

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
WINDOW OF THE WORLD (WOW) BERDASARKAN MODEL
LIBQUAL^{+TM} DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Ilmu Perpustakaan



Oleh:

Tri Andika Oktaviela

12140081

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016

Drs Djazim Rohmadi. M.Si

Dosen S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi

Lamp. : -

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'allaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Tri Andika Oktaviela

NIM : 12140081

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Window of the World* (WOW) Berdasarkan Model LibQUAL⁺™ di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera disetujui.

Demikian perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 15 Maret 2016

Pembimbing



Drs Djazim Rohmadi. M.Si

NIP. 19630128 199403 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DA/PP.00.9/708 /2016

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
WINDOW OF THE WORLD (WOW) BERDASARKAN MODEL LIBQUAL+™
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Tri Andika Oktaviela

NIM : 12140081

Telah dimunaqosyahkan pada : Rabu, 23 Maret 2016

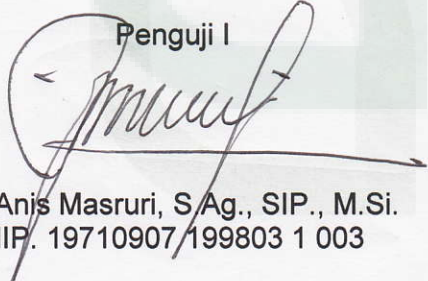
Nilai Munaqosyah : A-

Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

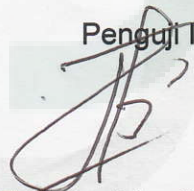
TIM MUNAQOSYAH
Ketua Sidang


Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 19630128 199403 1 001

Penguji I



Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si.
NIP. 19710907 199803 1 003

Penguji II


Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003

Yogyakarta, 05 April 2016
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya




Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.
NIP. 19631111 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrahmanirrahim

Assalammu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Tri Andika Oktaviela

NIM : 12140081

Jurusan: Ilmu Perpustakaan

Fakultas: Adab dan Ilmu Budaya

Judul : “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan *Window of the World* (WOW) berdasarkan model LibQUAL⁺™ di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Sepengantuhan saya bahwa judul tersebut belum pernah di bahas orang lain, dan
2. Skripsi ini bukan jiplakan atau plagiat dan bukan karya tulis orang lain kecuai pada bagian yang telah dirujuk yang telah disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bersifat mengikat diri saya demi kebaikan dan keselamatan semua pihak.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Maret 2016

Saya Yang Menyatakan



Tri Andika Oktaviela

NIM:12140081

MOTO

“Hidup adalah perjuangan dan pengorbanan, jangan mengeluh dan bersedih, kerjakan apa yang bisa kau kerjakan dan berikan manfaat untuk orang lain”

(Penulis)

“Barangsiapa yang menempuh jalan untuk mencari suatu ilmu, niscaya Allah memudahkannya ke jalan menuju Surga”

(HR. Turmudzi)

“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang, teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.”

(Andrew Jackson)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis haturkan kepada Allah SWT

Karya ini penulis persembahkan untuk:

*Orang tuaku tercinta Ibu Tumini & (Alm) Bapak Paidi yang
tak hentinya engkau mendoakan dan mendidik anakmu
dengan penuh kasih sayang*

*Kakak-Kakakku mas robí, mbk veti dan adikku tersayang
junanto.*

*Seluruh teman-teman IP khususnya angkatan 2012 dan
Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

INTISARI

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN *WINDOW OF THE WORLD* (WOW) BERDASARKAN MODEL LIBQUAL^{+TM} DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Oleh: Tri Andika Oktaviela
12140081

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL^{+TM} di Perpustakaan UGM Yogyakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan *window of the world* (WOW), sedangkan objek dalam penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW). Metode pengumpulan data melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *incidental sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Variabel dalam penelitian ini bersifat tunggal yaitu persepsi terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) di Perpustakaan UGM Yogyakarta. Analisis data menggunakan *mean* dan *grand mean*. Pengukuran persepsi pemustaka berdasarkan model LibQual^{+TM} meliputi 4 dimensi yaitu dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect-SA*), dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place-LP*), dimensi petunjuk dan sarana akses (*Personal Control-PC*), dan dimensi akses informasi (*Information Access-IA*). Pada masing-masing dimensi menunjukkan bahwa persepsi pada dimensi pustakawan dalam melayani (*Service Affect-SA*) dengan rata-rata 3.05 (baik), pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library As Place-LP*) dengan rata-rata sebesar 3.13(baik), pada dimensi petunjuk dan sarana akses (*Personal Control-PC*) dengan rata-rata 3.12 (baik), dan dimensi akses informasi (*Information Access-IA*) dengan rata-rata 3.06 (baik). Hasil total nilai rata-rata persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL^{+TM} di Perpustakaan UGM Yogyakarta tergolong baik yaitu sebesar 3.09 (baik). Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) di Perpustakaan UGM adalah dikategorikan baik, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan *window of the world* (WOW) di Perpustakaan UGM Yogyakarta untuk mencapai kategori sangat baik. Terutama perlu dilakukan peningkatan kualitas pada dimensi paling rendah yaitu pada dimensi pustakawan dalam melayani (*Service Affect-SA*) dengan rata-rata 3.05.

Kata Kunci: pemustaka, persepsi, kualitas layanan, layanan *window of the world*,

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

ABSTRACT

USER'S PERCEPTION TOWARDS "WINDOW OF THE WORLD (WOW) QUALITY SERVICE" BASED ON THE LibQUAL^{+TM} MODELS IN LIBRARY OF GADJAH MADA UNIVERSITY YOGYAKARTA

By: Tri Andika Oktaviela
12140081

This research aims to determine user's perceptions quality of window of the world (WOW) service based on the LibQUAL^{+TM} models in library of Gadjah Mada University Yogyakarta. The type of this research is descriptive quantitative. The subjects of this research are users who uses the facilities of window of the world (WOW) service, while the object of this research is user's perception about the quality of window of the world (WOW) service. The researcher used questionnaires, observation, interviews, and documentations as the data collection methods. Sampling is done by using incidental sampling technique, with a sample size of 100 respondents. The variables in this study were a single that perception of window of the world (WOW) service. Analysis of the data is using the mean and grand mean. Measurement user's perception based on the Libqual^{+TM} models includes four dimensions whose ability and attitude of librarians in serving (Service Affect-SA), the dimensions of the facilities and atmosphere of the space of the library (Library As Place-LP), the dimensions of the user and means of access (Personal Control-PC), and the dimensions of information access (information access-IA). In each dimension show that the perception of the dimension of librarian in serving (Service Affect-SA) with an average of 3.05 (good), the dimensions of the facilities and atmosphere of the space of the library (Library As Place-LP) with an average of 3.13 (good), the dimensional directions and means of access (Personal Control-PC) with an average of 3.12 (good), and the dimensions of information access (information access-IA) with an average of 3.06 (good). The result showed that the user's perception of window of the world (WOW) service based on LibQUAL^{+TM} models in library of Gadjah Mada University Yogyakarta is good. It can be seen from the total average of variable that is equal to 3.09, so it is necessary to improve the quality of window of the world (WOW) service in library of Gadjah Mada University Yogyakarta to achieve excellent category. Especially necessary to improve quality at its lowest dimensions on the dimensions of librarians in serving (Service Affect - SA) with an average of 3.05.

Keywords: User, Perception, Quality of Service, Window of the World Service,
Library of Gadjah Mada University Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Assalammu'allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Segala puji syukur penulis panjatkan ke kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar sebagai tahap akhir di Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada jurusan Ilmu Perpustakaan. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat-sahabat, dan pengikutnya, aamiin.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat selesai berkat keterlibatan dan kerjasama serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah berjasa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Untuk kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Machasin, MA selaku Pgs. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Zamzam Afandi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Marwiyah, S.Ag., SS., M.Lis selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ibu Syifaun Nafisah, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan.
5. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar dalam memberi arahan, masukan, bimbingan, dan motivasi. Semoga ilmunya bermanfaat bapak.
6. Dr. Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si. Selaku penguji I dan bapak Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. Selaku penguji II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang bermanfaat dalam skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Ilmu Perpustakaan S1 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi kami.
8. Ibu Lilik Kurniawati Uswah, SE., M.Si selaku pustakawan di bagian layanan *Window of the World* (WOW) perpustakaan UGM yang telah bersedia meluangkan waktu dan mengarahkan penulis selama proses pengumpulan data.
9. Bapak Ilyas dan seluruh staff Tata Usaha Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu secara administrasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Seluruh Pustakawan dan Staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu dan mengarahkan dalam melengkapi referensi skripsi penulis.
11. Ayahanda (Alm) Bapak Paidi dan Ibunda Tumini, atas segala doa'a dan kasih sayangnya yang tulus serta dukungan moral dan material. Terimakasih telah mendidik serta memotivasi anakmu. Kakakku mas Robi dan mbak veti serta adikku Yunanto yang selalu menghiasi hidupku.
12. Bapak Wibowo, B.Sc, selaku kepala Sekolah SMK Perkebunan MM52 Yogyakarta yang telah memotivasi dan memberikan waktu luang penulis untuk menyelesaikan skripsi di sela-sela kerja.
13. Ibu Kinorika Dewi, SE., M.Si, selaku pimpinan Bintang Privat Yogyakarta yang telah kebersamaiku selama 4 tahun hingga saat ini, terimakasih selalu memotivasi untuk berjuang dalam menuntut ilmu.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan IP angkatan 2012, yang tetap memberi semangat dalam menuntut ilmu, kebersamaan, dan kekompakkan.
15. Nurjannah Rochayati, S.Pd sahabatku yang telah memberi motivasi, masukkan dan membantuku dalam proses skripsi.
16. Mbak Tin Nurkartika, S.Pd teman staff admin Bintang Privat yang selalu mendukungku dari tempat yang jauh di Prancis semoga besok aku bisa menyusulmu. Amin

17. Mbak Raditya Fany, teman staff admin Bintang Privat dari UGM yang saling memotivasi sama-sama sedang skripsi. Sukses buat kamu juga mbak fani.
18. Keluarga KKN angkatan 2012 tercinta , Husen, Rudi, Rini, Aida, Dewi, Yani, Uswatun (Syifa), mbak Fatimah, serta warga padukuhan Sempu, Turi, Sleman atas pelajaran dalam bermasyarakat yang begitu berharga dan berkesan.
19. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu.

Atas segala keikhlasan dan jasa baiknya, penulis menghaturkan banyak terimakasih. Semoga bimbingan, koreksi, dan do'a yang diberikan menjadi amal dan ilmu yang bermanfaat serta mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan kontribusi keilmuan di dunia Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 15 Maret 2016

Tri Andika Oktaviela

NIM. 12140081

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GRAFIK.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Pembahasan.....	6

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Persepsi	10
2.2.1.1 Definisi Persepsi	10
2.2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi di Perpustakaan	11
2.2.2 Definisi Pemustaka	12
2.2.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.2.3.1 Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
2.2.3.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2.2.3.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2.2.4 Definisi Kualitas Layanan.....	15
2.2.4.1 Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan.....	16
2.2.4.2 Dimensi LibQUAL ^{+TM}	17
2.2.4.3 Layanan <i>Window Of The World</i> (WOW).....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Subyek dan Obyek Penelitian	27
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4.1 Populasi Penelitian.....	28
3.4.2 Sampel Penelitian	29
3.5 Variabel Penelitian	31

3.6 Metode Pengumpulan Data	31
3.6.1 Observasi.....	32
3.6.2 Dokumentasi	32
3.6.3 Wawancara.....	32
3.6.4 Kuesioner (Angket).....	33
3.7 Instrumen Penelitian.....	34
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.8.1 Uji Validitas	36
3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.9 Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Profil Perpustakaan UGM	45
4.1.1 Sejarah Perpustakaan UGM	45
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan UGM	47
4.1.2.1 Visi.....	47
4.1.2.2 Misi	47
4.1.3 Tugas Pokok Perpustakaan UGM.....	47
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan UGM.....	48
4.1.5 Keanggotaan Perpustakaan UGM	51
4.1.6 Anggaran Dana Perpustakaan UGM.....	53
4.1.7 Layanan <i>Window of the World</i> (WOW).....	54
4.1.7.1 Sejarah Singkat Layanan <i>Window of the World</i> (WOW).....	54
4.1.7.2 Jam Layanan <i>Window of the World</i> (WOW)	55

4.1.7.3 Koleksi Layanan <i>Windoww of the World</i> (WOW).....	56
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Sub Variabel <i>Service Affect-SA</i>	56
4.2.2 Sub Variabel <i>Library as Place-LP</i>	66
4.2.3 Sub Variabel <i>Personal Control-PC</i>	76
4.2.4 Sub Variabel <i>Information Access-IA</i>	86
BAB V. PENUTUP	92
5.1 Simpulan	92
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data pengunjung layanan <i>Window of the World</i> (WOW)	28
Tabel 2. Jawaban Alternatif Kuesioner	34
Tabel 3. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	35
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	38
Tabel 5. Nilai Reliabilitas	40
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 7. Kategori Skor Rata-Rata MX	44
Tabel 8. Daftar Nama Pimpinan Perpustakaan UGM	46
Tabel 9. Jadwal Jam Operasional Layanan WOW	55
Tabel 10. Item Pada Pernyataan Pustakawan Dapat Memahami Kebutuhan Saya	56
Tabel 11. Item Pada Pernyataan Pustakawan Memberikan Perhatian Yang Sungguh-Sungguh Kepada Saya	57
Tabel 12. Item Pernyataan Pustakawan Selalu Tanggap Memberikan Bantuan Dalam Mencari Informasi Yang Saya Perlukan	58
Tabel 13. Item Pernyataan Pustakawan Selalu Bersedia Mengarahkan Dan Membantu Ketika Saya Kesulitan	59
Tabel 14. Item Pernyataan Pustakawan Ramah Dalam Melayani Saya	60
Tabel 15. Item Pernyataan Pustakawan Dapat Di Percaya Ketika Saya Bertanya	61

Tabel 16. Item Pernyataan Pustakawan Selalu Menjawab Pertanyaan yang Saya Ajukan Terkait Layanan WOW	62
Tabel 17. Item Pernyataan Waktu Layanan Sesuai Dengan yang Telah Saya Inginan.....	63
Tabel 18. Hasil Rata-Rata Dimensi <i>Service Affect-SA</i>	64
Tabel 19. Item Pernyataan Fasilitas Di Layanan WOW Sudah Memenuhi Sesuai yang Saya Harapkan	66
Tabel 20. Item Pernyataan Ketersediaan Buku-Buku Di Layanan WOW Sudah Mencukupi Dengan Yang Saya Butuhkan.....	67
Tabel 21. Item Pernyataan Ketenangan Ruangan Untuk Belajar.....	68
Tabel 22. Item Pernyataan Layanan Terbuka Untuk Seluruh Civitas Akademik Dalam Belajar/Berdiskusi Bersama	69
Tabel 23. Item Pernyataan Desain Ruang Menarik Minat Saya Untuk Membaca dan Belajar.....	70
Tabel 24. Item Pernyataan Terdapat Simbol yang Dapat Menginspirasi Saya Untuk Membaca Dan Belajar.....	71
Tabel 25. Item Pernyataan Ruangan Nyaman Untuk Membaca Dan Belajar	72
Tabel 26 Item Pernyataan Ruangan Selalu Bersih Sehingga Kondusif untuk Membaca Dan Belajar.....	73
Tabel 27. Hasil Rata-Rata Sub Variabel Fasilitas Dan Suasana Ruang Perpustakaan (<i>Library As Place-LP</i>).....	74
Tabel 28. Item Pernyataan Kemudahan Saya Dalam Melakukan Penelusuran	

Informasi Yang Di Sediakan Oleh Layanan WOW.....	76
Tabel 29. Item Pernyataan Koleksi Pada Layanan Memudahkan Saya Dalam Proses Temu Kembali Informasi.....	77
Tabel 30. Item Pernyataan Kejelasan Petunjuk Yang Dapat Memudahkan Saya untuk Memanfaatkan Fasilitas Dan Koleksi Di Layanan WOW.....	78
Tabel 31. Item Pernyataan Keefektifan Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Mendapatkan Informasi Di Layanan WOW.....	79
Tabel 32. Item Pernyataan Terdapat Fasilitas Komputer Sehingga Membantu Saya untuk Belajar Dan Mendapatkan Informasi	80
Tabel 33. Item Pernyataan Adanya <i>Software</i> Dalam Membantu Penelusuran Koleksi Yang Disediakan Di Layanan WOW.....	81
Tabel 34. Item Pernyataan Saya Dapat Melakukan Sendiri Dalam Mencari Informasi Di Layanan WOW Tanpa Bantuan Pustakawan.....	82
Tabel 35. Item Pernyataan Saya Mampu Menggunakan Fasilitas Dan Sarana Yang Ada Pada Layanan WOW Untuk Penelusuran Informasi	83
Tabel 36. Hasil Rata-Rata Sub Variabel Petunjuk Dan Sarana Akses (<i>Personal Control-PC</i>).....	84
Tabel 37. Item Pernyataan Ketersediaan Buku Dalam Bentuk Budaya Indonesia Dan Berbagai Negara Lain	86
Tabel 38. Item Pernyataan Tersedianya Pelayanan Corner Yaitu	

	<i>Indonesia Indigenous Resources Center, International Corner,</i>	
	<i>Dan Institutional Corner Dapat Menambah Informasi Dan</i>	
	<i>Pengetahuan Saya.....</i>	87
Tabel 39.	Item Pernyataan Kelancaran Dalam Mengakses Informasi	
	Yang Disediakan Oleh Layanan WOW	88
Tabel 40.	Item Pernyataan Kemudahan akses untuk menemukan informasi	
	pada pelayanan <i>Indonesia Indigenous Resources Center,</i>	
	<i>International Corner, dan Institutional Corner</i>	89
Tabel 41.	Hasil Rata-Rata Sub Variabel Akses Informasi	
	<i>(Information Access-IA)</i>	90

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1. Persepsi Mahasiswa Pada Dimensi <i>Service Affect</i> (SA).....	64
Grafik 2. Persepsi Pemustaka Pada Dimensi <i>Library as Place</i> (LP)	75
Grafik 3. Persepsi Pemustaka Pada Dimensi <i>Personal Control</i> (PC).....	85
Grafik 4. Persepsi Pemustaka Pada Dimensi <i>Information Access</i> (IA)	91

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Kuesioner Angket Penelitian
- Lampiran II Butir Jawaban Responden Uji Instrumen dan Output Uji Instrumen
- Lampiran III Butir Jawaban Responden Pengambilan Data dan Output Jawaban Responden Pengambilan Data Per Pernyataan
- Lampiran IV Transkrip Wawancara
- Lampiran V Foto
- Lampiran VI Daftar Koleksi di Layanan WOW
- Lampiran VII Surat-Surat
- Lampiran VIII Cara Pengolahan Data Menggunakan Program SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Santoso (2010:478) mengatakan bahwa era globalisasi dapat membawa dampak negatif bagi masyarakat, dampak tersebut dapat berpotensi menurunkan nilai luhur bangsa khususnya generasi bangsa. Era globalisasi juga akan berdampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti timbulnya krisis kebudayaan yang dapat menyebabkan krisis sosial, krisis ekonomi, krisis psikologi, dan berbagai jenis krisis lainnya.

Suwarno (2011:19) mengatakan bahwa salah satu dari misi perpustakaan yaitu meningkatkan kesadaran terhadap budaya, apresiasi seni, dan hasil temuan ilmiah. Dari pendapat tersebut, maka salah satu tugas perpustakaan yaitu sebagai tempat pengumpulan bahan pustaka yang merupakan hasil budi daya manusia baik nasional maupun internasional. Pentingnya nilai-nilai budaya nasional dan budaya internasional sangat dibutuhkan dalam membentuk pribadi seseorang. Salah satu perpustakaan yang dapat mendukung terlaksananya fungsi perpustakaan di atas yaitu perpustakaan perguruan tinggi.

Sulistyo-Basuki (2010:2.17) mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada pada lingkungan perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian. Dalam mewujudkan suatu tujuan tersebut maka

perpustakaan harus terus menerus berinovasi, yaitu dengan mengembangkan layanan perpustakaan. Sebagaimana tertulis dalam UU RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada Bab V pasal 16 mengenai layanan perpustakaan bahwa layanan perpustakaan harus dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Sesuai penjelasan di atas maka perpustakaan harus berinovasi dalam mengembangkan layanan yang ada di perpustakaan. Dalam meningkatkan kualitas dan memberikan layanan yang inovatif, maka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta berinovasi dengan membuka layanan *window of the world* (WOW).

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 10 September 2015 pukul 08.30 WIB dengan Ibu Lilik Kurniawati Uswah, SE., M.Si selaku pustakawan di layanan *window of the world* (WOW) beliau mengatakan bahwa awal berdirinya layanan *window of the world* (WOW) bermula dari ide Rektor Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yaitu Bapak Prof. Dr. Pratikno M. Soc. Sc, beliau menggagas untuk membuat konsep layanan perpustakaan sesuai dengan slogan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yaitu “mengakar kuat menjulang tinggi” yang selama ini tetap melekat di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Slogan ini sebagai dasar Universitas Gadjah Mada Yogyakarta untuk melahirkan generasi muda yang berjaya dan bersahaja serta berkelas dunia. (Lihat pada lampiran V gambar 8). Dalam berita harian di website Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, menurut Purwanti (2014) dalam mendukung visi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sebagai perguruan tinggi nasional berkelas dunia tersebut, maka Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta terus berupaya

menyediakanberagam referensi buku yang dapat menunjang kegiatan pembelajaran dan penelitian. Untuk melengkapi sumber-sumber referensi terkini. Dari layanan *window of the world* (WOW) diharapkan dapat menjadi jendela bagi segenap civitas akademika untuk mempelajari bangsa-bangsa lain di dunia dan untuk mengakses informasi terkait budaya, nilai, dan seluruh informasi dari Indonesia dan belahan dunia lainnya.

Agar dapat mengetahui informasi yang didapat dari pemustaka berdasarkan pengalamannya memanfaatkan layanan *window of the world* (WOW), peneliti melakukan wawancara sementara terkait layanan *window of the world* (WOW). (lihat pada lampiran V gambar.9). Wawancara tersebut dilakukan dengan salah satu pemustaka yang memanfaatkan layanan *window of the world* (WOW) yaitu Novi Puspita pada hari Sabtu tanggal 9 Januari 2016 pukul 10.30 WIB. Pemustaka tersebut menuturkan sering mengunjungi layanan *window of the world* (WOW) karena ruangan sangat nyaman dan koleksi yang disediakan menarik untuk dibaca, akan tetapi pemustaka tersebut menuturkan agar layanan *window of the world* (WOW) menambah koleksi dalam bentuk buku bacaan tercetak dan kurangnya petunjuk tertulis. Berdasarkan pemaparan pemustaka tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat indikator dari model LibQual⁺™ yang belum terpenuhi yaitu pada permasalahan koleksi dalam bentuk buku tercetak yang masih terbatas yaitu termasuk pada dimensi akses informasi (*Information Access-IA*) pada sub variabel Isi/Ruang lingkup (*Conten/Scope*) dan kurangnya petunjuk tertulis untuk memanfaatkan layanan *window of the world* (WOW) yaitu termasuk pada dimensi petunjuk dan sarana akses (*Personal Control-PC*) pada sub variabel kenyamanan

individu pemustaka (*convenience*). Dari penjelasan di atas, diperoleh data sementara bahwa masih terdapat indikator berdasarkan model LibQUAL⁺TM pada layanan *window of the world* (WOW) yang dirasa masih kurang memenuhi kebutuhan pemustaka.

Meskipun Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sudah berupaya semaksimal mungkin untuk mempertahankan kualitas layanan *window of the world* (WOW), akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka di atas masih terdapat beberapa hal yang dirasa masih belum terpenuhi dengan yang pemustaka rasakan di layanan *window of the world* (WOW). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode LibQUAL⁺TM untuk mengukur lebih lanjut kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan persepsi pemustaka.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui tingkat persepsi pemustaka di layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL⁺TM dan untuk menjaga kualitas pelayanan perpustakaan kepada pemustaka. Selain hal tersebut penelitian ini dapat menjadi tolak ukur keberhasilan layanan *window of the world* (WOW), jika hasil penelitian menunjukkan pada hasil kualitas yang memuaskan maka layanan sejenis ini dapat diterapkan di perpustakaan lain khususnya perpustakaan Perguruan Tinggi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL^{+TM} di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL^{+TM} di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, masyarakat pada umumnya, dan bagi penulis sendiri. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi manajemen perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta untuk meningkatkan mutu layanan *window of the world* (WOW).
2. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis sehubungan dengan masalah persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW).

3. Masyarakat pada umumnya, agar dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

1.4 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pendahuluan terdiri dari latar belakang yang menguraikan masalah mengapa perlu diteliti. Rumusan masalah untuk merumuskan apa yang menjadi persoalan penelitian. Tujuan penelitian menjelaskan apa yang ingin dicapai dalam penelitian. Manfaat yang diperoleh dalam penelitian dan kontribusi yang diberikan bagi lembaga tempat penelitian. Sistematika pembahasan untuk menguraikan pada bagian bab-bab yang akan dibahas pada penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka dan landasan teori, tinjauan pustaka berisi tentang uraian penelitian yang relevan dan sejenis dengan permasalahan yang diteliti. Landasan Teori, berisi tentang teori-teori yang melandasi dan berkaitan dengan persoalan yang diteliti, digunakan sebagai pendukung dalam penelitian skripsi ini.

BAB III, Metode penelitian berisi tentang metode penelitian dan jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV, Gambaran Umum dan Pembahasan tentang gambaran umum Perpustakaan Universitas Gajah Mada Yogyakarta dan pembahasan hasil penelitian pada layanan *window of the world* (WOW).

BAB V Penutup. Yang berisi simpulan dan saran penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan perolehan analisis data dan pembahasan pada kegiatan penelitian persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL⁺™ di Perpustakaan UGM Yogyakarta diperoleh total nilai rata-rata persepsi pemustaka sebesar 3.09 yang berarti dikategorikan baik. Hasil analisis persepsi pemustaka dari keempat dimensi yang memiliki nilai rata-rata terendah dari masing-masing dimensi tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi *Service Affect-SA* yaitu pada indikator *empathy*, pada pernyataan pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka dengan rata-rata sebesar 3.01.
2. Dimensi *Library As Place-LP* yaitu pada indikator *tangibles*, pada pernyataan ketersediaan buku bacaan di layanan WOW mencukupi dengan kebutuhan pemustaka dengan rata-rata sebesar 2.61.
3. Dimensi *Personal Control-PC* yaitu pada indikator *convenience*, pada pernyataan kejelasan petunjuk yang dapat memudahkan pemustaka untuk memanfaatkan fasilitas dan koleksi di layanan WOW dengan rata-rata sebesar 2.93.
4. Dimensi *Information Access-IA* yaitu pada indikator *conten/scope*, pada pernyataan dalam hal ketersediaan buku atau koleksi dalam bentuk budaya

Indonesia dan berbagai negara lain sudah mencukupi yang pemustaka butuhkan dengan rata-rata sebesar 3.00.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka untuk meningkatkan kualitas layanan *window of the world* (WOW) di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, meskipun persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *window of the world* (WOW) berdasarkan model LibQUAL⁺™ di Perpustakaan Universitas Gajah Mada Yogyakarta dikategorikan baik akan tetapi belum menyapai kriteria sangat baik, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan *window of the world* (WOW) yang semaksimal mungkin terhadap kebutuhan pemustaka, pada masing-masing poin pernyataan dimensi yang memiliki nilai rata-rata rendah diajukan saran sebagai berikut:

1. Agar memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik sehingga pemustaka merasa lebih di perhatikan.
2. Perlu adanya penambahan buku dalam bentuk tercetak sehingga dapat memenuhi dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka.
3. Perlu adanya penambahan petunjuk yang dapat memudahkan pemustaka untuk memanfaatkan fasilitas dan koleksi di layanan WOW.

4. Perlu adanya penambahan koleksi dalam bentuk budaya Indonesia dan berbagai negara lain sehingga sesuai dapat menambah wawasan pemustaka dan sesuai dengan karakteristik layanan WOW.

Dari pemaparan kesimpulan di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa indikator dari keempat dimensi yang memiliki nilai rata-rata rendah berdasarkan persepsi pemustaka, hal tersebut juga telah dibenarkan oleh pustakawan di layanan *window of the world* (WOW) bahwa pada poin-poin pernyataan tersebut memang perlu adanya perbaikan dan peningkatan kualitas sehingga nantinya layanan *window of the world* (WOW) dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. *Laporan Perpustakaan Universitas Gadjah Mada: Penguatan Peran Perpustakaan dalam mendukung Atmosfir Pembelajaran Kolaboratif dan Inspiratif*. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Echols, M dan Hassan Shadily. 1979. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Fatmawati, Endang. 2014. *Matabaru Penelitian Perpustakaan: dari SerQUAL ke LibQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghazali, Imam. 2010. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryani. 2014. *Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta Dengan Metode LIBQUALTM*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Kukuh. 2014. "Website Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta". Dalam <http://lib.ugm.ac.id>, tanggal 24 Februari 2016, pukul 14.33 WIB.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher.
- Martini, Nina Ariyani dan Ida Farida. 2010: *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Mustafa, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Poerwadarminta, W.,J.S. 2011. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Purwanti, Nawang. 2014. *Perpustakaan UGM Kembangkan Layanan Windows Of The World*. Yogyakarta. Dalam <https://ugm.ac.id/id/berita/9046-perpustakaan.ugm.kembangkan.layanan.windows.of.the.world>. Diakses pada 12 Januari 2016 pukul 08.02 WIB.
- Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Qalyubi dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
- Rahayu, Lisda dan Ramatun Anggraini Kiemas. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2014. *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2013. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. 2011. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Samosir, Marianto. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Santoso, Agus Muji. 2010. *Konsep Diri Melalui Pendidikan Berbasis Keunggulan Lokal Sebagai Model Pendidikan Berkarakter dan Berbudaya Bangsa Di Era Global*. Dalam Proceedings of the 4th International Conference On Teacher Education , Join Conference UPI & UPSI. Bandung, 8-10 November 2010.

- Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat. 2011. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiani, Rahma. 2014. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daarul Ilmi SMP IT Abu Bakar Yogyakarta Dengan Metode LIBQUAL+TM Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Sudjiono, Anas. 2011. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Uswah, Lilik Kurniawati. 2014. *Indonesia Indigeneous Resources Center (IRC) Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada: Sajian Lokal Bagi Generasi Global*. Dalam Palimpest, Tahun VI Nomor 2, Desember 2014-Mei 2015.

Utami, Anggita Marga. 2013. *Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Model LIBQUAL di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

