

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan suatu ilmu pengetahuan yang mencakup disegala bidang yang begitu pesatnya membuat kita harus semakin sadar bahwa tidak mungkin kita hanya mengandalkan keterampilan seorang guru untuk menyampaikan ilmu pengetahuan kepada para siswa dengan mengacu kepada buku pelajaran saja. Disamping itu, buku pelajaran yang berada di sekolah tidak mencakup semua subjek yang diperlukan dalam setiap mata pelajaran untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam mewujudkan tujuan pendidikan.. Maka, seorang guru haruslah berperan penting kepada siswa dan siswa harus diberi kesempatan ikut aktif membuka dan mengembangkan pemikirannya dengan menelusuri informasi melalui koleksi-koleksi yang terdapat di perpustakaan sekolah.

Sebagai penentu suatu mutu di dunia pendidikan, keberadaan unit lembaga informasi atau perpustakaan di dalam dunia pendidikan mempunyai peranan penting untuk meningkatkan kualitas mutu anak didiknya. Dengan mengaitkan suatu peranan dan fungsi perpustakaan sekolah program-program pendidikan akan tercapai, karena dengan menciptakan suatu kerjasama yang baik antara pemustaka dengan pengguna yaitu siswa dan siswi itu sendiri akan menciptakan unit pelayanan informasi sebagai suatu sumber informasi yang baik. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Sulisty-Basuki (2010), bahwa suatu perpustakaan sekolah adalah unit lembaga informasi yang tergabung dan dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan guna membantu sekolah mencapai tujuan utama sekolah serta tujuan pendidikan pada umumnya.

Untuk dapat mencapai tujuan utama perpustakaan sekolah, maka perpustakaan sekolah harus menyediakan pelayanan yang optimal baik dari segi pelayanan sarana dan prasarana. Sebagai salah satu hal pokok yang perlu srealisasikan dalam perpustakaan suatu pelayanan unit lembaga informasi atau

pelayanan perpustakaan harus menjalin hubungan yang baik dengan para pemustaka, guna memberikan kepuasan dan kenyamanan secara prima dan berorientasi kepada pemustaka sehingga perpustakaan dapat mencapai tujuan yang telah diemban. Kenyamanan perpustakaan dapat terwujud jika semua spek yang terdapat di perpustakaan saling berkaitan dan saling mendukung. Perpustakaan sekolah sebagai lembaga unit penyedia lembaga informasi sebagai bagian yang integral dari system pembelajaran maka diharuskan dapat menyelenggarakan perpustakaan sekolah yang sejalan sesuai visi dan misi sekolah, karena perpustakaan sekolah bukan sekedar menyediakan koleksi bacaan agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi para penggunanya, tetapi juga harus menyediakan suatu koleksi bacaan yang bermutu dan sesuai dengan kurikulum yang berkaitan dengan bidang studi dan kegiatan penjang proses pendidikan. Kualitas dan relevansi suatu pelayanan perpustakaan dalam menyediakan sarana dan prasarana dengan menyediakan literature dalam bentuk cetak maupun elektronik harus ditentukan agar dapat terselenggaranya suatu proses pendidikan dan penelitian yang baik dan bermutu.

Usaha seorang pustakawan dituntut untuk memberikan kontribusi yang optimal dalam meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan pustakawan yang sangat berpengaruh agar tercapainya tujuan utama perpustakaan sekolah dengan cara memeberikan pelayanan yang menyenangkan serta memberikan kemudahan-kemudahan kepada para pemustaka. Dalam hal pelayanan pustakawan harus mengetahui dan merealisasikan kode etik kepustakawanan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dari segi sikap pelayanan, pustakawan harus bersikap sopan, ramah, luwes, komunikatif, tidak berprasangka negative, mau mendengarkan keluhan dari pemustaka serta dapat melayani dengan wajah yang ceria. Adapun pelayanan dari segi keterampilan pustakawan, yaitu pustakawan harus mengetahui kemampuan dari seorang pemustaka, memberikan pelayanan hingga tuntas, serta menjamin kerahasiaan infromasi yang dicari oleh pemustaka. (Hermawan dan Zen, 2006)

Kinerja seorang pustakawan tidak mungkin bisa berjalan dengan baik jika efisiensi operasional dan kenyamanan pustakawan tidak ada dukungan dari fasilitas yang memadai, fasilitas tersebut dapat berupa fasilitas pokok dan fasilitas pendukung perpustakaan. Karena dengan adanya fasilitas yang memadai pustakawan akan mendapatkan kenyamanan bagi pustakawan ketika menghabiskan waktu di perpustakaan dalam bekerja melayani pemustaka yang memerlukan informasi sebagai suatu kebutuhannya terutama dalam memberikan pelayanan ataupun menjalankan tugas rutin kepustakawanan.

Keberadaan dan peran penting perpustakaan di sekolah merupakan salah satu tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam kegiatan proses belajar mengajar agar tercapai indikator-indikator dalam setiap mata pelajaran tersebut. Selain itu, keberadaan perpustakaan sekolah yang terorganisasi secara baik dan sistematis, baik itu secara langsung ataupun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi para siswa dan guru dalam kegiatan belajar mengajar di sekolah. Hal ini terkait dengan adanya perbaikan metode belajar mengajar yang selama ini dianggap atau dirasakan dapat dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikann. Dengan demikian, keberadaan teknologi komputer atau digital menjadikan pustakawan lebih mudah dan cepat memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna, khususnya para siswa. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan para pengguna layanan perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk meningkatkan kinerja dan fasilitas yang dibutuhkan agar pengguna perpustakaan sekolah merasa puas.

Pelayanan perpustakaan di sekolah yang banyak diberikan dan banyak dibutuh para siswa-siswi adalah pelayanan referensi. Selain itu, pelayanan lain seperti pelayanan sirkulasi, pelayanan pembaca, dan pendidikan pengguna yang disediakan oleh perpustakaan tersebut mampu membantu penyediaan informasi yang dibutuhkan bagi para pemustaka. Adanya keterkaitan antara hubungan pemustaka dan perpustakaan dengan kondisi sekolah yang ada. Keaktifan para pengguna di perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan pemustaka itu

sendiri untuk mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan harus memenuhi kebutuhan para pemustaka yang berhubungan dengan ketersediaan koleksi di perpustakaan karena perpustakaan yang baik dapat dilihat keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dan dapat melayani dengan baik sehingga pemustaka merasa puas.

Penilaian pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan akan terjadi selama proses penyampaian pelayanan. Setiap kontak yang terjadi antara pihak perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu *moment of truth*, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pemustaka (Jafar, 2005). Kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan (Achmad:2003). Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya. Suatu kepuasan pengguna akan jasa yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya adalah menampilkan suatu kualitas pelayanan yang baik. *Up date*, cepat dan tepat.

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk

pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal.

Kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat jika pemustaka puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas. Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*Service Quality*) dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan perpustakaan. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Kotler dan Jafar (2000), bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Maka citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.

Adapun penelitian sebelumnya mengenai pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka (studi pada perpustakaan umum dan arsip kota Malang) yang telah diteliti oleh Haning Tri (2015), hasil menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Maka dapat dilihat dari penelitian sebelumnya, bahwa dengan adanya kualitas pelayanan hal tersebut akan menciptakan suatu kepuasan pemustaka.

Untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi, yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan. Berdasarkan pernyataan yang telah dijelaskan, dapat dilihat bahwa keberhasilan suatu perpustakaan dapat diketahui oleh persepsi pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bimo Walgito (2004) bahwa persepsi merupakan hasil dari interpretasi sebuah objek berasal dari stimulus atau rangsangan dari luar yang diterima oleh alat indera

kemudian diteruskan ke otak. Di dalam otak, stimulus akan diseleksi dan diorganisasi sehingga individu menyadari dan mengerti menjadi sesuatu yang berarti. Setelah itu memunculkan persepsi sebagai hasil akhir berupa penilaian terhadap stimulus yang diterima oleh individu.

Namun pada jaman yang sudah maju seperti jaman sekarang ini sebuah unit lembaga informasi dituntut untuk dapat memberikan suatu informasi dengan cepat dan mudah guna dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Contohnya pada perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat pada saat ini berdampak pada jenis-jenis koleksi yang ada di perpustakaan. Perpustakaan sekolah saat ini juga tidak hanya berisi buku-buku pelajaran, mulai masuk koleksi audiovisual yang isinya tetap mengenai pelajaran, namun disajikan dalam format yang berbeda. Koleksi perpustakaan yang semakin meningkat dan mengarah pada dokumen-dokumen multimedia membuat layanan multimedia saat ini berkembang pada banyak perpustakaan. Penyajian koleksi satu alat yang sangat membantu dalam meningkatkan keunggulan bersaing di era pasar global. Tuntutan jaman pengguna jasa perpustakaan saat ini telah ditandai dengan keinginan untuk dilayani serba cepat, tepat, dan instan. Tidak saja dalam bentuk format alfanumerik tetapi juga citra, suara, grafik, dan video secara interaktif. Dengan masuknya koleksi audiovisual ke dalam perpustakaan sekolah diharapkan dapat membantu kegiatan belajar mengajar yang dilaksanakan disekolah, karena koleksi *audiovisual* lebih interaktif, yaitu menyajikan bahan ajar dalam bentuk gambar dan suara. Adanya layanan multimedia perpustakaan juga dapat menjaga keeksisanya sebagai pusat pencarian informasi, dan keberadaan perpustakaan akan tetap diakui karena dapat mengikuti jaman yang semakin modern dengan adanya perkembangan pada layanan informasi.

Adapun penelitian peneliti-peneliti sebelumnya mengenai keefektifan metode penyampaian materi menggunakan layanan multimedia dibanding dengan penyampaian materi hanya melalui metode ceramah. Seperti penelitian yang telah

dilakukan oleh Angga Satrya Atma Nagara yang berjudul Keefektifan Multimedia dalam Pembelajaran Menggambar Bentuk Pada Siswa Kelas VII A SMP Negeri 2 Grujungan Bondowoso dengan hasil penelitian penggunaan multimedia pembelajaran dikatakan efektif, hal ini terlihat dari keantusiasan dan keaktifan siswa lebih nampak, yang diketahui dengan kategori taraf aktivitas siswa sangat baik yaitu sebesar 98,87%. Hasil menggambar ketuntasan siswa semakin meningkat dari 40% menjadi 96,42% setelah diterapkan penggunaan multimedia dalam proses pembelajaran menggambar bentuk.

Selain itu terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Heri Setyawan dan Ahmad Muhibin yang berjudul Pemanfaat Multimedia dan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Pembelajaran PPKn (Studi Kasus Pada Guru PPKn SMP Se Kecamatan Gesi Kabupaten Sragen Tahun Pelajaran 2015/2016 dengan hasil yaitu pemanfaatan teknologi multimedia berupa laptop dan proyektor lebih aktif dan jelas karena siswa lebih antusias dalam memperhatikan penyampaian materi dan fokus pada bahan ajar yang ditampilkan. Daya tangkap materi yang diterima oleh siswa lebih optimal dibanding dengan penyampaian materi melalui metode ceramah. Hasil temuan tersebut sesuai dengan penelitian dalam jurnal internasional oleh Robles (2013:38) yang berjudul *“The Use of Education Web Tools: An Innovative Technique in Teacher Education Course”* menunjukkan bahwa para siswa memiliki sikap positif terhadap pendidikan alat jaringan, karena merupakan teknik inovatif pada guru pendidikan. Pendidikan alat jaringan digunakan guru untuk memperoleh keuntungan pada proses pembelajaran.

Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu yang berkewajiban senantiasa untuk memenuhi tuntutan pemustaka khususnya siswa-siswi SMP Negeri 1 Sidayu akan informasi. Dimana didalamnya menyediakan beberapa layanan untuk memenuhi harapan pemustaka didalamnya, dengan itu perpustakaan memberikan fasilitas perpustakaan yang memiliki ruangan cukup luas dan didalamnya terdapat ruang penyimpanan, area koleksi baca, area meja baca, area pembelajaran multimedia, area referensi, area *E-catalog*, area kumpulan hasil literasi, dan area surat kabar. Yang menarik dari perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu adalah perpustakaan

tersebut memiliki layanan multimedia/audio-visual karena masih jarang sekolahan SMP yang berada di wilayah sidayu memiliki layanan multimedia. Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu juga telah mendapatkan piagam penghargaan sebagai perpustakaan terbaik tingkat SMP di Sidayu. Namun kenyataan masih terdapat kekurangan dalam pemberian pelayanan didalamnya. Permasalahan tersebut yaitu dari segi sumber daya yang melayani masih terdapat kekurangan, baik dari segi jumlah pustakawan maupun pengetahuan pustakawan akan penggunaan system layanan e-katalog atau audiovisual.

Fakta ini menggambarkan bagaimana masyarakat dapat menilai dan mengamati pelayanan yang diberikan bersifat baik atau buruk, dan berpengaruh pada kepuasan pemustaka. Dari fenomena dan fakta yang ada, maka penulis melakukan penelitian yang dinilai dari dimensi kualitas layanan *ServQual* dengan fokus permasalahan “Kualitas Layanan Multimedia Di Perpustakaan SMP Negeri Sidayu”.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang dan masalah yang telah dikemukakan oleh peneliti diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui apabila suatu permasalahan dapat dirumuskan dengan “Bagaimana kualitas layanan multimedia yang ada di perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu ?”

I.3 Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah yang telah diajukan oleh penulis, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana siswa sebagai pengguna menilai kualitas pelayanan multimedia yang ada di SMP Negeri 1 Sidayu.

I.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini nantinya akan dapat memberikan manfaat seperti berikut :

I.4.1 Manfaat Akademis

1. Dapat menambah pengetahuan baru bagi peneliti tentang pentingnya suatu layanan perpustakaan, yaitu dalam hal layanan multimedia.
2. Dapat memberikan kontribusi pengembangan keilmuan informasi dan perpustakaan mengenai persepsi siswa atau pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

I.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu diharapkan :

1. Dapat memberikan gambaran mengenai kualitas layanan multimedia di perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu yang dilakukan oleh penulis.
2. Dapat memberikan masukan pada pengelola perpustakaan mengenai pentingnya pelayanan pemustaka yang ada di perpustakaan agar pada saat pemustaka mengakses informasi, pemustaka juga menikmati fasilitas yang nyaman yaitu dalam hal layanan multimedia dan layanan yang diberikan oleh pustakawan atau SDM pada perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu.

I.5 Kajian Teoritik

I.5.1 Kualitas Layanan

Kotler (2002) konsep kualitas sering dikaitkan dengan suatu produk atau jasa yang mempunyai pengaruh mampu untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dapat dinyatakan ataupun tersirat. Menurut Fatmawati (2013) Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan diberikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Nasution 2004). Pendapat lain mengenai kualitas disampaikan oleh Tjiptono (2007), menyatakan bahwa “kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen”. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima terhadap pelayanan suatu organisasi. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Ada beberapa faktor yang perlu dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas menurut Tjiptono (2008), yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan.
2. Mengelola ekspektasi pelanggan.
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan yang berguna untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan.
4. Mendidik konsumen tentang layanan. Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik.
5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas.
6. Menciptakan automating quality.
7. Menindaklanjuti layanan.
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

Jika hal itu diterapkan dipergustakaan, maka kualitas layanan perpustakaan ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka. Fatmawati (2011) menyebutkan bahwa “kualitas perpustakaan dalam hubungannya dengan pemustaka”. Maksudnya bahwa konsep kualitas akan jauh

lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan untuk kepuasan secara menyeluruh. Alasannya adalah karena pemustakalah yang menjadi kunci utama dari munculnya isu-isu tentang kualitas perpustakaan. Pemberian jasa yang sangat nampak jelas di perpustakaan adalah dibagian pelayanan karena bagian pelayanan adalah bagian yang mempertemukan langsung antara petugas perpustakaan dan pemustakanya. Rahayuningsih (2007) menyatakan bahwa Bagian pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan diperpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik oleh penggunanya apabila pelayanan yang dilakukan baik, dan pelayanan akan dikatakan buruk apabila pelayanan yang dilakukan buruk, hal ini dikarenakan bagian pelayanan adalah bagian yang mempertemukan langsung antara petugas dan pemustakanya.

I.5.2 Metode Pengukuran Kualitas Layanan (*ServQual*) Pengguna Perpustakaan

Pengukuran kualitas layanan dapat diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan antara harapan pengguna dengan layanan yang diberikan. Adapun salah satu contoh dari metode pengukuran kualitas layanan adalah *ServQual*. Metode ini dikenal pula dengan istilah Gap Analysis. Model Gap didasarkan pada perspektif diskonfirmasi harapan dengan fokus pada kualitas layanan daripada kualitas produk (Parasuraman et al. 1988). variabel yang berkaitan dengan pelayanan dan kemudian dianalisis dengan memakai analisis faktor. Ternyata dapat dikemukakan beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi 10 dimensi potensial yang saling melengkapi. Berikut menurut Pasuraman, et al. (1985)

I.5.2.1 Dimensi Metode *ServQual*

Parasuraman et. al. dalam Syihabuddin Qalyubi (2007: 219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut:

1. *Reliabilitas* (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan),
2. *Responsivitas* (kemampuan dan kesiapan petugas dalam member layanan),
3. *Kompetensi* (petugas memiliki skill dan pengetahuan),
4. Akses (kemudahan kontak dan pendekatan),

5. *Courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan),
6. *Komunikasi* (konsumen selalu terinformasi),
7. *Kredibilitas* (dapat dipercaya),
8. *Keamanan* (bebas dari rasa bahaya, ragu),
9. *Pengertian* (memahami kebutuhan pengguna),
10. *ada yang terlihat* (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).

Dari beberapa dimensi kualitas pelayanan (*ServQual*) seperti yang disebutkan diatas, pada perkembangan keseluruhan dimensi tersebut hanya dikelompokkan menjadi lima saja, yaitu sebagai berikut :

Menurut Zeithaml et. al. dalam Syihabuddin Qalyubi (2007: 219), membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi *ServQual*. Kelima dimensi tersebut antara lain:

1. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi),
2. *Reliabilitas* (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka),
3. *responsivitas* (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat),
4. *Assurance* (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya),
5. *Emphaty* (perhatian terhadap setiap pengguna secara individu).

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerjanya, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, dan sebagainya. Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

I.5.3 Multimedia atau Audio-visual

Ashar Arsyad (2019), menjelaskan bahwa multimedia merupakan suatu kombinasi dari dua atau lebih media digital (baik itu teks, grafik, audio, video, dll) yang digunakan didalam aplikasi komputer atau data file. Maka dapat diartikan bahwa multimedia adalah berbagai macam kombinasi grafik, teks, suara, video, dan animasi koleksi bahan nonbuku. Penggabungan tersebut merupakan suatu kesatuan yang secara bersama-sama menampilkan informasi, pesan, atau isi pelajaran yang memerlukan beberapa jenis peralatan perangkat keras untuk menunjang dalam kelangsungan menyampaikan informasi kepada pemaikainya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa multimedia atau layanan multimedia adalah layanan yang secara langsung bersentuhan dengan teknologi informasi, penggabungan dari dua atau lebih komponen yang tersimpan dalam bentuk piringan optik atau CD player. Informasi yang disajikan mealui multimedia ini berbentuk dokumen yang hidup, dapat dilihat dilayar monitor yang dapat didengar suaranya dan dilihat gerakanya yang bertujuan untuk menyajikan informasi dalam bentuk yang menyenangkan, mudah dimengerti, menarik, dan jelas karena sebanyak mungkin indera , terutama telinga dan mata digunakan untuk menyerap informasi tersebut.

I.5.3.1 Koleksi Multimedia

Koleksi multimedia dapat dipakai sebagai salah satu alat untuk membantu meningkatkan keunggulan bersaing layanan informasi di era pasar global, karena koleksi multimedia memiliki sifat yang mudah digunakan dan variatif dalam hal penyampaian makna, dan kata-kata yang mempunyai cakupan teks yang lebih luas untuk memeriksa suatu topik tertentu. Koleksi multimedia tidak hanya menyediakan lebih banyak teks melainkan juga menghidupkan teks dengan menyertakan gambar, musik, bunyi, animasi dan video. Selain itu untuk memungkinkan pengguna menelusuri jagad informasi yang sangat cepat dengan menggunakan gelombang elektromagnetik adapun koleksi multimedia yang

berupa link. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang telah dikemukakan oleh Nurjanah (2009).

Untuk inilah evaluasi kebutuhan pengguna terhadap layanan multimedia sangatlah penting guna mengetahui sejauh mana pentingnya layanan tersebut di mata para pengguna terhadap perpustakaan agar tetap dipercaya sebagai pusat pencarian dan penemuan informasi yang tepat dan akurat.

I.5.4 Pemustaka atau Pengguna Perpustakaan

Tujuan didirikannya perpustakaan adalah memenuhi kebutuhan informasi bagi penggunanya. Lasa Hs (2005) menyatakan bahwa pemustaka atau pengguna adalah orang, sekelompok orang, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas dan layanan suatu perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno (2009), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang telah disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

Hermawan (2006), menyatakan bahwa secara umum pengguna perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu :

1. Pengguna Potensial (Potential Users)

Pengguna yang ditargetkan menjadi pengguna perpustakaan. Pada perpustakaan sekolah sebagai pengguna potensial adalah semua guru, dan murid. Pada perpustakaan perguruan tinggi adalah dosen dan mahasiswa. Dan pada perpustakaan umum pengguna potensial adalah warga masyarakat yang tinggal di wilayah dimana perpustakaan berada.

2. Pengguna Aktual (Actual Users)

Mereka yang telah menggunakan perpustakaan, baik pengguna aktual aktif maupun pengguna aktual pasif. Pengguna aktual aktif adalah pengguna yang secara teratur (regular) berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan. Sedangkan pengguna aktual pasif adalah pengguna yang menggunakan perpustakaan ketika ada kebutuhan atau mendapat tugas baik dari guru, dosen atau pihak lainnya.

Berdasarkan definisi diatas istilah pengguna memiliki definisi yang bermacam-macam sesuai dengan kriterianya. Adapun yang dimaksud pengguna dalam penelitian ini adalah siswa dan siswi pengguna layanan multimedia di Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu.

I.5.5 Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang ada di ruang lingkup sekolah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah yang bersangkutan. Khususnya bagi para siswa dan guru yang berperan sebagai media dan sarana prasarana untuk menunjang kegiatan proses belajar mengajar di tingkat sekolah. Menurut Sulisty-Basuki (1991) Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tegabung dalam sebuah sekolah, yang dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan sekolah serta tujuan pendidikan pada umumnya. Adapun pendapat lain tentang pengertian perpustakaan sekolah yang dikemukakan oleh Bafadal (2005) bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah bertujuan untuk menunjang program belajar di lembaga pendidikan formal tingkat sekolah, baik sekolah dasar maupun menengah, baik secara umum maupun sekolah lanjutan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat diketahui bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada dalam ruang lingkup sekolah yang berfungsi sebagai sarana penunjang kegiatan sekolah untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah.

I.5.5.1 Tujuan Perpustakaan Sekolah

Tujuan perpustakaan sekolah menurut Sulisty-Basuki (1991) adalah membantu sekolah mencapai tujuannya sesuai dengan kebijakan sekolah dimana perpustakaan sekolah tersebut bernaung. Sedangkan menurut Darmono (2001) perpustakaan sekolah mempunyai tujuan untuk menyerap dan menghimpun informasi, mewujudkan suatu wadah pengetahuan yang terorganisasi,

menumbuhkan kemampuan menikmati pengalaman imajinatif, membantu perkembangan kecakapan bahasa dan daya pikir, mendidik murid agar dapat menggunakan dan memelihara bahan pustaka secara efisien, serta memberikan dasar studi mandiri.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan dari perpustakaan sekolah adalah mewujudkan kemandirian bagi para pengguna perpustakaan sehingga tercipta pengguna perpustakaan yang aktif, kreatif, dan mandiri dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi yang tepat dan akurat.

I.5.5.2 Fungsi Perpustakaan Sekolah

Fungsi perpustakaan sekolah tidak berbeda dengan perpustakaan secara umum yang telah disebutkan diatas. Menurut Pawit M Yusuf (2007), pentingnya perpustakaan sekolah dapat dilihat dari fungsinya, yaitu :

1. Fungsi Edukatif

Keseluruhan fasilitas dan sarana yang ada pada perpustakaan sekolah terutama koleksi yang dikelolanya banyak membantu para siswa sekolah untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep pengetahuan.

2. Fungsi Informatif

Mengupayakan penyediaan koleksi perpustakaan yang bersifat “memberi tahu” akan hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan para siswa dan guru.

3. Fungsi Rekreasi

Sebagai pelengkap untuk memenuhi kebutuhan sebagian anggota masyarakat sekolah akan hiburan intelektual.

4. Fungsi Penelitian

Koleksi perpustakaan sekolah bisa dijadikan bahan untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana.

Berdasarkan pengertian diatas, maka fungsi perpustakaan tidak hanya sebagai sumber informasi melainkan dapat juga sebagai sarana pengembangan kreatifitas, karakter dan hiburan bagi para penggunanya.

I.5.5.3 Layanan Perpustakaan Sekolah

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemakai perpustakaan. Menurut Darmono (2001) kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- a. Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Sutarno (2004) menyatakan bahwa sebuah layanan perpustakaan merupakan salah satu alat pengukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, perpustakaan harus berusaha memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penggunanya. Adapun berbagai aktifitas layanan perpustakaan sekolah, yaitu :

1. Meminjamkan koleksi perpustakaan

2. Melayani kebutuhan-kebutuhan informasi dan bahan pelajaran dalam kelas.
3. Menyediakan sumber-sumber informasi bagi murid atau guru perseorangan. Sekolah yang mempunyai perpustakaan sekolah yang dikelola dengan baik dapat mengadakan “jam perpustakaan”.
4. Mendidik siswa untuk dapat mencari informasi secara mandiri.
5. Melatih siswa untuk mahir menggunakan bahan pustaka, seperti memakai kamus, ensiklopedia, membaca peta dan globe, mengadakan penelitian sesuai dengan tugas dari guru.

1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun (2005) definisi konseptual merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan dalam penelitian, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan pengertian tersebut maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang diteliti, antara lain :

1. Kualitas Layanan (*ServQual*)

Service Quality yaitu sebuah desain model kualitas jasa untuk mengukur penyelenggaraan layanan multimedia sebagai penentu kepuasan siswa yang didasarkan pada diskonfirmasi antara persepsi dengan ekspektasi para siswa sebagai pengguna layanan multimedia/*audiovisual* terhadap kualitas pelayanan yang ada. Dan model ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya pelayanan yang ada di perpustakaan, apakah yang sudah dikembangkan dan dikelola sudah dilakukan suatu analisa untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang ada sehingga nantinya bisa melakukan perbaikan-perbaikan terutama dibagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka.

2. Multimedia / *Audivisual*

Multimedia merupakan layanan yang secara langsung bersentuhan dengan teknologi informasi yang merupakan pengembangan dari *nonbook material*. Koleksi *nonbook material* atau *audiovisual* merupakan jenis pustaka yang berupa dokumentasi informasi dalam bentuk sebuah rekaman gambar, slide, foto, dan rekaman suara. Koleksi *audiovisual* dimasukkan kedalam perpustakaan untuk membantu kelancaran proses belajar mengajar, sebagai bahan sumber informasi, merupakan media informasi yang lebih menarik dan bermanfaat, praktis untuk disimpan, menghemat tempat serta waktu penyimpanan, dan lebih tahan lama dibandingkan dengan koleksi cetak dalam pemeliharaan.

3. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan. Salah satu alat pengukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, perpustakaan harus berusaha memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penggunanya.

1.6.2 Definisi Operasional

Menurut Singarimbun (2005), Definisi operasional merupakan konsep-konsep sosial yang telah diterjemahkan yang berfungsi untuk memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain definisi operasional merupakan petunjuk pelaksana bagaimana cara mengukur variabel. Maka definisi operasional dalam penelitian ini meliputi :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)
 - a. Penataan koleksi
 - b. Koleksi Multimedia
 - c. Peralatan Audiovisual
 - d. Kerapihan berpakaian petugas
 - e. Suasana Perpustakaan
2. *Reliability* (Kehandalan)
 - a. Kesiapan petugas melayani pengguna
 - b. Keterampilan petugas
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
 - a. Kesiediaan membantu
 - b. Komunikasi yang baik
 - c. Kecepatan pelayanan
4. *Assurance* (Jaminan)
 - a. Pengantiian peralatan yang rusak
 - b. Petugas memberikan informasi yang jelas
 - c. Pengetahuan petugas memadai
5. *Emphaty* (Empati)
 - a. Petugas bersikap ramah dalam memberi pelayanan
 - b. Kesiediaan petugas dalam menerima kritikan dan masukan
 - c. Tanggung jawab kenyamanan
 - d. Perhatian terhadap kebutuhan

1.7 Metode dan Prosedur Penelitian

1.7.1 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan tata cara bagaimana suatu penelitian dapat dilaksanakan, Hasan (2002). Sedangkan menurut Subagyo (1997), metode penelitian merupakan suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2012), bahwa metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai kualitas layanan multimedia yang ada di perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul dan latar belakang masalah, maka penelitian ini mengambil lokasi di perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu, yang beralamatkan di Jl. Kanjeng Sepuh Sidayu, Gresik. Peneliti melakukan penelitiannya dilakukan dengan alasan untuk mengetahui kualitas layanan multimedia di perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu menggunakan teori *servqual* dalam persepsi yang dapat dilakukan melalui pengamatan yaitu ditinjau dari aspek penglihatan, dan pendengaran

1.7.3 Populasi dan Sampel

Menurut Darmawan (2014) menjelaskan bahwa populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas agar data yang diperoleh dapat mewakili atau yang ada dalam populasi, maka dalam penelitian sering dilakukan pemilihan responden atau sumber data yang tidak

banyak dari populasi, cukup hanya yang bisa mewakili yang biasa disebut sebagai sampel penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut populasi dalam penelitian ini adalah siswa dan siswi kelas IX yang merupakan kelas efektif atau kelas yang mendapatkan penambahan jam belajar karena akan melaksanakan ujian akhir sekolah dan menjadi pengguna aktif layanan multimedia di Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu.

Dijelaskan dalam buku Metode Penelitian oleh Sugiyono (2012) Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili. Dalam pemilihan sampel digunakan teknik dan prosedur yang tepat yang disebut dengan teknik pengambilan data sampel. Adapun cara dalam teknik pengambilan sampel, penulis menggunakan cara *nonprobability sampling* dengan menggunakan *accidental sampling*, merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok dengan sumber data dapat dijadikan sebagai sampel. Dalam penelitian ini peneliti memilih pengguna layanan multimedia yang dianggap layak menjadi responden dan peneliti jumpai di Perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi kelas efektif sebagai pengguna actual aktif perpustakaan SMP Negeri 1 Sidayu. Berdasarkan dokumen data kesiswaan yang diperoleh, populasi berjumlah 203 siswa-siswi. Karena metode yang digunakan dalam penentuan jumlah sampel adalah *accidental sampling* sehingga setiap siswa-siswi kelas efektif berhak menjadi responden. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Arikunto (2012) jika jumlah populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah popuasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis menentukan sampel sebesar 25% dari jumlah seluruh siswa-siswi kelas efektif yang ada, sehingga hasil yang didapat 25% dari 203 yaitu sebanyak 50 orang responden (teknik pembulatan).

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpul data menurut Arikunto (2002) adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa metode penelitian adalah cara yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang dipergunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka metode pengambilan data yang digunakan peneliti yaitu :

1. *Observasi*

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2010) Observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini yaitu pengamatan kepada pengguna mengenai layanan perpustakaan khususnya layanan multimedia serta layanan yang diberikan oleh pustakawan atau SDM. Data yang akan di analisis merupakan data secara menyeluruh yang terjadi di lapangan.

2. *Kuesioner*

Pengertian metode kuesioner menurut Sugiyono (2012) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner berupa pernyataan yang akan diberikan kepada pengguna aktif layanan multimedia yaitu siswa dan siswa kelas efektif.

3. *Wawancara*

Wawancara menurut Sugiyono (2012) adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui

hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit. Berdasarkan pernyataan tersebut maka teknik wawancara tidak terstruktur digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai persepsi siswa terhadap layanan multimedia.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah pengolahan data. Menurut Hasan (2006) pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahapan berikut :

1. *Editing*

Editing adalah pengecekan data yang telah terkumpul, kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

2. *Coding*

Setelah tahap editing selesai dilakukan kegiatan selanjutnya yaitu tahap *coding* yaitu kegiatan pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Yang berarti bahwa data yang telah di edit diberi identitas sehingga memiliki arti tersebut pada saat di analisis.

3. *Tabulating*

Tahap terakhir adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode, sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Pembuatan tabel dilakukan dengan cara tabulasi langsung karena data langsung dipindahkan dari kuesioner ke kerangka tabel yang telah disiapkan tanpa proses perantara lainnya. Namun, untuk mencapai keakurasian

data, penulis menggunakan *software Microsoft Excel 2010* sebagai perhitungan statis.

1.7.6 Teknik Analisis Data

Setelah proses pengolahan data telah selesai, tahap selanjutnya adalah analisis data. Metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Mardalis (1995), bahwa teknis analisis yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh adalah metode deskriptif yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan, mencatat analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sedang terjadi menjadi informasi. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survey penelitian dari penelitian dilapangan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan.

Nilai rata-rata didapatkan dengan menunjukkan data keseluruhan dalam setiap variabel, kemudian dibagi dengan jumlah responden. Rumus *mean* (rata-rata) yang dikutip dari Sugiyono (2012) adalah sebagai berikut:

$$Me = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

$Me = Mean$ (Rata-rata)

Σ = Sigma (Jumlah)

X_i = Nilai X ke i sampai ke n

n = Jumlah *Range*

Persamaan rata-rata (mean) di atas merupakan teknik penjelasan kelompok didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata ini didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individ yang ada pada kelompok tersebut. Setelah didapat rata-rata dari masing-masing variable, kemudian dibandingkan dengan kriteria yang penulis tentukan berdasarkan nilai terendah dan tertinggi dari hasil kuesioner. Angka *mean* dapat dikelompokkan sebagai berikut berdasarkan:

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\frac{\text{Nilai max} - \text{Nilai min}}{N} = \frac{5 - 1}{4} = 1,0$$

Tabel 1.1 : Interval Kelas

No.	Range	Kriteria
1.	1,00 – 2,00	Kurang Baik
2.	2,1 – 3,00	Cukup Baik
3.	3,1 – 4,00	Baik
4.	4,1 – 5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono, 2012

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Nazir (2003), skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap dan masyarakat. Adanya gejala-gejala tertentu dengan memberikan sebuah skor dan konsistensi arah sikap yang diperlihatkan seperti setuju dan tidak setuju dari isi pernyataan. Selanjutnya melakukan penjumlahan dan skor masing-masing item dari responden dan total skor yang di tafsirkan sebagai posisi responden.

Pada penelitian ini menyatakan dalam 5 responden alternatif sangat setuju dengan nilai skor 5, setuju dengan nilai skor 4, dan kurang setuju dengan nilai skor 3, tidak setuju dengan nilai skor 2, sangat tidak setuju dengan nilai skor 1. Penilaian skor dimulai dari yang baik dengan diberi nilai tertinggi dan nilai terendah untuk respon yang kurang baik. Dannilai tersebut akan dijumlahkan untuk mendapatkan frekuensi jawaban serta prosentasenya yang kemudian dibahas secara deskriptif. Dari hasil frekuensi dan prosentase jawaban tersebut maka didapatkan hasil untuk memecahkan masalah berdasarkan analisis dengan melihat rumusan masalah yang ada (Nazir, 2003).