

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Sektor jasa sekarang ini telah mengalami peningkatan dibanding dekade sebelumnya, terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa yang termasuk didalamnya lembaga pendidikan Perguruan Tinggi Negeri. Salah satu fasilitas fisik yang memberikan wujud nyata dari pemasaran jasa di Perguruan Tinggi Negeri adalah perpustakaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan di bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Di Perguruan Tinggi perpustakaan sering diistilahkan sebagai “Jantungnya Perguruan Tinggi”, hal ini berarti perpustakaan memiliki peranan penting di dunia pendidikan. Jika jantungnya lemah, tubuh yang lainnya juga akan menjadi lemah dan sebaliknya, artinya jika perpustakaan baik maka lembaga/institusinya baik pula.

Mutu suatu perpustakaan diukur dari kemampuannya memberikan pelayanan yang dibutuhkan pengguna. Layanan pengguna adalah salah satu kegiatan pokok perpustakaan dan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan (Rahayuningsih, 2007:85).

Petugas perpustakaan sewaktu-waktu harus pula bersedia menjawab berbagai jenis pertanyaan dari pengguna. Pelayanan pengguna terutama melayani bagaimana para pengguna dapat menggunakan bahan pustaka dengan mudah, cepat, dan tepat, serta jelas dimengerti cara penggunaannya oleh siapa saja. Keterampilan petugas dalam memberikan jenis pelayanan penting sekali dimiliki mengingat tugas pelayanan tersebut bersifat langsung antara petugas dengan

pengguna sehingga akibat yang timbul akan sangat dirasakan oleh pengguna. Pelayanan pengguna juga mempunyai tugas memberikan bimbingan, informasi dan pengarahan berikut pengadministrasian agar para pengguna perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas yang maksimal untuk menelusur dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya (Daryanto, 1986:135-136).

Seiring perkembangan teknologi informasi, perpustakaan tidak lagi menjadi satu-satunya tempat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya teknologi informasi yang berkembang dengan pesat saat ini pencarian akan informasi dapat dilakukan lebih cepat lagi bahkan dapat dilakukan dimana saja. Kenyataan ini menjadi ancaman bagi perpustakaan, akan tetapi banyak cara yang dapat dilakukan untuk menarik pengguna salah satu caranya adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna. Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah-tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun image positif dimata para konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memberikan pelayanan lebih baik.

Sebagai penyedia jasa pendidikan, Politeknik Negeri Sriwijaya memfasilitasi mahasiswanya dengan menyediakan sarana prasarana pendukung untuk melayani mahasiswa dalam aktivitas akademik yang salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan di Politeknik Negeri Sriwijaya ada dua jenis yaitu perpustakaan pusat dan perpustakaan jurusan. Perpustakaan jurusan termasuk dalam kategori perpustakaan khusus karena perpustakaan ini bertugas melayani suatu kelompok bidang ilmu khusus yang memiliki kesamaan dalam kebutuhan dan minat terhadap bahan pustaka dan informasi. Di Politeknik Negeri Sriwijaya terdapat Sembilan jurusan yang berbeda yang terdiri dari lima jurusan bidang Rekayasa dan empat jurusan bidang Non Rekayasa yang masing-masing di setiap jurusan memiliki perpustakaan sendiri.

Berikut data mengenai jumlah pengunjung setiap bulan pada tahun 2014 di masing-masing jurusan bidang Rekayasa dan Non Rekayasa yang didapat langsung dari petugas perpustakaan masing-masing jurusan, dan dikelompokkan berdasarkan kesamaan dalam kebutuhan dan minat terhadap bahan pustaka dan informasi:

Tabel 1.1
Data Pengunjung Perpustakaan Bidang Rekayasa
Tahun 2014

Jurusan	Teknik Sipil	Teknik Mesin	Teknik Elektro	Teknik Kimia	Teknik Komputer
Bulan					
Januari	205	311	242	-	228
Februari	441	277	322	27	259
Maret	530	283	300	47	450
April	426	302	357	14	398
Mei	398	367	263	8	170
Juni	442	351	436	4	198
Juli	429	393	409	11	267
Agustus	506	21	204	12	75
Sept	395	35	323	86	255
Oktober	292	378	332	46	190
Nov	212	179	291	83	171
Desember	387	240	412	48	219
Jumlah	4807	3137	3891	386	2880

Sumber: Petugas Perpustakaan

Tabel 1.2
Data Pengunjung Perpustakaan Bidang Non Rekayasa
Tahun 2014

Jurusan	Akuntansi	Administrasi Bisnis	Manajemen Informatika	Bahasa Inggris
Bulan				
Januari	281	688	232	260
Februari	352	1177	179	136
Maret	622	2069	194	279
April	474	1576	310	264
Mei	330	1302	205	273
Juni	462	920	267	273
Juli	89	329	184	94

Agustus	89	294	16	20
Sept	477	545	334	279
Oktober	420	1134	227	184
Nov	429	1199	352	249
Desember	474	935	236	168
Jumlah	4499	12168	2325	2479

Sumber: Petugas Perpustakaan

Dari ke dua tabel jumlah pengunjung perpustakaan jurusan pada bidang rekayasa dan non rekayasa diatas dapat kita lihat bahwa peningkatan jumlah pengunjung tidak stabil dan terdapat peningkatan yang cukup tinggi di bulan tertentu. Sebagai penyedia jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang dapat menarik penngguna untuk datang ke perpustakaan jurusan. Namun harapan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan yang tinggi sering kali membuat kualitas pelayanan yang diberikan dinilai belum memuaskan. Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui harapan dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusan pada bidang rekayasa dan non rekayasa melalui laporan akhir dengan judul **“Gambaran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan pada Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang diatas maka rumusan masalahnya adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan perpustakaan sudah memenuhi dengan harapan mahasiswa Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Apakah ada perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Pembahasan yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini supaya tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu:

1. Harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusan pada bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Perbedaan tingkat kepuasan mahasiswa Bidang Rekayasa dan Non Rekayasa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan jurusan pada bidang Rekayasa dan Non Rekayasa di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa bidang Rekayasa dan Non Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis

Manfaat yang dirasakan penulis dari pembuatan laporan akhir ini adalah menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pemasaran jasa khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Petugas perpustakaan

Semoga hasil dari penelitian ini petugas perpustakaan dapat memahami harapan dari mahasiswa terhadap kualitas pelayanan

perpustakaan jurusan sehingga kedepannya petugas dapat meningkatkan lagi pelayanan yang kurang maksimal.

3. Pembaca

Semoga hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi referensi untuk penelitian mengenai kualitas pelayanan jasa.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Politeknik Negeri Sriwijaya dengan objek penelitian mahasiswa bidang Rekayasa dan Non Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya yang mengunjungi perpustakaan jurusan.

1.5.1.1 Populasi

Menurut Yusi (2009: 59), populasi adalah kumpulan elemen yang merupakan sumber data penelitian dari mana analisis akan dilakukan. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya yang mengunjungi perpustakaan jurusan, dari data kunjungan mahasiswa yang diperoleh dari masing-masing petugas perpustakaan jurusan dan di kelompokkan dalam bidang yang sama didapat jumlah populasi pengunjung bidang Rekayasa sebanyak 15.101 orang mahasiswa dan Non Rekayasa sebanyak 21.471 orang mahasiswa.

1.5.1.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi, 2009: 59). Cara penarikan sampel yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah dengan menggunakan rumus slovin (umar, 2002:146) yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan (10%)

Maka akan diperoleh hasil sebesar:

Rekayasa

$$n = \frac{15101}{1 + 15101(0.1)^2}$$

$$n = \frac{15101}{1 + 15101(0.01)}$$

$$n = \frac{15101}{152.01}$$

$$n = 99 \text{ orang}$$

Dengan rincian pengambilan jumlah sampel masing-masing jurusan sebagai berikut:

$$\text{Teknik Sipil} \quad \frac{4807}{15101} \times 100\% = \frac{32}{100} \times 99 = 31 \text{ orang}$$

$$\text{Teknik Mesin} \quad \frac{3137}{15101} \times 100\% = \frac{21}{100} \times 99 = 21 \text{ orang}$$

$$\text{Teknik Elektro} \quad \frac{3891}{15101} \times 100\% = \frac{25}{100} \times 99 = 25 \text{ orang}$$

$$\text{Teknik Kimia} \quad \frac{386}{15101} \times 100\% = \frac{3}{100} \times 99 = 3 \text{ orang}$$

$$\text{Teknik Komputer} \quad \frac{2880}{15101} \times 100\% = \frac{19}{100} \times 99 = 19 \text{ orang}$$

Non Rekayasa

$$n = \frac{21471}{1+21471 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{21471}{1+121471 (0.01)}$$

$$n = \frac{21471}{215.71}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

Dengan rincian pengambilan jumlah sampel masing-masing jurusan sebagai berikut:

Akuntansi	$\frac{4499}{21471} \times 100\% = \frac{21}{100} \times 100 = 21 \text{ orang}$
Administrasi Bisnis	$\frac{12168}{21471} \times 100\% = \frac{56}{100} \times 100 = 56 \text{ orang}$
Manajemen Informatika	$\frac{2325}{21471} \times 100\% = \frac{11}{100} \times 100 = 11 \text{ orang}$
Bahasa Inggris	$\frac{2479}{21471} \times 100\% = \frac{12}{100} \times 100 = 12 \text{ orang}$

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Yusi (2009: 103), jenis dan sumber data dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang telah dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Dalam laporan ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Dalam laporan ini, data yang diperoleh didapat dari studi kepustakaan dan data yang telah diolah dari Politeknik Negeri Sriwijaya seperti data pengunjung perpustakaan jurusan, sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, dan struktur organisasi.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk penelitian ini yaitu:

a. Kuesioner (*Questioner*)

Kuesioner merupakan pengumpulan data yang diperoleh atau didapatkan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Dalam hal ini penulis memberikan kuisisioner kepada para mahasiswa jurusan Rekayasa dan Non Rekayasa Politeknik Negeri Sriwijaya.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. Dalam hal ini penulis mengajukan pertanyaan kepada petugas perpustakaan di masing-masing Jurusan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

c. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa teori-teori yang relevan dengan pembahasan permasalahan sehingga diperoleh pengetahuan secara teoritis mengenai masalah yang akan dibahas. Riset kepustakaan merupakan penelusuran literatur yang bersumber dari buku, media, pakar ataupun dari hasil penelitian orang lain yang bertujuan untuk menyusun dasar teori yang kita gunakan dalam melakukan penelitian. Landasan teori yang diperoleh yaitu melalui media internet, dari hasil penelitian orang lain, dari pendapat pakar atau pendapat para ahli, membaca buku literatur, artikel, jurnal dan sumber ilmu pengetahuan lainnya.

1.5.4 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode kualitatif

Yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang bukan berupa angka, jadi teknik analisis kualitatif digunakan untuk menjelaskan data secara deskriptif.

b. Metode kuantitatif

Yaitu analisis yang dapat diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori yang berwujud angka. Metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan skala Likert.

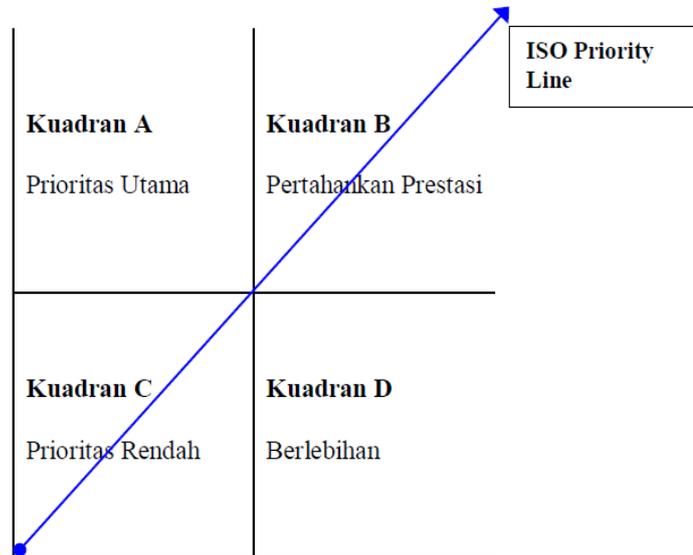
1.5.4.1 Alat Analisis Data

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance performance Analysis (IPA) adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif. *Importance performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas jasa. *Importance performance Analysis* (IPA) dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. Fungsi utama *Importance performance Analysis* adalah untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan factor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.¹⁰

Pada *quadrant analysis* terdapat garis diagonal yang memotong kuadran menjadi 2 bagian kuadran atas dan kuadran bawah, garis tersebut disebut *ISO priority line* atau garis prioritas, yaitu garis diagonal/garis miring yang digunakan untuk membedakan daerah prioritas. Garis prioritas tersebut digunakan untuk menentukan variable mana yang menjadi prioritas dalam

usaha peningkatan kualitas pelayanan. Area yang berada diatas garis prioritas merupakan daerah dari variable yang memiliki prioritas paling tinggi.



Gambar 3 *Importance Performance Analysis (Quadrant Analysis)*

Sumber: <http://ariyoso.wordpress.com/2009/12/15/konsep-importance-performance-analysis>

Keterangan :

Menurut Rangkuti (2003:112):

1. Kuadran A
Memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan.
2. Kuadran B
Memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya.
3. Kuadran C
Memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.
4. Kuadran D
Memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan.

Matriks di atas digunakan untuk menggambarkan prioritas atribut-atribut guna perbaikan ke depan dan dapat memberikan panduan untuk formulasi. Rumus yang digunakan dalam *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut :

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan

Kriteria Pengujian:

Apabila Tki < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan

Apabila Tki = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan

Apabila Tki > 100%, berarti pelayanan sangat memuaskan

1.5.4.2 Skala Pengukuran

Pertanyaan dalam kuesioner menggunakan Skala Likert, yaitu skala 1-4 untuk mewakili pendapat dari responden.

Tabel 1.3
Skala Pengukuran (Kinerja/Kenyataan) dari Kualitas Pelayanan

Skala Interval	Skor
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

Tabel 1.4
Skala Pengukuran (Kepentingan/Harapan) dari Kualitas Pelayanan

Skala Interval	Skor
Tidak Penting	1
Kurang Penting	2
Penting	3
Sangat Penting	4

1.5.4.3 Langkah-Langkah Pengolahan Data

1. Input hasil penilaian masing-masing pertanyaan dari kuesioner mengenai persepsi/kenyataan dan harapan ke dalam tabel yang di persiapkan terlebih dahulu, Contoh tabel:

NO	DAFTAR PERTANYAAN	Kinerja (X)				Rata-rata	Harapan (Y)				Rata-rata
		1	2	3	4		1	2	3	4	
TANGIBLES (BUKTI FISIK)											
1.	Kondisi ruangan dan fasilitas yang disediakan										
2.	Peralatan dan teknologi modern yang digunakan										
3.	Bahan pustaka yang disediakan										
4.	Penampilan petugas perpustakaan rapi dan menarik										
REABILITY (KEHANDALAN)											
RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP)											
ASSURANCE (JAMINAN)											
EMPATHY (EMPATI)											
Rata-rata (X)							Rata-rata (Y)				

2. Mengisi kolom rata-rata masing-masing pertanyaan dengan menggunakan rumus:
 - a. Persepsi/kenyataan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

$$\bar{X} = \text{Skor rata-rata persepsi/kenyataan}$$

ΣX_i = Penjumlahan antara perkalian penilaian responden dengan skor penilaian

n = Jumlah responden

b. Harapan

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan

ΣY_i = Penjumlahan antara perkalian penilaian responden dengan skor penilaian

n = Jumlah responden

3. Mengisi kolom rata-rata X dan Y yang akan digunakan sebagai titik potong pada diagram kartesius dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{i}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata nilai persepsi/kenyataan

ΣX = Jumlah nilai persepsi/kenyataan

i = Jumlah pertanyaan

$$\bar{Y} = \frac{\Sigma Y}{i}$$

Keterangan:

\bar{Y} = Rata-rata nilai persepsi/kenyataan

ΣY = Jumlah nilai persepsi/kenyataan

i = Jumlah pertanyaan

4. Menghitung tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas dengan menggunakan rumus:

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian persepsi/kenyataan

Y_i = Skor penilaian harapan

5. Menentukan letak masing-masing hasil penilaian pertanyaan yang sudah dihitung kedalam diagram kartesius.