

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sebagai lembaga informasi, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki fungsi khusus yaitu tri dharma perguruan tinggi yang dibagi menjadi 3 fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah sivitas akademika terdiri dari tenaga pengajar, mahasiswa dan staf non pengajar. Perpustakaan Universitas Riau saat ini melayani lebih dari 27.500 mahasiswa, 1.400 dosen. Perpustakaan Universitas Riau menyimpan lebih dari 132.000 judul atau 365.000 eksemplar koleksi bahan pustaka. Selain itu perpustakaan juga memiliki koleksi elektronik yang terdiri dari jurnal dan bahan-bahan koleksi "*local content*". Jumlah e-journal lebih dari 5.000 judul dalam berbagai disiplin ilmu yang diperlukan terutama oleh civitas akademika Universitas Riau.

Perpustakaan Universitas Riau merupakan salah satu perpustakaan yang menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dalam pelayanan pencarian buku yang digunakan sejak tahun 2012. OPAC perpustakaan ini merupakan sebuah teknologi informasi yang berfungsi sebagai sistematisasi daftar informasi buku atau bahan pustaka dalam sebuah perpustakaan atau dalam sebuah koleksi yang dapat diakses oleh pengguna secara online. Tujuan dari diterapkannya sistem informasi pencarian buku ini adalah untuk mempermudah pengunjung perpustakaan Universitas Riau untuk mencari bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga pengunjung perpustakaan.

OPAC menurut Corbin dalam Parmawati dan Sukayana (2016) mengatakan *Online Public Access Catalog* merupakan katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya, dan dibuat secara online kepada pengguna. OPAC adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum dan dapat digunakan untuk menelusuri data katalog (untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya atau buku tertentu untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam. Saat ini, OPAC Berfungsi sebagai pintu gerbang ke sumber tidak hanya untuk yang ada di perpustakaan tertentu tetapi juga untuk kepemilikan perpustakaan terkait lainnya dari religional, nasional, dan sumber internasional (Ahmed, 2011).

User dari OPAC ini adalah pustakawan sebagai *entry data process* (EDP) dan juga pemustaka atau end user yang tentu saja memiliki hak akses yang berbeda. Adapun fitur-fitur yang dapat diakses oleh pemustaka adalah menu home sebagai halaman depan yang berisi pencarian buku, *menu library information* menjelaskan mengenai alamat dan jadwal buka perpustakaan, *menu member area* yang berfungsi untuk login anggota perpustakaan, tetapi menu ini tidak diaktifkan. Selanjutnya *menu librarian* yang berisi informasi pustakawan, menu bantuan pencarian, dan *menu librarian login* yaitu untuk *login* sebagai EDP. Adapun jumlah pengunjung OPAC 3 bulan terakhir dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1.** Jumlah pengunjung Perpustakaan Universitas Riau

bulan	jumlah
November 2018	66.933
Desember 2018	56.826
Januari 2019	40.744

Sejak diimplementasikan OPAC belum ada pelatihan maupun sosialisasi yang dilakukan pihak universitas kepada pustakawan maupun pemustaka dan tidak adanya buku petunjuk penggunaan sistem yang diberikan kepada pemustaka sehingga ada fitur yang tidak diketahui fungsinya oleh pemustaka. Oleh karena itu kinerja pemustaka yang baru menggunakan OPAC menjadi lambat karena baru pertama kali menggunakannya dan tidak menguasai fitur-fitur yang disajikan OPAC yang mengakibatkan kurang mandiri pemustaka dalam mengakses OPAC. Dari sisi pustakawan sering terjadinya kesalahan input buku sehingga status buku yang dipinjam tidak terupdate menjadi tersedia yang mengakibatkan kurang akuratnya informasi yang dihasilkan oleh OPAC. Pustakawan tidak terlalu menguasai OPAC dikarenakan adanya fitur-fitur yang tidak diketahui fungsinya yang menyebabkan pustakawan kurang cepat tanggap apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam menggunakan OPAC.

Ketika pemustaka melakukan pencarian buku di OPAC, pada sistem status buku yang dicari dinyatakan tersedia namun ketika pemustaka mencari buku pada rak koleksi pemustaka tidak menemukan buku yang statusnya tersedia tersebut. Kemudian tidak jarang juga nomor rak buku yang tertera disistem tidak sesuai dengan yang tertera di rak buku. Hal ini menyebabkan minat pemustaka menggunakan OPAC kurang karena informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kurangnya ketersediaan jumlah eksemplar buku setiap parodi dan kurangnya jumlah eksemplar buku untuk dibawa pulang membuat pemustaka kurang puas untuk meminjam buku di perpustakaan.

Pustakawan merupakan komponen penting dari perpustakaan. Pelayanan

yang baik dan ramah merupakan daya tarik tersendiri bagi pengunjung perpustakaan. Ruangan perpustakaan juga menjadi salah satu penilaian kualitas layanan perpustakaan. Pada perpustakaan Universitas Riau fasilitas ruang membaca kurang memadai, perpustakaan kurang luas tidak sebanding dengan banyaknya pengunjung menyebabkan pengunjung kurang nyaman memanfaatkan ruang perpustakaan untuk belajar.

Dari permasalahan di atas mengenai OPAC Perpustakaan Universitas Riau ini perlu dikaji dari sisi kepuasan pemustaka. Ada beberapa metode pengukuran dibidang perpustakaan yang dikembangkan oleh para peneliti. Salah satunya adalah dengan menggunakan metode *Libqual*. *Libqual* dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang bergabung dalam *Association Research Library (ARL)* di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University. Menurut *Libqual* 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 dirasakan pengguna. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna (Istiana, 2014).

Efrizon (2009) yang dikutip oleh Syahfitri (2019) menyatakan bahwa metode *Libqual* diadaptasi dari item-item *Servqual* yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan, *Libqual* adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak sesuai dengan pendapat pengguna mengenai kualitas layanan. Menurut Cook dan Heath (2001) yang mendasari *Libqual* adalah “*only customers judge quality, all others judgments are essentially irrelevant*”.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurvia (2016) yang mengukur kualitas layanan Digital Library dengan menggunakan metode *Libqual* Responden pada penelitian ini adalah pengunjung Perpustakaan Badan Pusat Statistik. Istiqomah (2016) tentang kualitas layanan sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Libqual*. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa pada Universitas Lancang Kuning.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di ambil judul penelitian Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode *Libqual* Pada Perpustakaan Universitas Riau.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan yaitu: “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode *Libqual* Pada Perpustakaan Universitas Riau”.

## 1.3 Batasan Masalah

Supaya pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya batasan-batasan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dimensi dari metode *Libqual* yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: (1) *Affect of service*; (2) *Information control*; (3) *Library as place*.
2. Layanan yang diukur adalah layanan OPAC
3. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Riau yang mengunjungi Perpustakaan dan pernah menggunakan OPAC
4. Penentuan jumlah sample menggunakan rumus slovin dan penentuan responden berdasarkan teknik Probability Sampling yaitu Random Sampling
5. Uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS 20 dan Microsoft Office Excel 2010 sebagai alat bantu.

## 1.4 Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang ada pada perpustakaan Universitas Riau khususnya kualitas dari layanan OPAC perpustakaan.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi kepada pihak perpustakaan Universitas Riau dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

## 1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Mendapatkan gambaran kualitas layanan <https://opac.unri.ac.id/> yang dirasakan pengguna pada perpustakaan Universitas Riau.
2. Dengan adanya hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak perpustakaan dalam usaha perbaikan kualitas perpustakaan Universitas Riau.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna agar dalam penulisan laporan lebih teratur serta sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Terdiri dari pokok-pokok permasalahan dan dibahas pada masing-masing bab yang diuraikan menjadi beberapa bagian, berikut ini sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir yang peneliti terap-

kan:

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

BAB 1 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

### **BAB 2. LANDASAN TEORI**

BAB 2 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) kualitas; (2) layanan; (3) kualitas layanan; (4) perpustakaan; (5) kepuasan pemustaka; (6) OPAC; (7) teknik pengumpulan data; (8) metode libqual; (9) perpustakaan Universitas Riau; (10) penelitian terdahulu.

### **BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN**

BAB 3 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) tahap pendahuluan; (2) tahap perencanaan; (3) tahap pengumpulan data; (4) tahap analisis dan pengolahan data; (5) tahap dokumentasi.

### **BAB 4. ANALISIS DAN HASIL**

BAB 4 pada Tugas Akhir berisi tentang: (1) analisis OPAC; (2) analisis permasalahan; (3) karakteristik responden; (4) uji validitas dan reabilitas; (5) perhitungan Libqual; (6) analisis *adequacy gap*; (7) analisis *superiority gap*.

### **BAB 5. PENUTUP**

BAB 5 pada Tugas Akhir ini berisi tentang: (1) kesimpulan dan (2) saran.