

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Salah satu unsur penunjang penyelenggaraan kegiatan pendidikan di perguruan tinggi adalah perpustakaan, sebagaimana disebutkan dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi, bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman, 2004:1-9). Mutu koleksi dan layanan perpustakaan dapat meningkatkan citra bagi Perguruan Tinggi. Jika perpustakaannya memberikan citra positif bagi Perguruan Tinggi di mana perpustakaan itu bernaung. Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi keinginan dan harapan pengunjung perpustakaan. Mahasiswa merupakan pengguna terbesar atau potensial bagi perpustakaan. Sebagai sivitas akademika perguruan tinggi, sepatutnya mahasiswa mendapat layanan informasi yang optimal dari perpustakaan perguruan tinggi. Hal yang perlu dilakukan adalah membangun suatu hubungan yang baik dengan pengunjung.

Menjawab tuntutan pengunjung dan persaingan yang semakin ketat maka mendorong pihak perpustakaan perguruan tinggi untuk semakin memperhatikan kualitas pelayannya. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah mengetahui dan memenuhi semaksimal mungkin setiap kebutuhan pengunjung. Setiap pengunjung selalu mengharapkan agar mendapatkan *service* yang optimal serta memperoleh pelayanan jasa seperti yang mereka inginkan.

Perpustakaan dapat diartikan sebagai pelayanan karena semua aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan berbentuk pelayanan. Begitu pula yang dilakukan pada perpustakaan politeknik negeri sriwijaya. Perpustakaan politeknik negeri sriwijaya merupakan salah satu Perpustakaan Perguruan

Tinggi negeri yang ada di Palembang dengan fasilitas koleksi cukup besar yang melayani mahasiswa POLSRI serta beberapa perguruan tinggi lainnya. Koleksi perpustakaan dari tahun ke tahun senantiasa diupayakan bertambah, untuk saat ini judul buku pertahun bertambah 200 judul. Di tengah upaya peningkatan layanan dan pengembangan sistem perpustakaan POLSRI tersebut, frekuensi kunjungan dan jumlah pinjaman koleksi Perpustakaan POLSRI masih dirasa belum optimal.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Laksana, 2008:85). Pelayanan adalah tindakan yang diberikan perusahaan untuk membantu dan memuaskan konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harusnya yang berkualitas maksudnya adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dilihat dari sumber daya manusianya saja namun juga fasilitas yang memadai dan peralatan yang dimiliki perusahaan sebagai penunjang pelaksanaan dari pelayanan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh petugas perpustakaan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu pertimbangan pengunjung untuk datang dan membaca. Kualitas pelayanan dapat dilihat melalui pendekatan lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan atau Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) (Parasuraman, dkk. dalam Lupiyoadi, 2014:216). Melalui pendekatan lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yang dapat menilai apakah suatu pelayanan telah dapat dikatakan berkualitas atau belum. Tujuan mengetahui tingkat pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan ini adalah salah satu strategi untuk mempertahankan pengunjung agar tetap datang dan membaca atau meminjam buku karena semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan akan semakin besar peluang perpustakaan untuk tetap mempertahankan dan mendapatkan pengunjung, begitu juga sebaliknya,

semakin buruk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka akan semakin sedikit peluang perpustakaan untuk mempertahankan dan mendapatkan pengunjung baru.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya harus selalu ditingkatkan dengan memenuhi keinginan para pengunjung agar dapat bertahan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Namun pada kenyataannya, pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya belum dilakukan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan pengunjung seperti layanan sirkulasi masih terdapat antrian ketika proses peminjaman dan pengembalian buku. Maka pihak perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya dapat mengevaluasi dan meninjau kembali pelayanan yang diberikan, dan apa-apa saja yang diinginkan/dibutuhkan para pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang telah diberikan UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya kepada pengunjungnya melalui laporan akhir yang berjudul **Analisis Kesenjangan Harapan dan Kinerja Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kesenjangan harapan dan kinerja kualitas pelayanan yang ada pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Dimensi kualitas pelayanan apa yang kesenjangannya paling besar pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan laporan akhir ini tidak meyimpang dari permasalahan dan lebih terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup

pembahasan hanya pada Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

Tujuan membuat Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kesenjangan harapan dan kinerja kualitas pelayanan yang ada pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Mengetahui Dimensi kualitas pelayanan apa yang kesenjanganannya paling besar pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.4.2 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan baru di bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan.
2. Memberikan masukan bagi perpustakaan mengenai pelayanan apa yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki lagi. Nantinya dapat membantu perpustakaan dalam menganalisis dan menentukan langkah-langkah apa yang akan dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan .

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang berlokasi di Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang. Objek dari penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan khususnya yang diberikan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah sebagai berikut yaitu:

1. Data primer yang penulis kumpulkan melalui hasil pengamatan seperti datang langsung ke tempat penelitian untuk mengamati pelayanan yang diberikan Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang kepada pengunjungnya, penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada para pengunjung serta melakukan wawancara langsung kepada kepala Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang mengenai gambaran umum perusahaan.
2. Data sekunder yang dihasilkan dari membaca sumber bacaan dari internet, jurnal-jurnal, buku, dan artikel serta hasil penelitian yang telah dipublikasikan oleh beberapa pihak.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi untuk penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara (interview)

Penulis melakukan wawancara dengan kepala Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang untuk mengetahui gambaran umum mengenai usaha yang telah didirikan.

2. Angket (kuesioner)

Kuesioner berisikan sejumlah jawab yang menggunakan skala likert. Responden penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Pertanyaan yang dibuat pada kuesioner berbentuk pernyataan yang berhubungan dengan 5 (lima) dimensi dari kualitas pelayanan.

3. Riset Kepustakaan

Penulis mengumpulkan teori atau solusi permasalahan dalam laporan akhir ini dengan mencari informasi melalui buku-buku dan bahan bacaan lainnya. Penulis membaca, mempelajari dan memahami yang berkaitan dengan pembahasan laporan akhir ini. Hal ini dilakukan untuk membandingkan teori yang ada dengan data-data yang penulis dapatkan.

1.5.4 Populasi dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang berjumlah 4000 orang dan pengunjung dari luar Politeknik Negeri Sriwijaya yang diperkirakan 120 orang per tahun, jadi jumlah pengunjung 4120.

2. Teknik Sampling

Penarikan sampel yang digunakan pada laporan akhir ini menggunakan teknik sampel probabilitas (*probability sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2008:92).

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n: jumlah sample

N: jumlah populasi

e: perkiraan eror (galat)

$$n = \frac{4120}{1 + 4120 (0,1)^2}$$

$$= 97,6 = 98 \text{ (dibulatkan)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka ditentukan jumlah sample yang digunakan pada penelitian ini adalah 98 orang.

1.5.5 Analisa Data

Teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data-data kuantitatif yang diperoleh penulis dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui presentase lalu dijelaskan dalam bentuk kata, kalimat, skema, atau gambar.

Menurut Ridwan (2010:38), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Skala Likert terdapat lima alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pernyataan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Berikut ini adalah tingkatan tabel Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1.1
Skala Pengukuran Tingkat Kenyataan Kualitas Pelayanan

| Jawaban | Skor |
|--------------------|------|
| Sangat Setuju (SS) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Ragu-ragu (R) | 3 |
| Kurang Setuju (KS) | 2 |
| Tidak Setuju (TS) | 1 |

Sumber: Ridwan (2010:38)

Mengukur tingkat harapan menggunakan rumus dari Sugiyono (2013:133), yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Pengukuran Tingkat Harapan Kualitas Pelayanan

| Jawaban | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Penting (SP) | 5 |
| Penting (P) | 4 |
| Cukup Penting (CP) | 3 |
| Kurang Penting (KP) | 2 |
| Tidak Penting (TP) | 1 |

Sumber: Sugiyono (2013:133)

Penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung jawaban responden (pengunjung Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang) pada kuesioner yang penulis bagikan.

Menurut Yusi dan Idris (2009:79), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum \text{Skor Penilaian}}{\sum \text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

\sum Skor Penilaian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

\sum Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.3
Interpretasi Skor/Angka

| No. | Skor/Angka | Interprestasi |
|-----|------------|---------------|
| 1 | 0% - 20% | Sangat Rendah |
| 2 | 21% - 40% | Rendah |
| 3 | 41% - 60% | Sedang |
| 4 | 61% - 80% | Tinggi |
| 5 | 81% - 100% | Sangat Tinggi |

Tabel interpretasi skor di atas akan menunjukkan posisi dari presentase yang didapat mengenai perhitungan presentase jawaban setiap dimensi yang diteliti.

Setelah menghitung persentasi jawaban responden untuk mengukur kesenjangan harapan dan kenyataan menggunakan rumus kesesuaian dari Supranto (2006:241):

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan: T_{ki} = Tingkat Kesesuaian

X_i = skor penilaian pelayanan yang diterima

Y_i = skor penilaian harapan pelayanan

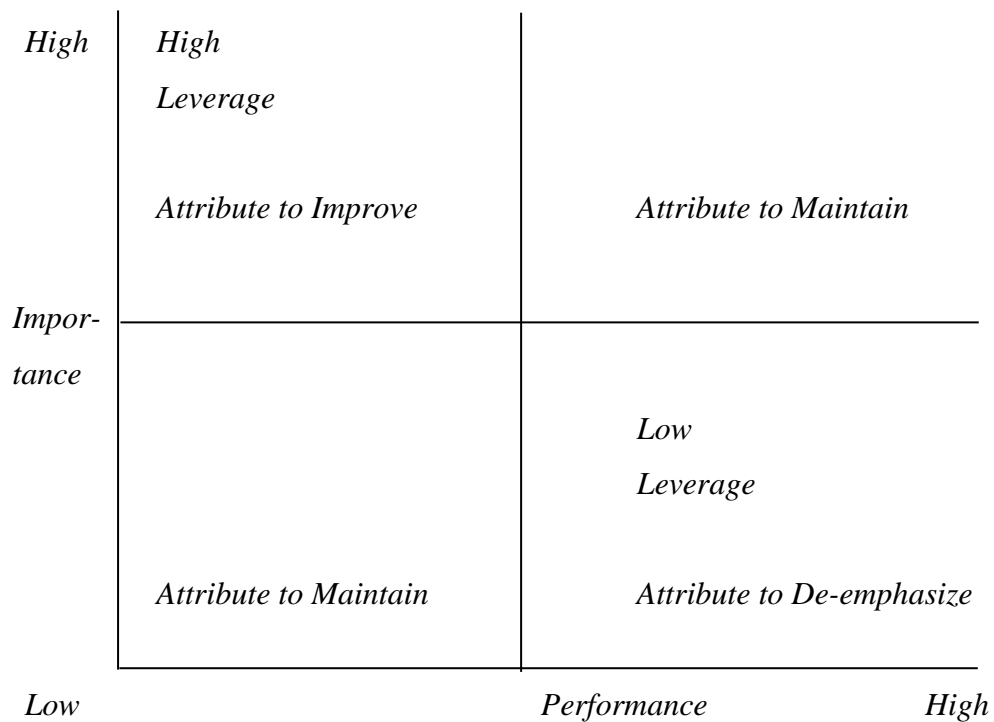
Hasil perhitungan tingkat kesesuaian tersebut kemudian akan dijelaskan berdasarkan kategori presentase rata-rata kesesuaian yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 1.4
Tingkat Kesesuaian

| No. | Rata-rata | Kesesuaian |
|-----|------------|------------|
| 1 | 80% - 100% | Tinggi |
| 2 | 60% - 79% | Sedang |
| 3 | <60% | Rendah |

Sumber: Supranto (2006:241)

Selanjutnya nilai indeks skor akan digambarkan kedalam diagram performance & importance sebagai berikut.:



Gambar 1.1
Diagram Performance & Importance

Sumber: Rangkuti (2003:111)

Keterangan:

Kuadran 1: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang

ia diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk ke dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Kuadran 2: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

Kuadran 3: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Kuadran 4: Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat.