

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan anugerah yang diberikan pada setiap manusia. Komunikasi telah menjadi arti penting dalam kehidupan manusia. Hakikatnya proses komunikasi adalah proses penyampaian pikiran, gagasan atau perasaan seseorang kepada orang lain, yang ditujukan untuk memikat dan menarik timbal balik (*feed back*) dari orang tersebut. Adapun tujuan dari proses komunikasi tersebut adalah tercapainya saling pengertian (*mutual understanding*) antara kedua belah pihak.

Bila dikaitkan dengan kegiatan Public Relations, maka sasaran komunikasi tersebut adalah hal yang sangat penting dalam penyampaian pesan-pesan demi tercapainya tujuan, dan pengertian bersama dengan publik, khalayak sasarannya.

Menjalin hubungan yang baik dan harmonis sangat penting dijalankan oleh suatu perusahaan atau instansi pemerintahan kepada publiknya yang bertujuan agar terciptanya pengertian, kepercayaan dan kerjasama diantara keduanya.

Salah satu cara yang harus dilakukan oleh perusahaan atau instansi pemerintahan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, *customer*, atau publiknya adalah dengan memberikan pelayanan yang baik. Karena pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu meningkatkan *image* perusahaan atau instansi pemerintah, sehingga citra yang akan didapat terus meningkat.

Pengertian pelayanan prima berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan

menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggannya (konsumen) (Ruslan 279). Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar

Pemberian pelayanan yang baik kepada publiknya bukan merupakan sesuatu yang mudah, mengingat banyaknya kendala yang di hadapi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Menjalin hubungan yang baik diperlukan sikap dari perusahaan seperti kejujuran, sehingga dalam pelaksanaannya publik dapat mempercayai perusahaan tersebut. Kejujuran yang dimaksud adalah perusahaan harus memperhatikan kepentingan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang sangat baik

Dalam konsep *service of excelent* terdapat 4 (empat) unsur pokok, yaitu 1) kecepatan, 2) ketepatan, 3) keramahan, dan 4) kenyamanan. (Ruslan:280). Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul), jika salah satu unsurnya kurang. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak customer service harus memiliki penampilan baik dan rapi, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan pelanggan yang baik

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Ibarat sekuntum bunga, layanan bisa di analogikan sebagai daun bunga yang melekat pada setiap

penawaran produk, semakin lengkap dan indah daun bunganya, semakin cantik bunga itu (Tjiptono, 2009: 84).

Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat (Bapusipda Jabar) selaras dengan Peraturan Daerah Nomor 22 tahun 2008, merupakan suatu Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat mempunyai kewajiban untuk mendukung terwujudnya Visi Jawa Barat yaitu " Dengan iman dan taqwa Provinsi Jawa Barat termaju di Indonesia" dan Visi Pemerintah Provinsi Jawa Barat yaitu 'Tercapainya Masyarakat Jawa Barat Mandiri, Dinamis dan Sejahtera' dengan melaksanakan fungsinya antara lain memberikan layanan informasi dan perpustakaan kepada semua lapisan masyarakat di wilayah Jawa Barat

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Bapusipda Jabar mengemban misi antara lain meningkatkan pelayanan perpustakaan dan kearsipan berbasis teknologi informasi komunikasi dalam menciptakan budaya baca masyarakat untuk mewujudkan masyarakat belajar (Learning Society). melalui penyediaan informasi dan pengetahuan yang bersumber dari berbagai bahan perpustakaan berupa buku dan non buku (book and non book materials) serta pendekatan bahan bacaan terhadap masyarakat dan diharapkan masyarakat dapat memanfaatkan bahan bacaan tersebut guna kepentingan pendidikan, sumber informasi, rekreasi budaya dan penelitian, sehingga perpustakaan mampu menjadi salah satu media pendukung Tercapainya Masyarakat Jawa Barat Mandiri, Dinamis, dan Sejahtera tahun 2013.

Selanjutnya Bapusipda Jabar sebagai salah satu lembaga teknis Daerah Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang melaksanakan layanan publik, berupaya

untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara terus menerus dari waktu ke waktu sesuai dengan minat, kebutuhan dan tuntutan pemustaka

Berdasarkan hal tersebut, Sub Bidang Layanan Perpustakaan Bapusipda Jabar dalam mewujudkan tugas pokok menyusun bahan kebijakan operasional dan fasilitas layanan perpustakaan serta fungsinya meliputi a) penyusunan dan pengolahan data kegiatan layanan perpustakaan, b) penyusunan bahan kebijakan operasional dan fasilitasi layanan perpustakaan, telah mengadakan berbagai kegiatan layanan perpustakaan, diantaranya layanan keanggotaan perpustakaan, layanan sirkulasi (layanan anak, remaja, dan dewasa), layanan referensi, layanan mendongeng (story telling), layanan audio visual, layanan mengupas buku (book talk), layanan ekstensi melalui mobil unit perpustakaan keliling dengan menyelenggarakan layanan terpadu perpustakaan dan gelar buku baca santai, bedah buku, pembinaan pemustaka melalui peningkatan layanan perpustakaan sebagai Rumah Belajar, Rumah Ilmu dan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat, serta melaksanakan layanan hasil analisis kepustakaan berupa resensi dan review.

Dalam rangka Peningkatan layanan perpustakaan Bapusipda Jabar melalui Program Pengembangan Budaya Baca dan Pembinaan Perpustakaan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan sebagai berikut : diskusi dan workshop berbasis bahan perpustakaan, story telling, bedah buku, pemutaran dan bedah film edukatif, dan gelar buku baca santai. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan setiap hari sabtu, waktu pelaksanaan dan pesertanya disesuaikan dengan tema dari setiap kegiatan tersebut. Sedangkan untuk sosialisasi layanan perpustakaan



kepada masyarakat menyelenggarakan pameran perpustakaan dan parade kreativitas (Siti Herta Anggia/Pustakawan Muda)

Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa barat Jl. Soekarno hatta No 629 Bandung bekerja dibidang pelayanan yang memiliki sifat, maksud dan tujuan, sifatnya, menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan umum sekalipun memperoleh keuntungan *Image* maksudnya, memberikan sumbangan perkembangan wawasan bagi khlayak (pengunjung) sedangkan tujuannya, mengusahakan dan mengembangkan pelayanan jasa dibidang informasi dan pendidikan Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu usaha jasa dibawah naungan pemerintahan Hal ini mengingat pelayanan prima merupakan salah satu tujuan pengunjung untuk mendapatkan pelayanan dengan fasilitas AC, tempat duduk atau ruang baca yang nyaman, dan alokasi referensi yang strategis. Maka tidak heran jika pelayanan merupakan salah satu modal dalam menumbuhkan minat pengunjung. Karena pengunjung merupakan salah satu modal bagi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat, bagian pelayanan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung sebagai modalnya, guna mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh pimpinan lembaga itu, dengan mengusahakan dan mengembangkan pelayanan prima terhadap pengunjung.

Guna untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan pelangganya, maka pimpinan lembaga beserta stafnya, menyiapkan sumber daya manusia yang khusus dan memuaskan guna menanggapi kenyamanan pengunjung Hal ini disadari sepenuhnya oleh pihak lembaga, karena pada saat ini perusahaan-

perusahaan atau lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa sangat tergantung pada pelanggan atau pengunjung yang didasarkan pada asumsi bahwa pengunjunglah modal kegiatan usahanya

Publik pengunjung yang jumlahnya banyak dengan latar belakang yang heterogen baik dari segi sikap, minat maupun latar belakang pendidikan, budaya, agama dan negara, memang tidak akan mudah didekati dan dipenuhi kepuasannya. Sikap pengunjung mengenai jasa pelayanan yang diberikan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat yang terkandung dalam pandangan dan keluhannya yang mereka sampaikan bisa dijadikan bahan pertimbangan. Guna untuk meneliti lebih lanjut atas pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengunjung yang diberikan oleh petugas Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat Maka akan meneliti lebih lanjut atas kebenarannya Karena pelayanan bisa menimbulkan sebuah permasalahan yang sangat serius. Perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang pelayanan dan jasa merupakan suatu modal pokok yang sangat berguna bagi perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang layanan dan jasa. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik mengadakan penelitian di Badan perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat

Latar belakang inilah yang mendorong penulis melakukan penelitian mengenai **Hubungan Pelayanan prima Pustakawan dengan kepuasan Pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut **Seberapa Besar Hubungan Pelayananan prima Pustakawan terhadap kepuasan Pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.**

Dari perumusan masalah di atas maka pertanyaan penelitian sebagai berikut

- a. Bagaimana hubungan kemampuan pustakawan dengan kepuasan pemustaka?
- b. Bagaimana hubungan sikap pustakawan dengan kepuasan pemustaka?
- c. Bagaimana hubungan penampilan pustakawan dengan kepuasan pemustaka?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan kemampuan pustakawan dengan kepuasan pemustaka
- b. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan sikap pustakawan dengan kepuasan pemustaka
- c. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan penampilan pustakawan dengan kepuasan pemustaka

1.4. Kegunaan penelitian

1.4.1. Kegunaan akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah hazanah keilmuan bagi program studi ilmu komunikasi khususnya dalam penelitian dunia kehumasan tentang variabel yang berkaitan dengan kegiatan hubungan dengan pelayanan yang merupakan bagian dari kegiatan humas eksternal (*Exsternal Public Relations*). Dan semoga penelitian ini dapat dijadikan masukan sebagai sumber data untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2. Kegunaan praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pelajaran, masukan, atau mungkin menjadi dasar dalam mengembangkan cara efektif dalam melayani publik sehingga tercipta kepuasan dan citra Positif bagi perusahaan

1.5. Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis

Sebagaimana dikemukakan dalam rumusan masalah di atas bahwa fokus masalah penelitian ini yaitu pengaruh pelayanan prima Bapusipda Jabar terhadap kepuasan pemustaka, Berdasarkan hal tersebut, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- Teori Model Pertukaran Sosial (*Social Exacange Model*)

Teori ini dikemukakan oleh Thibault dan Kelley dalam Rakhmat (2008 :21), menyatakan bahwa pelanggan dan perusahaan telah terlibat dalam suatu hubungan yang bertujuan untuk melihat bahwa pelayanan yang telah dilakukan

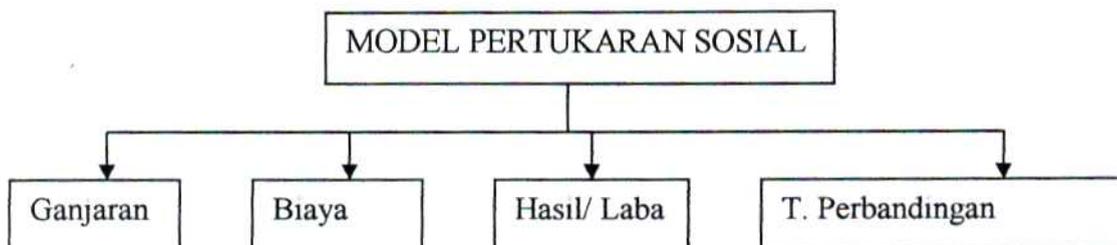


adalah untuk memelihara hubungan baik antara pelanggan dengan perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dan jika berada pada hubungan tersebut, ia akan mendapat hasil atau laba yang menguntungkan.

Model pertukaran sosial yang meliputi ganjaran, biaya, laba dan tingkat perbandingan (Rakhmat, 2008: 121) dengan keterangan sebagai berikut

1. Ganjaran adalah setiap akibat yang dinilai positif yang diperoleh dari suatu hubungan. Ganjaran dapat berupa uang, penerimaan sosial, atau dukungan nilai yang dipenganginya.
2. Biaya adalah yang dinilai negatif yang terjadi dalam suatu hubungan. Biaya dapat berupa waktu, usaha, konflik, kecemasan dan keruntuhan harga diri dan kondisi-kondisi lain yang dapat menghabiskan sumber kekayaan individu atau dapat menimbulkan efek-efek lain yang tidak menyenangkan.
3. Hasil / laba adalah ganjaran dikurangi biaya. Bila seseorang individu merasa dalam suatu hubungan interpersonal bahwa dia tidak dapat memperoleh laba sama sekali maka akan mencari hubungan lain yang mendatangkan laba.
4. Tingkat perbandingan menunjukkan ukuran baku (standar) yang dipakai dalam menilai hubungan individu pada waktu sekarang. Ukuran baku ini dapat berupa pengalaman individu pada masa lalu atau alternative hubungan lain.

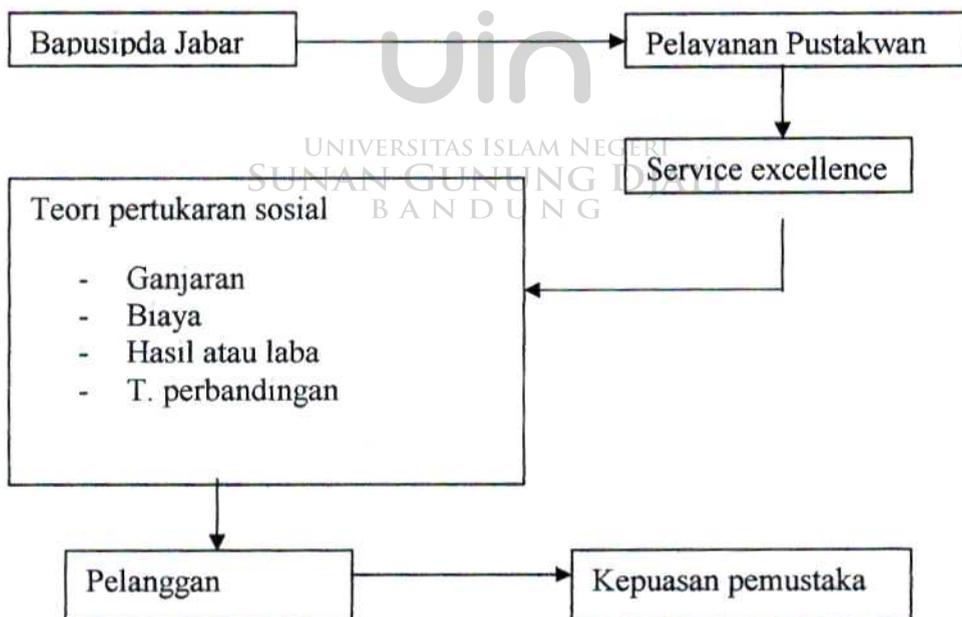
Asumsi dasar dari model pertukaran sosial bahwa “setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi biaya” (Rakhmat, 2008: 121). Jadi pelanggan akan memanfaatkan pelayanan *customer service* hanya apabila hubungan tersebut dapat memuaskan kebutuhannya ditinjau dari segi ganjaran dan biaya.



1.1 Model Pertukaran Sosial: (Rakhmat, 2008: 121)

Empat konsep pokok dalam teori diatas dikaitkan dengan penelitian adalah sebagai berikut

- 1) Ganjaran adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Bapusipda melalui petugas yang ditugaskan untuk melayani serta menanggapi setiap pertanyaan, permintaan maupun keluhan pelanggan
- 2) Biaya adalah usaha-usaha yang di lakukan oleh pemustaka untuk mendapatkan informasi melalui pelayanan pustakawan
- 3) Laba atau hasil adalah jika pemustaka merasa mendapatkan kepuasan atas pelayanan Bapusipda maka akan mempertahankan hubungan
- 4) Tingkat perbandingan adalah apabila sebelumnya pemustaka pernah mendapatkan pelayanan pada perusahaan lain, maka ia akan membandingkan dengan pelayanan yang diterimanya melalui pelayannya



1.2 Skema Kerangka Pemikiran

Fokus perhatian dari hubungan pelanggan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah pelayanan yang prima (*service of excellence*) dan mengutamakan kepentingan konsumen terlebih dahulu. Pengertian dari *service of excellence* adalah berkaitan dengan jasa pelayanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pihak pelanggannya (*customer*), sedangkan *customer* tersebut merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Ruslan, 2001: 245)

Menurut Barata (2005: 31) pelayanan prima (*service of excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok

- Kemampuan (Ability)
- Sikap (Attitude)
- Penampilan (Appearance)
- Perhatian (Attention)
- Tindakan (Action)
- Tanggung jawab (Accountability)

Dalam menjelaskan pelayanan prima ada beberapa teori pendukung yaitu Teori *Service Quality* dan *Cognitive dissonance theory*.

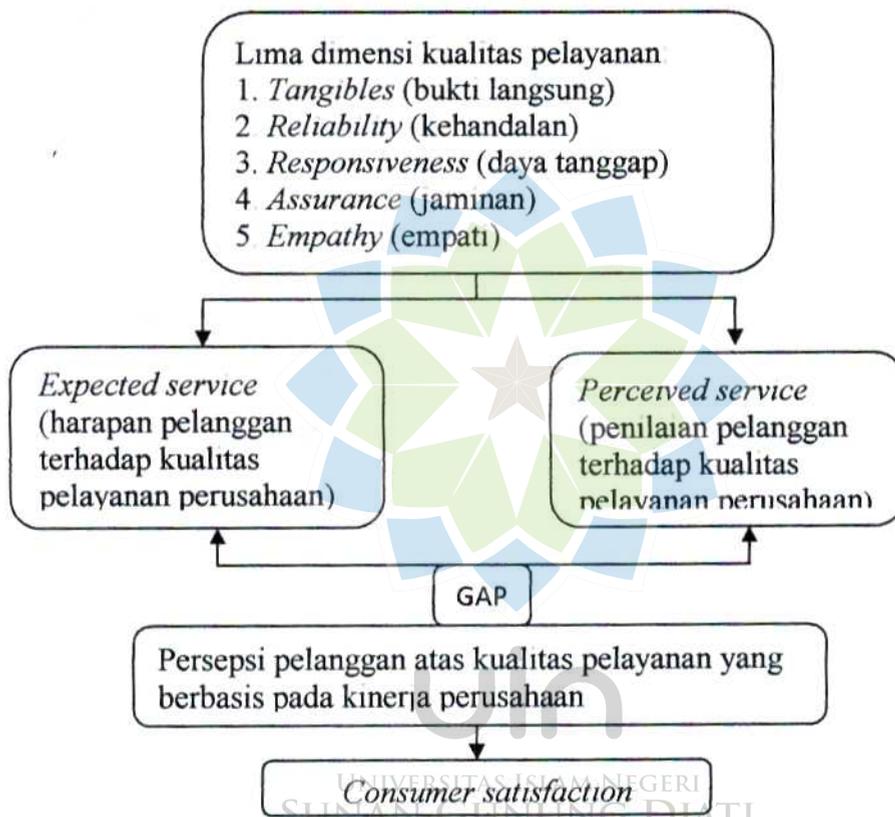
Pada suatu lembaga atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan menghubungi pihak yang tepat dalam perusahaan, serta mendapatkan pelayanan jawaban dan penyelesaian masalah dengan cepat dan memuaskan, pelayanan ini bertujuan membina hubungan dengan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ridwan (2009: 20) menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi

1. Tangibles (bukti langsung) dapat berupa fasilitas fisik, peralatan, petugas atau materi komunikasi
2. Reliability (kehandalan) adalah kemampuan melaksanakan pelayanan secara akurat sesuai dengan apa yang dijanjikan perusahaan terhadap pelanggan

- 3 Responsiveness (daya tanggap) adalah kesediaan dan tanggapan petugas untuk menolong serta menjanjikan pelayanan yang tepat bagi pelanggan.
- 4 Assurance (jaminan) adalah sikap dan kemampuan petugas agar dapat dipercaya oleh pelanggan
5. Empathy (empati) adalah perhatian atau atensi yang diberikan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan

Berdasarkan uraian diatas dapat di buat skema sebagai berikut:



1.3 Skema Kerangka Pemikiran

Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Proses pelayanan terbaik pada pelanggan dapat dicapai dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan baik standar pelayanan internal maupun standar pelayanan eksternal. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan

berarti perusahaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan

Menurut *Cognitive dissonance Theory* ini, konsumen berusaha menekan disonansi, yaitu kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa. Apabila kinerja dari produk/jasa lebih buruk di bandingkan ekspektasi pelanggan, maka situasinya adalah *negative disconfirmation*. Jika kinerja produk lebih bagus daripada ekspektasi pelanggan, maka situasinya disebut *positive disconfirmation*. Sedangkan jika kinerja sama persis atau sesuai dengan harapan, situasinya dinamakan *simple confirmation*. Dengan demikian kepuasan dipandang sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman atau kinerja yang dipersepsikan setidaknya sesuai dengan yang diharapkan. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan/konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan karena suatu perusahaan akan tetap bertahan selama mempunyai pelanggan. Mutu yang tinggi dan pelayanan yang baik menghasilkan pelanggan yang puas dan setia. Pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada akhirnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan pelayanan yang memuaskan.

1.5.2. Kerangka Operasional

Inti penelitian ini adalah mengetahui antara dua variabel, variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel yang lain dikatakan sebagai variabel bebas (X), sedangkan variabel yang diduga sebagai akibat atau

yang dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya disebut variabel tak bebas (Y). (Rakhmat, 2008.12)

Berikut ini adalah kerangka operasional dari penelitian mengenai Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan dengan Kepuasan pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

Tabel 1
Kerangka Operasional

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Variabel X (pelayanan Prima Pustakawan)	1. kemampuan (<i>ability</i>)	- kemampuan berkomunikasi - Paham tentang bidang yang di gelutinya
	2. Sikap (<i>Attitude</i>)	- Ramah - Responsive - Terbuka dan hangat - sabar
	3. Penampilan (<i>Apperance</i>)	- Rapih - Bersih - Baik dalam penampilan - Retorika yang baik
	4. Perhatian (<i>Attention</i>)	- Tanggung jawab dalam pelayanan - Memiliki keterampilan pelayanan
	5. Tindakan (<i>Action</i>)	- Pelayanannya cepat dan tepat - Terbuka dan hangat
	6. Tangibles	- Suasana ruangan yang nyaman, bersih - Tersedianya tempat parkir
Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	1. Tangibel (berwujud)	- Proses pelayanan dengan cepat dan tepat - Fasilitas dan ruang layanan

	2 Reliability (kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian layanan yang baik - Sikap jujur dalam pelayanan - Pelayanan yang sama kepada pelanggan - Cara komunikasi
	3 Responsiveness (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> - Tanggap terhadap keluhan - Mengusai peraturan
	4 Assurance (Jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan yang tepat - Bertindak sopan kepada pelanggan - Memperhatikan keluhan pelanggan
	5. Empathy (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan - Penampilan pegawai memberikan perhatian khusus

1.6. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah atau sub masalah yang diajukan dalam penelitian yang dijabarkan dari landasan teori atau kajian teori dan harus masih di uji kebenarannya melalui data empirik yang terkumpul atau penelitian ilmiah Menurut Kerlinger dalam Riduwan (2009: 35) hipotesis adalah dugaan terhadap hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini hipotesis umum yang diajukan peneliti adalah

H₁ Ada hubungan antara Pelayanan prima Pustakawan dengan kepuasan Pemustaka Badan Perpustakaan dan kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”

H₀. Tidak ada hubungan antara Pelayanan prima Pustakawan dengan kepuasan Pemustaka Badan Perpustakaan dan kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”

1.7. Langkah – langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang kiranya dapat ditempuh untuk menjawab permasalahan tersebut adalah sebagai berikut

1.7.1. Lokasi Penelitian

Adapun yang dijadikan tempat penelitian adalah Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jawa Barat (Bapusipda Jabar) Jl. Soekartno Hatta No.629 Bandung

1.7.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Metode eksplanasi (metode korelasional). Metode korelasional merupakan dari metode deskriptif dimana menghimpun data, menyusunnya secara sistematis, faktual dan cermat. Tujuannya adalah untuk mencari hubungan diantara variabel-variabel yang diteliti, atau meneliti sejauh mana variabel satu berhubungan dengan variabel lainnya (Rakhmat,2009 27)

Dalam Hubungan Antara pelayanan prima Pustakawan dan kepuasan Pemustaka Badan Perpustakaan dan kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat menggunakan metode kolerasi sederhana (*simple correlation*) karena terdiri dari dua variabel

1.7.3. Jenis Data

Data dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan pendekatan kuantitatif. Kuantitatif disini maksudnya data yang berwujud angka-angka

(numerikal). Data ini diperoleh dari pengukuran langsung maupun dari data-data yang diperoleh dengan mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif. Data kuantitatif bersifat objektif dan bisa di tafsirkan oleh semua orang (Riduwan, 2009: 107).

Data yang dicari dalam penelitian ini adalah

- a. Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Bapusipda Provinsi Jawa Barat mengenai pelayanan prima Pustakawan dan kepuasan pemustaka
- b. Angket yang diberikan kepada pemustaka, yang berada di Bapusipda Jabar
- c. Melihat dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian
- d. Studi kepustakaan

1.7.4. Sumber Data

Sumber data yang dicari dalam penelitian ini adalah

1. Untuk data tentang mutu layanan didapat dari pemustaka sebagai data primer, sedangkan data sekunder adalah kepala bagian pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
2. Untuk data tentang kepuasan pelayanan didapat dari pemustaka
3. Untuk data tentang hubungan antara layanan dan kepuasan didapat dari analisis yang dilakukan peneliti



1.7.5. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek,subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011 : 80)

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat sebanyak 600 orang, berdasarkan populasi tersebut, maka untuk menentukan sampel peneliti menggunakan rumus Yamane (Jalaluddin Rahmat, 1984 : 82) adalah sebagai berikut

$$n = \frac{N1}{N1d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Besarnya Ukuran Sampel

N = Besarnya populasi

d = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir 15%

dengan demikian dapat dihitung sebagai berikut

$$n = \frac{N1}{N1d^2 + 1}$$

$$n = \frac{600}{600 (0,15)^2 + 1}$$

$$n = \frac{600}{600(0,0225)+1}$$

$$n = \frac{600}{13,5+1} = \frac{600}{14,5}$$

n = 41,37 dibulatkan 41 orang

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, yaitu teknik sampling dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur untuk dijadikan sampel penelitian ini diambil teknik sampling sederhana (Riduwan,2010:12)

1.7.6. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada cara pengolahan datanya yang dibagi menjadi :

- a. Angket: Yaitu penyebaran-penyebaran pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden. Teknik ini digunakan karena dapat menarik dari seluruh sampel. Pada saat yang bersamaan juga memberikan keleluasaan kepada responden dalam menjawab pertanyaan yang dilontarkan oleh peneliti. Adapun jenis angket yang digunakan adalah angket berstruktur dengan bentuk pertanyaan bersifat tertutup, artinya angket tersebut terdiri dari beberapa jawaban pilihan yang sudah disediakan. Dengan cara ini diharapkan peneliti akan memperoleh jawaban dari responden yang langsung dapat diidentifikasi berdasarkan hasil jawaban masing-masing, beberapa orang yang memilih alternatif jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju atau perhitungan didasarkan pada nilai masing-masing.
- b. Wawancara: Cara pengambilan data berupa tanya jawab langsung untuk pencarian dan pengumpulan data atau informasi yang menunjang penelitian kepada responden dan pihak yang berwenang.

- c. Observasi : mengumpulkan informasi atau data dengan cara mengamati kegiatan-kegiatan karyawan dalam bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing
- d. Dokumentasi sebagai data sekunder, yaitu berupa data yang sifatnya tercetak, seperti brosur, *company profile*, data statistik, dll
- e. Studi Pustaka Mencari data-data yang menunjang penelitian melalui buku-buku atau referensi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

1.7.7. Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah mengelola data. Data yang diperoleh adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui observasi dan wawancara, sedangkan data kuantitatif adalah data yang diangkakan melalui angket, data ini di olah dengan menggunakan statistik, melalui prosedur sebagai berikut

1. Membuat kolom-kolom seperti kolom item, pernyataan responden, serta membuat frekuensi jawaban yang diperoleh dari responden
2. Mencari nilai f (frekuensi) dengan jalan menjumlahkan seluruh responden.
3. Mencari frekuensi seluruhnya (n) dengan menjumlahkan seluruh responden
4. Setiap soal mempunyai 5 (lima) jawaban yang dipilih salah satunya yaitu SS, S, N, TS, dan STS yang masing-masing jawaban diberi poin

skala ordinal. Poin untuk masing-masing jawaban diberi nilai sebagai berikut :

$$SS = 5 \quad S = 4 \quad N = 3 \quad TS = 2 \quad STS = 1$$

5) Untuk mencari persentase masing-masing jawaban digunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan: f = frekuensi

n = jumlah keseluruhan responden

Analisis korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka dengan langkah-langkah berikut

a) menghitung koefisien korelasi dengan

- 1) Membuat H_a dan H_o dalam bentuk statistik
- 2) Mencari r *hitung* dengan cara memasukan angka statistik dari tabel penolong dengan rumus

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

3) Menafsirkan harga koefisien korelasi dengan kriteria sebagai berikut :

Kurang dari 0,199	= hubungan rendah sekali
0,20 – 0,399	= hubungan rendah
0,40 – 0,599	= hubungan sedang
0,60 – 0,799	= hubungan kuat
Lebih dari 0,80	= hubungan sangat kuat

(Jalaludin Rakhmat, 2000 29)

b Uji hipotesis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung t_{hitung}

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana r = koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y

n = jumlah objek yang diamati

2) Menghitung t table dengan taraf kepercayaan 95%

3) Menguji hipotesis dengan ketentuan .

Jika : $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

4) Menafsirkan dan menarik kesimpulan berdasarkan data-data yang sesuai dengan judul penelitian

1.7.8. Teknik Pengukuran Instrumen Penelitian

1.7.8.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengukur kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang terjadi pada obyek.

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Rank Spearman Dan nilai r table pada $\alpha = 5\%$

- Jika r hitung $>$ r table maka item atau butir pertanyaan dinyatakan valid, dan

- Jika r hitung $< r$ table maka item atau butir pertanyaan tidak valid dan harus digugurkan dari kuesioner

1.7.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten, maka alat pengukur tersebut reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsisten suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Dalam pengujian reliabilitas dapat menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

Dalam pengujian reliabilitas instrument digunakan pengujian satu skor pada taraf signifikan 5 %. Untuk pengujian reliabilitas agar kuesioner dapat dinyatakan andal (reliabel) adalah :

- Jika r hitung $> r$ table maka reliable
- Jika r hitung $< r$ tabel maka tidak reliable

Uji validitas dan reliabilitas ini akan menggunakan alat bantu komputer dengan program *SPSS for Microsoft windows release 12*