

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan latar belakang, tujuan dan manfaat dari penelitian ini dilakukan dengan batasan yang digunakan dalam keseluruhan penelitian skripsi ini.

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan elemen penting dalam dunia pendidikan khususnya di universitas. Perpustakaan menjadi sebuah unit dalam dunia pendidikan yang dapat menunjang kegiatan belajar dan mengajar. Oleh sebab itu perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik untuk menunjang kegiatan belajar mahasiswanya. Ada beberapa layanan yang diberikan perpustakaan untuk para mahasiswa di kampus yaitu layanan personal, kebutuhan informasi literatur dan ruang belajar yang nyaman. Ketiga aspek ini tentunya harus diperhatikan kualitasnya dengan pelayanan yang prima. Sayangnya, selama ini tingkat layanan perpustakaan kurang begitu diperhatikan. Contohnya saja di kampus Universitas Trunojoyo Madura yang mana perpustakaannya masih belum memiliki gedung sendiri dan di perpustakaan tersebut mahasiswa belum ada angket yang bisa memberikan kritik dan saran secara langsung. Selain itu, berdasarkan pengalaman, mahasiswa teknik apabila mencari literatur untuk tugas dan praktikum, harus rela mencari ke kampus ITS Surabaya untuk memenuhi literasi tugasnya karena di kampus sendiri koleksi literturnya kurang begitu lengkap. Oleh sebab itu penelitian ini akan mengukur sejauh mana kualitas layanan perpustakaan di kampus Universitas Trunojoyo Madura dan beberapa kampus negeri di Surabaya.

Sebagai bagian dari sistem universitas yang memiliki sejumlah misi spesifik yang berbeda (pembelajaran, penelitian dan lain-lain) layanan perpustakaan juga bisa dilihat dalam berbagai perannya, salah satu peran perpustakaan yang terpenting adalah untuk menunjang proses pembelajaran bagi mahasiswa. Dalam konteks tersebut maka kerangka kerja penilaian kualitas layanan perpustakaan yang paling banyak digunakan adalah Libqual. Penelitian skripsi ini akan menggunakan metode Libqual sebagai kerangka

kerjanya. Proyek Libqual pertama kali digagas oleh ARL (*Association Research Libraries*) dan Perpustakaan Texas A & M University dan hingga 2006 saja lebih dari 176.000 individu telah terlibat dalam penelitian Libqual dan di website libqual sendiri banyak penelitian perpustakaan yang menggunakan metode ini. Metode Libqual sendiri adalah metode yang efisien dan menarik karena data yang diperoleh dari penelitian ini nantinya dapat menjadi fokus perbaikan layanan bagi perpustakaan untuk berbenah, dengan metode libqual ini perpustakaan juga bisa mendengar suara mahasiswa dalam menilai layanan perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti tergugah untuk mengukur kualitas layanan di kampus Universitas Trunojoyo Madura,. Selain di kampus UTM, penelitian ini akan dilakukan di 2 perpustakaan perguruan tinggi negeri (PTN) di Surabaya, yakni Perpustakaan Universitas Airlangga dan ITS Surabaya. Peneliti melakukan *benchmark* di 3 tempat yang berbeda bertujuan untuk membanding kualitas layanan perpustakaan di beberapa kampus dengan tujuan dapat diketahui dari aspek layanan mana perpustakaan itu unggul. Karena selama ini mahasiswa UTM banyak yang mencari literatur di kampus-kampus tersebut. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan perpustakaan dapat terus berbenah khususnya perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dan mempertimbangkan aspek mana yang perlu dibenahi demi memberikan pelayanan terbaik, sehingga pelayanan perpustakaan bisa lebih baik dari sebelumnya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Berapa ukuran kualitas layanan perpustakaan di masing-masing Universitas Negeri di Bangkalan dan Surabaya ?
2. Berdasarkan dimensi Libqual, aspek mana yang unggul dari masing-masing perpustakaan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di Universitas Negeri di Bangkalan dan Surabaya
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis tingkat kualitas dari aspek-aspek layanan perpustakaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Didapatkan nilai pelayanan dan harapan yang diperoleh dari penelitian terhadap masing-masing perpustakaan, sehingga dapat berguna untuk meningkatkan kinerja pelayanan berdasarkan persepsi mahasiswa.
2. Didapat nilai dari aspek-aspek layanan perpustakaan yang unggul dari masing-masing kampus, sehingga dapat dibandingkan dan menjadi bahan acuan masing-masing kampus untuk diperbaiki maupun ditingkatkan kualitas layanannya.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Populasi dibatasi hanya mahasiswa setiap universitas yang diteliti mulai dari tingkat Strata-1 atau dibawahnya.
2. Populasi mahasiswa hanya universitas yang kampusnya berada di Surabaya dan Bangkalan, tidak termasuk kampus luar Surabaya dan Bangkalan.

1.6 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Dari sampel pengunjung perpustakaan yang diambil, diasumsikan jawaban responden sudah mewakili persepsi populasi di masing-masing universitas.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan yang dihadapi, merumuskan permasalahan yang akan dipecahkan, menentukan tujuan yang ingin

dicapai dalam penyelesaian permasalahan dengan batasan-batasan tertentu serta manfaat penelitian yang akan diperoleh.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan landasan teori yang menjadi dasar penelitian bersumber dari jurnal-jurnal yang sejenis dengan penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan objek yang diteliti, teknik pengambilan data, alur pengambilan data, jenis data dan metode yang dipakai dalam penyelesaian masalah.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Menjabarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, gambaran umum objek penelitian, melakukan analisis data dan menyimpulkan hasil serta pembahasan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Menyimpulkan hasil dari pemecahan masalah yang dilakukan dan memberi saran sesuai pemecahan masalah yang dilakukan.