dengan harapan siswa terus memanfaatkan layanan perpustakaan SMAMDA.
 5. Bukti fisik (*Tangible*)
 - Letak lokasi dan ruangan perpustakaan SMAMDA yang memadai dan mudah dijangkau.
 - Fasilitas yang nyaman di dalam ruang perpustakaan SMAMDA.

- Fasilitas di perpustakaan SMADA masih berfungsi dan dapat digunakan.
- Jumlah fasilitas mencukupi kebutuhan siswa di perpustakaan SMAMDA.
- Pustakawan berpakaian bersih dan rapi.
- Ruang perpustakaan bersih, nyaman, sejuk serta suasananya hening.
- Kebijakan yang dibuat perpustakaan SMAMDA sudah ditaati oleh siswa yang berkunjung dan memanfaatkan seluruh layanan dan fasilitas perpustakaan.
- Jumlah pustakawan di SMAMDA dirasa sudah cukup dalam menjalankan secara keseluruhan layanan perpustakaan.

I.7 Metode dan Prosedur Penelitian

I.7.1 Pendekatan dan Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan tipe deskriptif merupakan sebuah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa suatu hasil penelitian membuktikan fenomena (Sugiyono, 2017:21) penelitian dengan tipe deskriptif ini dipilih alasannya peneliti ingin mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang telah diterapkan di perpustakaan SMA Muhammadiyah 2 Surabaya. Hasil penelitian ini dapat diharapkan dapat memberi rujukan bagi pihak di Perpustakaan SMAMDA dalam kebijakan yang sehubungan dengan pelayanan.

I.7.2 Lokasi Penelitian

Lokasi melaksanakan fenomena terjadi dilapangan dan kemudian menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Alasan peneliti dalam memilih lokasi ini adalah dikarena perpustakaan swasta yang terbaik namun siswa yang berkunjung di perpustakaan sangat kurang. Oleh karena itu, penelitian kualitas pelayanan di perpustakaan SMAMDA.

I.7.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan subjek memiliki beberapa kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Dalam penelitian ini

yang menjadikan siswa yang pernah mengunjungi menggunakan pelayanan di perpustakaan SMAMDA. Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik memiliki populasi, dimana diambil dari sumber data yang menanggapi mewakili karakteristik keseluruhan populasi (Sugiyono, 2017:81).

I.7.4 Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:85). Hal ini dikarenakan peneliti akan mengambil siswa yang ditemui peneliti tanpa kriteria tertentu. Contohnya usia, jenis kelamin dan lainnya. Alasan dari peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan maupun kriteria-kriteria tertentu harus terpenuhi oleh siswa yang digunakan dalam penelitian. Saat itu sedang berkunjung dan berada di perpustakaan SMAMDA menunjukkan mereka sudah pernah merasakan dan mendapatkan pelayanan di perpustakaan meskipun hanya sekali maupun lebih. Maka peneliti menentukan ukuran sampel minimal salah satu menurut pendapat Roscoe dalam buku *Research Methods For Business* (1982) yang dikutip oleh Sugiyono (2017:91) mengatakan bahwa ukuran sampel yang sudah layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Untuk mendapat jumlah minimal responden sebanyak 35 orang peneliti akan melakukan penelitian dalam waktu tertentu

I.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian ini meliputi kuesioner, dokumentasi, observasi dan studi pustaka.

1. Kuesioner

Pengumpulan data dapat dilakukan dari berbagai sumber. Untuk itu dapat ditinjau dari sumbernya maka peneliti dapat menggunakan dengan data primer yang bersifat sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan

melalui pembagian kuesioner yang menurut Achmadi dan Nurboko (2003:76) merupakan suatu daftar yang berisi pertanyaan mengenai suatu bidang yang akan diteliti. Kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data dapat menyebarkan kepada responden. Cara tersebut dilakukan mengingat kualitas pelayanan penting terutama siswa yang berkunjung belum memahami kualitas layanan yang tersedia di perpustakaan sekolah SMAMDA. Jenis pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan beberapa alasan responden dapat mengerjakan dalam waktu senggang, tersedia cukup waktu untuk berfikir dan menjawab pertanyaan yang relatif mudah.

Penentuan skor atas kuesioner skala Likert. Menurut Sugiyono (2017) merupakan penelitian ini menggunakan empat kategori jawaban dalam skala Likert, yaitu:

STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor	=1
TS	= Tidak Setuju	diberi skor	=2
S	= Setuju	diberi skor	=3
SS	= Sangat Setuju	diberi skor	=4

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2017:240) dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan berupa catatan yang sudah berlalu. Catatan adalah dokumentasi lokasi penelitian yang relevan.

3. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono2017:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses penyusun dari berbagai proses biologi dan psikologis. Dalam melaksanakan penelitian ini, observasi akan dilakukan peneliti yaitu observasi non partisipan (*non participant observation*). Jadi kesimpulan peneliti tidak mengikuti dalam kegiatan dilapangan namun hanya sebagai mengamati. Data diperoleh dari hasil observasi akan digunakan oleh peneliti untuk mengetahui gambaran umum lokasi penelitian.

4. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan pengumpulan data dilakukan dengan mencari beberapa referensi meliputi buku, catatan dan jurnal ilmiah untuk mendukung penelitian ini.

I.7.6 Teknik Pengolahan Data

Pada teknik pengolahan data merupakan kegiatan lanjutan dari pengumpulan data, semua data yang telah diperoleh selanjutnya diolah menggunakan tiga tahapan antara lain *editing*, *coding* dan tabulasi data.

1. *Editing*

Editing merupakan proses memeriksa keseluruhan daftar pertanyaan yang perlu membaca dan mengembalikan untuk melihat kesesuaian jawaban yang masih meragukan dari jawaban responden. Dalam tahap awal peneliti akan dikoreksi secara lengkap tidaknya kuesioner yang akan diisi responden dan kesesuaian pertanyaan antara satu dengan lainnya secara relevan.

2. *Coding*

Coding merupakan proses melakukan pengkodean dan memberi tanda simbol yang berupa angka pada jawaban responden yang terima.

3. Tabulasi

Tabulasi merupakan menyusun dan memasukan data yang sudah dikelompokan tabel-tabel agar mudah memahami.

I.7.7 Teknik Analisis Data

Menganalisis data merupakan suatu proses kelanjutan dari proses pengolahan data dengan tujuan bagaimana gambaran menginterpretasikan data kemudian melakukan analisis. Berdasarkan hal yang sudah tersedia proses pengolahan data. Menurut Prasetyo dan Jannah (2012:184) menjelaskan bahwateknik menggunakan analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dilapangan. Pada proses ini, data kuantitatif hasil penelitian yang telah diolah kemudian dianalisis dan diinterpretasikan dengan teori yang berhubungan (dalam penelitian ini Model SERVQUAL) menggunakan SPSS 17.

Proses analisis data dilakukan dengan mendeskripsikan dan menjelaskan temuan penting dilapangan yang telah disajikan dalam bentuk tabel tunggal.

Setelah data diolah di SPSS 17 dan didapat hasilnya maka selanjutnya mengkategorikan terhadap jawaban yang diberikan oleh responden. Menurut Sugiyono (2017:93), menjelaskan bahwa jawaban dari setiap item pernyataan yang diberikan oleh responden yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Sangat pertama “Tidak Setuju” skor 1, kedua “Tidak Setuju” skor 2, ketiga “Setuju” skor 3 dan keempat “Sangat Setuju” skor 4. Dalam menentukan kategori skor jawaban dari responden tersebut untuk itu terlebih dahulu menentukan kelas intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tinggi} - \text{Skor rendah}}{\text{Kategori}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

Kategori skor jawaban responden yaitu:

Kategori	Skor
Sangat Baik	3.28 – 4.00
Baik	2.52 – 3.27
Buruk	1.76 – 2.51
Sangat buruk	1.00 – 1.75

Untuk menentukan kategori skor siswa apakah masuk pada kategori sangat baik, baik, buruk serta sangat buruk dapat dilakukan dengan melakukan menjumlahkan skor dari setiap item pernyataan kemudian membaginya dengan jumlah siswa. Dari hasil tersebut maka dapat diketahui kategori jawaban siswa.