

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Di era informasi seperti sekarang ini, informasi merupakan suatu hal yang penting dalam menentukan segala kegiatan yang ada dimasyarakat, terutama dalam hal pendidikan. Pendidikan merupakan akar dari peradaban bangsa dan merupakan kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar setiap orang mempunyai wawasan untuk bisa menjawab tantangan kehidupan. Banyak cara yang dapat dilakukan agar memperoleh wawasan yang luas diantaranya melalui perpustakaan. Menurut Lasa (1998:65), mengemukakan bahwa “perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya”.

Salah satu perpustakaan yang menjadi pusat dan merupakan tempat yang sangat dibutuhkan adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan dibawahnya maupun lembaga yang berhubungan dengan perguruan tinggi. Menurut Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki perpustakaan.

Keberadaan Perpustakaan Perguruan Tinggi dipandang sangat strategis untuk pengembangan wawasan mahasiswa serta para pengguna perpustakaan. Secara umum peran perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan para pengguna. Perpustakaan juga memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan bagi setiap orang. Dengan adanya perpustakaan dapat membantu memperoleh data yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, perpustakaan berkewajiban untuk memberikan layanan terbaik bagi mahasiswa maupun pengguna perpustakaan lainnya karena

memang tujuan dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan informasi penggunanya.

Menurut Darmono (2001:134), “Layanan perpustakaan merupakan suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. Melayani pengguna tidak hanya memberi materi secara langsung akan tetapi juga membantu dalam penemuan koleksi dan informasi sehingga pengguna dapat memanfaatkan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Bafadal-Ibrahim (2000:24), “Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada para pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka”. Pelayanan sirkulasi juga meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi, penyimpanan koleksi, penggunaan koleksi perpustakaan baik dalam hal peminjaman dan pengembalian koleksi tepat waktu untuk kepentingan para pemakai atau pengguna jasa perpustakaan. Pelayanan sirkulasi merupakan jasa utama perpustakaan. Bagian sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian ini merupakan yang pertama kali berhubungan dengan pemakai dan sering dimanfaatkan oleh pengguna. Untuk itu kerja pegawai bagian sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Layanan sirkulasi ada di semua jenis perpustakaan yang menyelenggarakan kegiatan layanan karena layanan ini merupakan kegiatan utama penyelenggaraan layanan perpustakaan. Sering kali disebutkan bahwa layanan sirkulasi merupakan indikator utama keberhasilan suatu perpustakaan. Hal ini berkaitan erat dengan tanggapan pengguna terhadap perpustakaan itu sendiri.

Menurut Sulisty-Basuki (2005:12), “dengan semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, maka pelayanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi”. Kualitas pelayanan perpustakaan perlu diperhatikan agar dapat menimbulkan perilaku

positif pengguna terhadap layanan yang disediakan maupun terhadap perpustakaan itu sendiri. Munir (1998:56), mengemukakan “untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan”.

Menurut Kamisa (2000:122), “Tanggapan merupakan sambutan terhadap suatu objek yang dapat berupa kritik, komentar dan sebagainya”. Respon atau tanggapan pengguna sering disebut reaksi sosial yang dilakukan mahasiswa atau pengguna dalam menanggapi pengaruh atau rangsangan dalam dirinya dari situasi pengulangan yang dilakukan orang lain. Menurut Susanta (2008:185), “Respon pengguna adalah sebuah tanggapan atau balasan baik positif maupun negatif yang harus diterima baik berupa lisan maupun tulisan”. Kedua respon atau tanggapan tersebut akan membawa perpustakaan itu untuk lebih berkembang dari sebelumnya.

Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin merupakan perpustakaan yang melayani mahasiswa dari berbagai jurusan dan juga para dosen dan staf yang membutuhkan informasi yang ada diperpustakaan. Perpustakaan ini memiliki fungsi yaitu sebagai tempat menimba ilmu dan juga memberikan jasa informasi kepada mahasiswa dan pengguna lainnya. Dalam hal ini, perpustakaan tentunya membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dalam bidang keperpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan kepada pengunjungnya. Selain membutuhkan sumber daya manusia, juga membutuhkan sumber daya pendukung untuk memudahkan pegawai dalam hal menjalankan tugas-tugas perpustakaan seperti; ketersediaan fasilitas, ketersediaan sumber informasi, kelengkapan koleksi, serta layanan yang berkualitas. Yang menjadi masalah adalah apakah pengelola perpustakaan yang sudah ada saat ini sesuai dengan yang dibutuhkan serta diinginkan pengguna atau mahasiswa. Karena salah satu unsur/indikator yang dapat mendorong pengunjung rajin berkunjung ke perpustakaan adalah faktor layanan yang diberikan petugas perpustakaan (pegawai) terhadap pengunjungnya.

Berdasarkan uraian diatas peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang bagaimanakah tanggapan pengunjung atau mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah;

1. Bagaimanakah tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi yang dilihat dari kemampuan serta sikap pustakawan dalam melayani mahasiswa?
2. Bagaimanakah tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi yang dilihat dari sarana dan prasarana perpustakaan?
3. Bagaimanakah tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi yang dilihat dari akses informasi?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar laporan ini lebih terarah serta tidak terjadi penyimpangan dari permasalahan yang dibahas, maka peneliti membatasi permasalahan yang tertuju pada layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dengan dilakukannya penelitian ini yaitu;

1. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya yang dilihat dari kemampuan serta sikap pustakawan dalam melayani mahasiswa.
2. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik

Negeri Sriwijaya yang dilihat dari sarana dan prasarana perpustakaan.

3. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya yang dilihat dari akses informasi.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan serta pengetahuan tentang perpustakaan terutama di bidang layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Bagi Perusahaan

Memberikan masukan dan juga sebagai bahan evaluasi terkait tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

3. Bagi Pustakawan

Dapat dijadikan bahan evaluasi sebagai pemahaman dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian ini, maka ruang lingkup yang dijadikan objek adalah Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya yang beralamat di Jalan Sriwijaya Negara, Bukit Lama, Bukit Besar Kota Palembang, Sumatera Selatan 30139.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan 2 (dua) jenis data, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang belum pernah dikumpulkan oleh peneliti. Dengan kata lain, data ini merupakan data yang pertama kali dikumpulkan oleh peneliti semata-mata hanya untuk penelitian. Dalam hal ini data primer yang digunakan merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner. Responden yang ikut berpartisipasi merupakan mahasiswa Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang sudah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti untuk melengkapi data penelitian. Peneliti menggunakan data yang sudah diolah oleh pihak lain, baik dalam bentuk literatur maupun publikasi berbentuk website yang berkenaan dengan pelayanan sirkulasi perpustakaan.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

1. Pengamatan atau Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses. Penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian, kemudian mencatat hal-hal yang dianggap perlu sehubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke Perpustakaan Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Kuisioner

Kuisioner adalah suatu cara pengumpulan informasi dengan memberikan daftar yang berisi pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Dalam hal ini responden yang

ikut berpartisipasi adalah pengguna perpustakaan atau mahasiswa jurusan teknik mesin yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Jenis kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup dimana pilihan jawaban sudah tersedia di dalam kuisisioner sehingga responden dapat langsung memberi tanda pada kolom yang sudah disediakan. Hal ini didasarkan pada pengetahuan dan pengalaman responden yang berbeda-beda, selain itu untuk menghindari informasi yang lebih meluas.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset Kepustakaan merupakan kegiatan menghimpun informasi melalui bahan pustaka yang dijadikan sebagai sumber informasi dan dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Bugin (2000:40), “Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga objek ini dapat menjadi sumber data penelitian”. Populasi merupakan sumber informasi untuk memperoleh berbagai data yang dibutuhkan dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa jurusan teknik mesin yang merupakan anggota perpustakaan. Jumlah populasi diambil dari jumlah mahasiswa yang terdata di jurusan teknik mesin baik itu DIII kelas pagi dan kelas siang maupun DIV kelas pagi dan kelas siang serta Kelas kerjasama. Berikut adalah tabel data jumlah mahasiswa di Jurusan Teknik Mesin Politeknik Negeri Sriwijaya.

Tabel 1.1
Data Jumlah Mahasiswa Jurusan Teknik Mesin
TA 2020-2021

No.	Jenjang Pendidikan	Semester 2	Semester 4	Semester 6	Semester 8	Total
1.	D III	193	160	129	-	482
2.	D IV	123	136	45	43	347
Jumlah						829

Sumber: Polsri, (2021)

b. Sampel

Menurut Arikunto (2006:131), “Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti”. Adapun menurut Sugiyono (2012:81), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Apabila penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dibidang penelitian tersebut penelitian sampel. Untuk menghitung sampel, peneliti menggunakan salah satu metode yang sering dipakai untuk menentukan jumlah sampel yaitu rumus Taro Yamane (Riduwan dan Akdon, 2013, h. 249) Sebagai berikut:

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

Penjelasan:

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- d² = Presisi yang ditetapkan

Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane menurut Riduwan dan Akdon (2013:249), dengan perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = \frac{829}{829.10\%^2+1}$$

$$n = \frac{829}{829.0,10^2+1}$$

$$n = \frac{829}{829.0,010+1}$$

$$n = \frac{829}{9,29}$$

$$n = 89,23$$

Dalam perhitungan tersebut maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 89,23 yang dibulatkan menjadi 89 sampel.

1.5.5 Analisis Data

a. Metode Kuantitatif

Dalam penyusunan laporan akhir ini, peneliti menggunakan data-data yang diperoleh dalam bentuk kuantitatif. Kemudian data-data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara menghitung presentase yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk angka-angka kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam bentuk uraian untuk memperjelas hasil angka-angka tersebut.

Penelitian ini juga menggunakan *skala guttman* dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban yang tegas atau konsisten terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Menurut Usman Rianse dan Abdi (2011:155), “*Skala guttman* sangat baik untuk meyakinkan peneliti tentang kesatuan dimensi dan sikap atau sifat yang diteliti, yang sering disebut dengan atribut universal”. *Skala guttman* disebut juga *skala scalogram* yang sangat baik untuk meyakinkan hasil penelitian

mengenai kesatuan dimensi dan sikap atau sifat yang diteliti. Adapun skoring perhitungan responden dalam *skala guttman*, sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skoring Skala Guttman

Alternatif Jawaban	Skor Alternatif Jawaban	
	Positif	Negatif
Ya	1	0
Tidak	0	1

Sumber: Metode Penelitian Bisnis, (2017)

Jawaban dari responden dapat dibuat skor tertinggi “satu” dan skor terendah “nol”. Untuk alternatif jawaban dalam kuisisioner, penyusun menetapkan kategori untuk setiap pernyataan positif, yaitu Ya = 1 dan Tidak = 0, sedangkan kategori untuk setiap pernyataan negatif, yaitu Ya = 0 dan Tidak = 1. Dalam penelitian ini penyusun menggunakan *skala guttman* dalam bentuk *checklist*, dengan demikian penyusun berharap akan didapatkan jawaban yang tegas mengenai data yang diperoleh. Tahap awal dari pembuatan kuisisioner adalah mengumpulkan berbagai informasi yang ingin didapatkan dari responden.

Untuk memudahkan teknis penghitungan, maka digunakan pendekatan kuantitatif sehingga penyebutan hasil pengukuran operasional terhadap hasil pengukuran ya dan tidak menggunakan pengukuran sebagai berikut:

0% - 50% = mendekati tidak setuju
51% - 100% = mendekati setuju

Terakhir untuk menghitung jumlah dari keseluruhan data yang berupa jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam bentuk kuisioner, peneliti menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

N = Jumlah responden

Menurut Supardi (1979:20), Penghitungan data dilakukan dengan menggunakan pedoman perhitungan data sebagai berikut:

1% - 25%	= Sebagian kecil
26% - 49%	= Hampir setengahnya
50%	= Setengahnya
51% - 75%	= Sebagian besar
76% - 99%	= Pada umumnya
100%	= Keseluruhan

Perhitungan Jumlah Responden Berdasarkan Semester Menggunakan Stratified Proportional Random Sampling:

$$\text{Semester 2: } 193 + 123 = \frac{316 \times 89}{829} = 33,9 = 34$$

$$\text{Semester 4: } 160 + 136 = \frac{296 \times 89}{829} = 31,7 = 32$$

$$\text{Semester 6: } 129 + 45 = \frac{174 \times 89}{829} = 18,6 = 19$$

$$\text{Semester 8: } 43 = \frac{43 \times 89}{829} = 4,6 = 4$$