

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Profil Perpustakaan Institut Manajemen Telkom

Perpustakaan IM Telkom merupakan fasilitas yang diperuntukkan bagi mahasiswa dan para dosen IM Telkom untuk mencari informasi, buku, majalah, karya ilmiah dan literatur lainnya. Karena lokasi gedung kampus IM Telkom yang terbagi ke dalam tiga wilayah, maka perpustakaan IM Telkom pun terdapat di masing-masing kampus IM Telkom, yaitu:

- 1) Perpustakaan Sekolah Manajemen Telekomunikasi dan Media (SMTM), IM Telkom Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung
- 2) Perpustakaan SMTM IM Telkom, Jl. Dr. Setiabudhi No. 156A Bandung
- 3) Perpustakaan Sekolah Administrasi Bisnis dan Keuangan (SABK) dan Sekolah Komunikasi dan Multimedia (SKM), Jl. Telekomunikasi Dayeuhkolot Bandung

Saat ini perpustakaan IM Telkom mempunyai koleksi atau bahan pustaka sebanyak 13.837 judul dan 24.772 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam Buku, *E-Book*, CD-ROM, DVD, Kaset, Majalah, *E-Journal*, dan Karya Ilmiah. (*Sumber: bagian Sumber Daya Keilmuan perpustakaan IM Telkom*)

Secara umum layanan yang diberikan oleh perpustakaan IM Telkom kepada Mahasiswa IM Telkom adalah :

- 1) *Circulation* yang merupakan peminjaman bahan pustaka dan pengembalian bahan pustaka.
- 2) *Reference* yaitu peminjaman bahan pustaka, namun hanya untuk dibaca di perpustakaan.
- 3) *Library Online* merupakan perpustakaan berbasis web yang dapat digunakan oleh mahasiswa untuk penelusuran koleksi, pemesanan koleksi, permintaan koleksi, perpanjangan masa peminjaman dan melihat data peminjam. (*sumber wawancara: Irma Sri Rayahu, staf pustakawan SDK dan perpustakaan IM Telkom*)

Perpustakaan IM Telkom terus berupaya mengembangkan diri menjadi sebuah perpustakaan yang memenuhi kebutuhan penggunanya dalam mengakses informasi atau koleksi secara cepat, mudah dan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi.

1.1.2. Visi dan Misi Perpustakaan IM Telkom

Perpustakaan IM Telkom belum memiliki visi dan misi secara spesifik. Namun, segala aktivitasnya sejalan dengan visi dan misi IM Telkom yaitu sebagai berikut:

Visi IM Telkom:

Menjadi Lembaga Pendidikan Tinggi Bidang Manajemen berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi, yang unggul dan menjadi pilihan di Tingkat Regional.

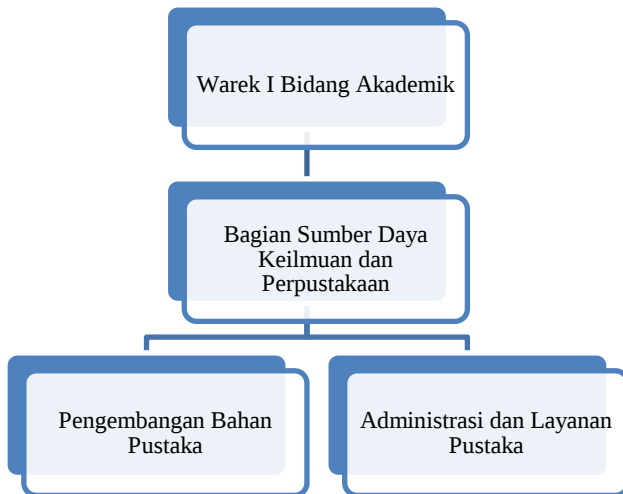
Misi IM Telkom:

- Menyelenggarakan pendidikan tinggi yang unggul dan menghasilkan lulusan yang mandiri sesuai kebutuhan industri dalam bidang manajemen

- Menyelenggarakan penelitian unggulan dan relevan bagi kebutuhan industri
- Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup. *(sumber wawancara: Irma Sri Rayahu, staf pustakawan SDK dan perpustakaan IM Telkom)*

1.1.3. Struktur Organisasi Perpustakaan IM Telkom Tahun 2011

Gambar 1.1 Struktur organisasi Perpustakaan IM Telkom Tahun 2011



Sumber: Bagian Sumber Daya Keilmuan dan Perpustakaan IM Telkom

1.1.4. Jam Buka Perpustakaan IM Telkom

Jam buka perpustakaan selama masa kuliah dan masa kerja adalah sebagai berikut:

- 1) Perpustakaan SMTM IM Telkom, Jl. Gegerkalong Hilir No. 47 Bandung:

Senin – Jumat : Pukul 08.00-16.00 WIB

- 2) Perpustakaan SMTM IM Telkom, Jl. Dr. Setiabudhi No. 156A Bandung:

Senin, Rabu, Jumat : Pukul 08.00-20.00 WIB

Selasa dan Kamis : Pukul 08.00-16.30 WIB

- 3) Perpustakaan SABK dan SKM, Jl. Telekomunikasi Dayeuhkolot Bandung

Senin – Jum'at : Pukul 08.00-16.00 WIB

(sumber wawancara: Irma Sri Rayahu, staf pustakawan SDK dan perpustakaan IM Telkom)

1.2. Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan meningkatnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat.

Berdasarkan UU No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dinyatakan bahwa: Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang memiliki peranan penting bagi civitas akademika dalam memberikan pelayanan edukatif, informatif, penelitian, rekreatif dan peningkatan kecerdasan. Oleh karena itu, nilai suatu universitas atau institusi pendidikan pun bergantung pada perpustakaannya.

Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan dalam baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna. Pelayanan perpustakaan yang diberikan haruslah secara optimal dengan kualitas tinggi karena dapat meminimalisir ketidaknyamanan pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan.

Hal ini sesuai dengan cakupan studi kelayakan yang tertera pada pasal 6 Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 234 tahun 2000 tentang Pedoman Pendirian Perguruan Tinggi. Penyediaan perpustakaan pada perguruan tinggi juga turut mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan tinggi, yaitu program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, melalui fungsi dan tujuan perpustakaan sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa dengan memberikan layanan yang berorientasi pada kepentingan pengunjung.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia layanan informasi juga membutuhkan penggunanya untuk memberi masukan serta penilaian atas kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan perpustakaan harus selalu diperhatikan, sehingga dapat menimbulkan perilaku positif pengguna terhadap layanan yang disediakan maupun terhadap perpustakaan itu sendiri.

Perpustakaan harus melakukan antisipasi dalam hal untuk mengetahui, mengidentifikasi, mengukur, menggambarkan dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan selama ini.

Salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tanggapan pengguna adalah *LibQual+™* (*Library Quality*). Menurut *LibQual+™*, yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Yang dimaksud dengan harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau

diinginkan pengguna, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pengguna. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna inilah yang disebut kualitas layanan perpustakaan. Kualitas layanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

(Sumber: http://www.libqual.org/about/about_survey/tools: 10 November 2011)

Evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Pentingnya melakukan evaluasi juga merupakan langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan perpustakaan.

Perpustakaan IM Telkom dalam perkembangannya sampai saat ini telah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara sistematis dan terencana seiring dengan kebutuhan penggunanya dalam mengakses informasi secara cepat, tepat dan mudah. Perpustakaan IM Telkom telah berkembang seiring dengan pertambahan koleksi bahan pustakanya yang sampai saat ini berjumlah 13.837 judul dan 24.772 eksemplar yang terdiri dari berbagai macam Buku, *E-Book*, CD-ROM, DVD, Kaset, Majalah, *E-Journal*, dan Karya Ilmiah. (Sumber: *bagian Sumber Daya Keilmuan perpustakaan IM Telkom*)

Layanan dari perpustakaan IM Telkom telah banyak dimanfaatkan oleh civitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi. Beberapa layanan yang ada di Perpustakaan IM Telkom antara lain : sirkulasi, referensi, *on reserve*, koleksi karya ilmiah, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan.

Fungsi utama perpustakaan IM Telkom adalah sebagai suatu tempat kolektif yang mampu menjadi sumber informasi keilmuan yang dibutuhkan oleh masyarakat di lingkungan IM Telkom. Selain mendukung kegiatan peminjaman buku dan bahan koleksi untuk menunjang proses perkuliahan, perpustakaan IM Telkom juga banyak dimanfaatkan sebagai tempat mengerjakan berbagai tugas perkuliahan, tempat mencari berbagai informasi penting untuk menambah pengetahuan, dan merupakan tempat kolektif pencarian bahan referensi dalam pembuatan laporan magang dan tugas akhir mahasiswa IM Telkom. *(sumber wawancara: Irma Sri Rayahu, staf pustakawan SDK dan perpustakaan IM Telkom)*

Di samping memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan civitas akademika, perpustakaan IM Telkom juga memiliki peran penting dalam upaya membangun citra institusi IM Telkom sendiri. Pembangunan citra institusi yang dimaksud berkaitan dengan akreditasi kampus yang salah satunya dilihat dari segi pemanfaatan fasilitas perpustakaan yang tersedia dan jumlah kunjungan ke perpustakaan. Berdasarkan laporan perpustakaan IM Telkom periode Januari 2009 – Desember 2011, jumlah kunjungan perpustakaan dapat dilihat seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Rata-rata pengunjung perpustakaan IM Telkom 2009-2011

Bulan	Tahun		
	2009	2010	2011
Januari	164	165	162
Februari	165	135	145
Maret	200	197	421
April	186	205	272

Mei	280	217	315
Juni	194	167	229
Juli	84	144	167
Agustus	160	248	114
September	231	229	401
Oktober	212	251	352
November	216	250	326
Desember	164	211	296
Rata-rata kunjungan per hari kerja	188	202	267

Sumber: Bagian Sumber Daya Keilmuan dan Perpustakaan IM Telkom

Dari tabel 1.1 terlihat jumlah rata-rata kunjungan mahasiswa ke perpustakaan per hari kerja sangat sedikit dibandingkan dengan jumlah mahasiswa aktif saat ini yang berjumlah 4949 mahasiswa. Berikut ini persentase kunjungan mahasiswa per hari kerja dibandingkan dengan jumlah mahasiswa dari tahun 2009 sampai tahun 2011:

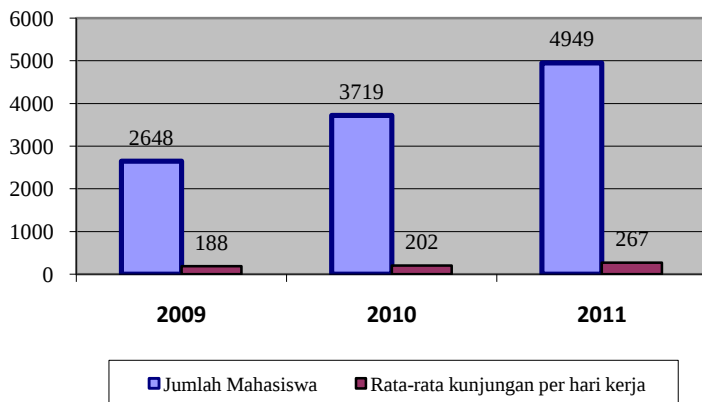
Tabel 1.2 Persentase kunjungan mahasiswa ke perpustakaan per hari kerja

Tahun	Jumlah mahasiswa	Rata-rata kunjungan per hari kerja	Persentase kunjungan per hari kerja
2009	2648	188	7,1%
2010	3719	202	5,4%
2011	4949	267	5,4%

Sumber: Sumber Daya Keilmuan dan Perpustakaan IM Telkom

Untuk lebih memperjelas data pada tabel 1.2 berikut grafik perbandingan jumlah rata-rata kunjungan mahasiswa ke perpustakaan per hari kerja dengan jumlah mahasiswa dari tahun 2009 sampai tahun 2011:

Gambar 1.2 Jumlah rata-rata kunjungan per hari kerja dengan jumlah mahasiswa



Sumber: Laporan Perpustakaan Tahun 2009-2011

Dari grafik di atas, sangat jelas terlihat bahwa pertumbuhan jumlah mahasiswa yang meningkat setiap tahunnya tidak diikuti dengan pertumbuhan jumlah rata-rata kunjungan perpustakaan per hari kerja. Jumlah kunjungan yang kecil pada perpustakaan ini pun diduga pula disebabkan oleh adanya ketidakpuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan IM Telkom. Untuk itu, perlu disadari bahwa penilaian pengguna terhadap kualitas layanan di perpustakaan harus dilakukan. Karena akan memberikan hal yang positif terhadap kebijakan perpustakaan ke depannya dalam melayani pengguna perpustakaan dengan maksimal sehingga jumlah pengunjung pun bertambah.

Selain itu, pada tanggal 23 Agustus 2011 Kepala Bagian Sumber Daya Keilmuan dan Perpustakaan IM Telkom memberikan himbauan kepada seluruh dosen di IM Telkom melalui nota dinas nomor : 14/IMTelkom-01.60/PD-35/2011 agar mewajibkan mahasiswanya untuk memanfaatkan fasilitas dan sumber daya di perpustakaan dalam proses belajar mengajar mahasiswa. Di samping itu, penilaian ataupun penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan pada Institut Manajemen Telkom belum pernah ada sebelumnya.

Sehubungan dengan hal di atas maka penulis merasa perlu meneliti dan mengetahui lebih lanjut tentang tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dengan menggunakan metode LibQual+TM, metode yang mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna, dengan judul: **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Institut Manajemen Telkom Bandung dengan Menggunakan Metode LibQual Tahun 2011.**

1.3. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”Bagaimana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di Institut Manajemen Telkom Bandung berdasarkan metode *Libqual*?”

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di Institut Manajemen Telkom Bandung berdasarkan metode *Libqual*”.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi:

a. Kegunaan Praktis

Bagi pihak perpustakaan, penelitian ini dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam mengambil kebijakan sehubungan dengan usaha meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

b. Kegunaan Teoritis

- 1) Bagi peneliti, dapat dijadikan sebagai referensi dan perbandingan dalam penelitian lanjutan yang memfokuskan pada penelitian yang sama.
- 2) Bagi penulis dan mahasiswa lain, untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam bidang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini dikemukakan landasan teori yang relevan dengan topik yang relevan dengan topik pembahasan, yang dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dijelaskan mengenai pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan, interpretasi serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian beserta rekomendasi bagi perusahaan maupun bagi penelitian lebih lanjut.