

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia ilmu pengetahuan dan informasi mempunyai peranan yang signifikan terhadap lembaga induk serta masyarakat penggunanya. Demikian halnya di dalam lingkungan pendidikan seperti sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan pusat sumber ilmu pengetahuan dan informasi yang berada di sekolah, baik tingkat dasar sampai dengan tingkat menengah. Perpustakaan sekolah harus dapat memainkan peran, khususnya dalam membantu siswa untuk mencapai tujuan pendidikan di sekolah. Untuk tujuan tersebut perpustakaan sekolah perlu merealisasikan misi dan kebijakannya dalam memajukan masyarakat sekolah dengan mempersiapkan tenaga pustakawan yang memadai, koleksi yang berkualitas serta serangkaian aktifitas layanan yang mendukung suasana pembelajaran yang menarik. Ini sejalan dengan UU No.2 Tahun.1989 “ Bahwa setiap satuan pendidikan baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan sumber belajar (Perpustakaan).

Dalam manifesto IFLA (*International Federation of Library Association*), yang kemudian diratifikasi oleh UNESCO pada tahun 1999, dinyatakan bahwa perpustakaan sekolah menyediakan informasi dan ide-ide yang sangat mendasar terhadap berfungsinya dengan baik, sukses suatu masyarakat berbasis informasi dan pengetahuan dewasa ini. Bagaimana pentingnya peran perpustakaan sekolah juga dapat disimak dari pernyataan seorang mantan anggota komisi pendidikan di Amerika Serikat yang menyebutkan bahwa apa yang dipikirkan oleh suatu sekolah tentang perpustakaan adalah suatu ukuran apa yang dirasakannya tentang pendidikan. Pendidikan harus mempersiapkan siswa menjadi pelajar sepanjang hayat. Oleh karenanya sekolah harus memberikan keterampilan kepada siswa cara untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan. Bahkan pengalaman atau pengetahuan bagaimana cara menemukan informasi tersebut jauh lebih penting dari pada informasi itu sendiri. Dalam manifesto IFLA juga dinyatakan bahwa perpustakaan sekolah harus membekali siswa dengan keterampilan belajar sepanjang hayat dan mengembangkan imajinasi yang memungkinkan mereka hidup sebagai warganegara yang bertanggung-jawab. Siswa yang sukses adalah siswa yang mampu berpikir kreatif, memiliki keterampilan yang memungkinkannya bergerak secara kompeten menuju suatu masyarakat kaya informasi dan mampu mengambil keuntungan dari pangkalan berkas (file elektronik) yang tersedia melalui jalan informasi.

Tanpa perpustakaan sekolah yang efektif dan pustakawan-guru yang terlatih dan berpengalaman hal itu tidak akan menjadi kenyataan.

Peran perpustakaan sekolah saat ini bukan lagi lembaga yang hanya menyimpan atau menghimpun kumpulan suatu koleksi yang berbentuk tercetak dan melayani pengguna saja. Saat ini seiring dengan perkembangan teknologi digital perpustakaan perguruan tinggi dituntut sebagai unit *resource sharing information* (media penyebaran informasi) dan memiliki layanan yang berbasis digital yang bertujuan untuk memudahkan akses informasi kepada pemustaka. Salah satu tugas perpustakaan adalah melakukan pelayanan terhadap kepentingan pemustaka. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 14 tentang perpustakaan disebutkan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Penelitian tentang persepsi dan harapan pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+™ banyak terjadi diluar negeri, contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Haricombe & Boettcher (2014, hlm. 181) di Bowling Green State University (BGSU) pada tahun 2008 mengenai tantangan pengurangan pembiayaan anggaran perpustakaan, kompetisi pemilihan vendor (penjual informasi) dan kemunculan teknologi terbaru dengan ekspektasi yang diharapkan oleh pemustaka.

Kegiatan penelitian layanan dilakukan dengan metode LibQual+™, menurut Fatmawati (2013, hlm. 168) metode LibQual+™ atau *library quality* adalah metode terbaru dipergustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pada kasus ini mengenai pelayanan yang ada didalam perpustakaan sekolah dengan menggunakan empat dimensi metode LibQual+™ yaitu: *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place* dan *Personal Control*.

Kegiatan penelitian pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dalam penyelenggaraan perpustakaan karena salah satu bisnis utama perpustakaan adalah pelayanan terhadap pemustaka

Pelayanan prima terhadap pemustaka di perpustakaan sekolah merupakan hal yang paling penting karena melayani dengan cepat dan efektif dapat menunjang proses belajar-mengajar dan pada akhirnya perpustakaan dapat menjadi pusat belajar pemustaka. Dengan demikian aspek dimensi yang ada didalam metode LibQual+™ dapat digunakan sebagai indikator kepuasan jasa pelayanan terhadap pemustaka. Penelitian ini dapat

digunakan sebagai masukan atau pertimbangan dalam pengembangan alat ukur kepuasan jasa pelayanan, khususnya pada jasa pelayanan di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apa persepsi siswa SMKN 16 Jakarta Pusat dalam layanan perpustakaan, berikut profile SMKN 16 Jakarta Pusat yang menjadi sampel penelitian penulis:

**Tabel 1. Profile Perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat**

Perpustakaan Sekolah	Luas ruangan	Jam operasional perpustakaan	Koleksi buku	pegawai	Latar belakang pendidikan
SMKN 16	46 M <sup>2</sup>	0700-1600	1552 judul, 16865 exemplar	1 orang staff perpustakaan	D3 Pariwisata

Dalam menjalankan tugasnya pustakawan haruslah mempunyai hati yang tulus ikhlas sehingga apa yang dikerjakannya akan menjadikan suatu pengabdian bagi sesama dan ibadah bagi Allah SWT sehingga pustakawan bekerja tidak hanya mengharapkan gaji bulanan tapi juga harus mengharapkan pahala kebahagiaan di akhirat *“Mereka hanya diperintahkan untuk mengabdikan diri kepada Allah SWT dengan ikhlas lurus mengerjakan agama karena Dia”*. Qs.al-bayyinah (98) ayat 5”

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas maka penulis tertarik mengambil judul skripsi: **“Persepsi dan Harapan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sebagai Penunjang Kegiatan Belajar Mengajar dengan Metode Libqual +<sup>TM</sup>: Studi Kasus Perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat dan Pandangannya Menurut Islam ”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana menganalisa pelayanan perpustakaan sebagai penunjang kegiatan sumber belajar mengajar di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode LibQual+<sup>TM</sup> ?

1.2.1 Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar di SMKN 16 Jakarta Pusat berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode LibQual+™ ?

1.2.2 Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka dengan menggunakan metode LibQual+™; berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pengguna dengan menggunakan metode LibQual+™ ?

1.2.2.1 Apa itu *Affect of Service* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pengguna) ?

1.2.2.2 Apa itu *Library as Place* (perpustakaan sebagai sebuah tempat) ?

1.2.2.3 Apa itu *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses) ?

1.2.2.3 Apa itu *Information Acces* (akses informasi) ?

1.2.3. Mengetahui bagaimana tinjauan Islam terhadap evaluasi pelayanan perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah penelitian diatas, melalui penelitian ini diharapkan terdapat penjelasan yang menyeluruh mengenai:

1.3.1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan pustakawan di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka.

1.3.2 Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan dalam menunjang proses belajar mengajar di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka.

1.3.3 Untuk mengetahui tinjauan Islam terhadap evaluasi layanan perpustakaan di SMKN 16 Jakarta Pusat.

### 1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada kepala sekolah untuk menentukan kebijakan dalam hal memaksimalkan peran perpustakaan dalam menunjang kegiatan belajar-mengajar dan pusat belajar di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat.

1.4.2 Bagi peneliti bahwa penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman. Penelitian ini merupakan ajang untuk menerapkan teori

yang diperoleh dalam kepuasan pemustaka khususnya dalam pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap siswa dalam menunjang proses belajar-mengajar.

## 1.5 Batasan Penelitian

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Responden sasaran adalah siswa-siswi SMKN 16 Jakarta Pusat yang ditemui langsung saat berada di tempat.

## 1.6 Metode Penelitian

### 1.6.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kasus atau studi kasus (*case study*) karena dirancang khusus untuk mempelajari secara rinci dan mendalam sebuah kasus khusus (Pendit 2003, hlm. 251). Dari segi penelitian, studi kasus dapat dilakukan untuk mengungkapkan secara rinci sebuah fenomena, mengembangkan teori baru, atau menguji sebuah teori yang sudah ada.

Pendekatan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif dan dijelaskan dengan analisis deskriptif, sedangkan alat ukur kualitas layanan menggunakan metode LibQual+™. Metode LibQual+™ merupakan adaptasi dari pengembangan instrument survei ServQual yang dikembangkan oleh V. A. Zietlhaml, A. Parasuraman and L. L. Berry (Johnson 2008, hlm. 140). Pendekatan penelitian ini juga menggunakan 4 dimensi dari 22 point dimensi yang ada dalam metode LibQual+™, diantaranya adalah : *Affect of Service* (sikap pustakawan dalam melayani pengguna); *Information Control* (ketersediaan bahan koleksi, kedalaman konten bahan koleksi dan keluasan cakupan isi); *Library as Place* (kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pengguna dalam penyediaan fasilitas seperti: ruang baca, ruang belajar, ruang diskusi dll) dan *Personal Control* (petunjuk sarana & akses).

### 1.6.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pustakawan dan persepsi pengguna terhadap pelayananpustakawan di pelayanan SMKN 16 Jakarta Pusat. Secara garis besar penelitian ini melalui tahapan proses penelitian, yakni sebagai berikut :

#### 1.6.2.1 Pernyataan Masalah Umum

Mengidentifikasi masalah-masalah mengenai objek yang akan diteliti. Dimulai dari perumusan masalah sampai dengan menentukan hal apa sajakah yang menjadi masalah untuk diteliti.

#### 1.6.2.2 Penelusuran Literatur

Studi literatur dilakukan dengan mengkaji secara teoritis untuk memecahkan masalah.

#### 1.6.2.3 Membuat Desain Penelitian

Merancang pendekatan penelitian, batasan-batasan penelitian dan instrument apa saja yang dipakai untuk pengumpulan data. Lalu penentuan populasi dan sampel penelitian, yang dijadikan populasi pada penelitian ini yaitu pelayanan SMKN 16 Jakarta Pusat yang berkunjung ke perpustakaan.

#### 1.6.2.4 Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan menggunakan instrumen kuesioner untuk mengumpulkan data-data sebagai bahan yang digunakan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data yang akan digunakan pada tahapan analisis.

#### 1.6.2.5 Analisis Data

Pada tahap ini akan dilakukan pembahasan masalah dengan menggunakan indikator-indikator evaluasi perpustakaan dengan metode Libqual+™. Melakukan perhitungan dari kuesioner berupa skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal dari pengguna mengenai pelayanan pustakawan dalam menunjang proses belajar mengajar di SMKN 16 Jakarta Pusat. Dari hasil pembahasan dan analisis data ini diharapkan akan dapat memberikan dukungan atau bahan pertimbangan untuk kepentingan pelayanan SMKN 16 Jakarta Pusat.

#### 1.6.2.6 Penulisan Laporan

Hasil kajian atau penelitian dicatat dan dilaporkan sebagai bentuk penulisan skripsi.

### **1.6.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

SMKN 16 Jakarta Pusat JL. Taman Amir Hamzah No 3 Jakarta Pusat 10320. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini dari tanggal 1 September 2015 sampai 1 Desember 2015.

### **1.6.4 Objek dan Subjek Penelitian**

Objek penelitian dalam tulisan ini meliputi; tingkat kepuasan pemustaka dalam layanan yang diberikan oleh perpustakaan sekolah SMKN 16 Jakarta Pusat dan Persepsi

pengguna terhadap layanan tersebut. Sedangkan subjek penelitian dalam tulisan ini adalah siswa-siswi anggota perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat.

### 1.6.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono dalam Riduwan (2006, hlm. 54). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa-siswi SMKN 16 Jakarta Pusat. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut menurut Sugiyono dalam Riduwan (2006, hlm. 56). Penelitian ini menggunakan jenis metode random sampling. Teknik sampling ini diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti “mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek-subjek dalam populasi dianggap sama. Adapun caranya adalah dengan memberikan kuisioner kepada pemakai perpustakaan yang masuk atau mengunjungi Perpustakaan menurut Notoatmodjo, 2003 yang disitir oleh Setyarini (2007: 41). Hal ini dilakukan karena sampel yang diambil adalah siswa yang paling aktif mengunjungi dan menggunakan pelayanan di perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat .

Teknik pengumpulan sampel menggunakan rumus Taro Yamane (dalam Riduwan 2013, hlm. 65) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan jumlah siswa yang terdaftar sebagai siswa SMKN 16 Jakarta Pusat Jurusan bisnis Terakreditasi A (SMKN 3, SMKN 14, SMKN 16, SMKN 21) berjumlah 974 anggota. Berdasarkan pada jumlah populasi tersebut maka penulis akan mengambil sampel sebanyak dengan kesalahan sebesar 10%.)

### 1.6.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 38). Penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan jurnal elektronik dengan menggunakan empat variabel yang menjadi dimensi LibQual+™ yaitu :

1.6.6.1 *Affect of Service*

1.6.6.2 *Library as place*

1.6.6.3 *Personal Control*

1.6.6.4 *Information Access*

**Tabel 2. Variabel Kualitas Layanan**

Variabel Kualitas Layanan		
Dimensi <i>Affect of Service</i>	No. Butir Pertanyaan	Indikator
Empati/kepedulian ( <i>Empathy</i> )	1	Pustakawan memahami kebutuhan informasi siswa di Perpustakaan SMKN 16 Jakarta Pusat .
	2	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada siswa dalam mencari informasi yang saya butuhkan
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	3	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan siswa dalam penelusuran literasi informasi di Perpustakaan sekolah jurusan bisnis jakarta pusat
	4	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang siswa perlukan ketika menggunakan layanan literasi yang disediakan
Jaminan/kepastian ( <i>Assurance</i> )	5	Keramahan pustakawan dalam melayani siswa.
	6	Pustakawan dapat



		dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya.
Reliabilitas/keandalan ( <i>Reliability</i> )	7	Waktu layanan perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan.
	8	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang siswa ajukan baik langsung/via email
Dimensi <i>Library as place</i>	No. Butir Pertanyaan	Indikator
Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	9	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas sekolah.
	10	Kondisi fisik komputer maupun peralatan dan perlengkapan yang cukup memadai dan berfungsi baik.
Ruang yang bermanfaat ( <i>Utilitarian Space</i> )	11	Ketenangan ruangan Perpustakaan/ sekolah dalam menggunakan fasilitas perpustakaan
Berbagai Makna ( <i>Symbol</i> )	12	Adanya ruang khusus sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.
	13	Perpustakaan memberikan inspirasi melalui simbol-simbol (sikap atau poster,dll) yang menginspirasi untuk membaca dan belajar
	14	Perpustakaan siap sedia memberikan layanan kepada sivitas akademika dalam belajar/berdiskusi bersama
	15	Ketersediaan ruangan di perpustakaan yang nyaman untuk belajar.
	16	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik

		sehingga kondusif untuk belajar.
<i>Dimensi Personal Control</i>	No. Butir Pertanyaan	Indikator
Kenyamanan individu pengguna/pemustaka ( <i>Convenience</i> )	17	Kemudahan saya untuk melakukan penelusuran informasi di perpustakaan
Kepercayaan diri ( <i>Self Reliance</i> )	18	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.
	19	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan.
	20	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan.
	21	Saya dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi di perpustakaan.
	22	Saya memiliki kompetensi yang cukup dalam menggunakan sarana perpustakaan untuk menelusur.
<i>Dimensi Information Access</i>	No. Butir Pertanyaan	Indikator
Isi/ruang lingkup ( <i>Content/Scope</i> )	23	Ketersediaan Koleksi (buku, majalah, surat kabar, buku referensi, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan silabus kebutuhan saya.
	24	Tersedianya bimbingan pengguna/literasi informasi di Perpustakaan pada saat dibutuhkan
Kecepatan waktu akses ( <i>Timelines</i> )	25	Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan
	26	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu

		katalog di SMKN 16 Jakarta Pusat
--	--	-------------------------------------

### 1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara sebagai berikut :

#### 1.6.7.1 Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung dan mencatat dengan sistematis tentang fenomena-fenomena yang di selidiki.

#### 1.6.7.1 Wawancara

Didalam pengumpulan data penulis juga menggunakan metode wawancara dengan menggunakan teknik pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan. Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 26 butir pernyataan yang diambil dari empat variabel yang merupakan dimensi LibQual+<sup>TM</sup> yaitu *Affect of Service, Library as place, Personal Control dan Information Access*. Dalam kuesioner ini, responden diminta untuk menentukan (1) harapan minimum (*minimum expectation*) atau biasanya disebut minimum saja, (2) harapan (*desired*) (3) persepsi (*perceived*) dengan menggunakan skala nilai 1 – 9. Nilai terendah 1 dan tertinggi 9.

#### 1.6.7.3 Dokumen

Segala sumber informasi ataupun data-data yang didapat pada saat penelitian berlangsung. Baik dalam bentuk tulisan, gambar atau digital yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.