

BAB 4

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Profil UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Perpustakaan Universitas Diponegoro merupakan sebuah Unit Pelaksana Teknis di Universitas Diponegoro yang memberikan fasilitas dan layanan dalam penyediaan sumber referensi. Selain itu Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Diponegoro atau sering juga disingkat UPT Perpustakaan Undip didukung dengan adanya perpustakaan di masing-masing fakultas dan jurusan.

UPT Perpustakaan Undip berdiri sejak Universitas Semarang (tahun 1957) yang akhirnya berubah menjadi Universitas Diponegoro (1960). Pada awalnya UPT Perpustakaan Undip berada di kampus Universitas Diponegoro di Jl. MT Haryono, Semarang dengan jumlah koleksi sekitar 500 eksemplar. Kemudian pada tahun 1997 kampus Universitas Diponegoro pindah dari Pleburan ke Tembalang sampai sekarang maka lokasi UPT Perpustakaan Undip berada di salah satu Gedung Widya Puraya tepatnya di Jalan Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang dengan luas kurang lebih 6.125 m².

Dalam melaksanakan tugasnya, UPT Perpustakaan Undip memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai pedoman setiap kegiatan yang akan dilakukan. Visi UPT Perpustakaan Undip yaitu “Menjadi Pusat Layanan Sumber Pembelajaran dan Riset Berbasis Teknologi Informasi guna Mendukung Universitas Diponegoro menjadi Universitas Riset yang Unggul Tahun 2020”. Visi di atas dijabarkan melalui poin-poin Misi di bawah ini

1. Menyediakan informasi ilmiah guna mendukung proses pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat;
2. Menyediakan akses informasi tanpa batas ruang dan waktu;
3. Meningkatkan kerjasama jaringan informasi antar perpustakaan.

UPT Perpustakaan Undip merupakan unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor dan pembinaannya dilakukan oleh Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan. UPT Perpustakaan Undip mempunyai tugas melaksanakan pemberian layanan bahan pustaka, kerja sama, dan pelatihan untuk keperluan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, dan dapat menghasilkan pendapatan. Untuk melaksanakan visi-misi UPT Perpustakaan Undip menyelenggarakan fungsinya sebagai berikut:

1. Penyediaan dan pengolahan bahan pustaka;
2. Pemberian layanan dan pendayagunaan bahan pustaka;
3. Pemeliharaan bahan pustaka;
4. Pelaksanaan urusan tata usaha perpustakaan;
5. Pelaksanaan kerja sama dan pelatihan;
6. Pelaksanaan kegiatan yang menghasilkan pendapatan; dan
7. Pelaksanaan koordinasi dengan perpustakaan fakultas.

4.2 Kegiatan *Relationship Marketing* di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Peningkatan hubungan dengan pelanggan merupakan salah satu faktor penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dalam sebuah perusahaan atau organisasi penyedia barang atau jasa. Hubungan yang dibina tidak hanya sekedar hubungan jangka pendek melainkan hubungan untuk jangka panjang. Untuk mewujudkan hal tersebut, maka perlu menerapkan pendekatan *relationship marketing*. *Relationship marketing* sangat relevan untuk dikaji dalam pemasaran jasa seperti halnya dengan perpustakaan yang bergerak di bidang jasa.

Kegiatan *relationship marketing* yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, berdasarkan konsep *relationship marketing* menurut Kotler dan Amstrong (2006) ada 3 pendekatan yaitu:

1. *Customer Value* (Penilaian Pengguna)

Upaya kegiatan yang dilakukan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dalam melakukan penilaian karakteristik kebutuhan pemustaka dengan cara memberikan pelayanan referensi, melalui layanan tersebut pemustaka dapat melakukan konsultasi dengan pustakawan. Dari hasil konsultasi tersebut pustakawan dapat mengidentifikasi kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka serta dapat memberikan saran terbaik untuk pemustaka.

2. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Upaya kegiatan yang diadakan dengan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di antaranya yaitu:

- a. Menyediakan layanan sirkulasi, ruang baca, layanan buku tandon (*reserved*) dan karya ilmiah (tesis, disertasi, hasil penelitian dosen), layanan serial, seperti jurnal, majalah, surat kabar, buletin dan referensi.
 - b. Setiap ruangan difasilitasi dengan *workstation* untuk keperluan penelusuran buku secara otomatis, internet, ruang baca, serta dapat mengakses jurnal yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.
 - c. UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro mengagendakan seminar serta pelatihan yang berkaitan dengan fungsi dari perpustakaan misalnya pelatihan mengakses jurnal internasional.
 - d. Menyediakan layanan "tanyakan pada pustakawan" dan "minta buku" di web perpustakaan
 - e. Pembentukan klub pecinta perpustakaan.
 - f. Melakukan kunjungan serta mendirikan *stand* di setiap fakultas pada awal musim mahasiswa baru untuk melakukan promosi.
3. Interaksi

Seluruh kegiatan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya interaksi. Interaksi terjadi antara pustakawan dengan pemustaka pada saat memberikan pelayanan secara langsung. Pustakawan dengan ramah menjawab setiap pertanyaan pemustaka. Interaksi juga dapat terjadi menggunakan media dengan mengirimkan pesan pada web perpustakaan.

4.3 Identitas Partisipan

Identitas partisipan merupakan ciri-ciri yang melekat pada partisipan secara individu. Partisipan dalam penelitian ini atau bisa disebut sebagai responden, yaitu pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro berstatus mahasiswa aktif Universitas Diponegoro yang menempuh jenjang kuliah S2, S1 dan D3 dalam statistik 2018. Jumlah pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dalam statistik 2018 berdasarkan data dari Bidang Tata Usaha sebesar 40.900 pemustaka. . Sampel dalam penelitian ini berjumlah 105 mahasiswa, yang diambil dengan mengguna teknik pengambilan sampel *Purposive sampling*. Tabel 4.1 merupakan hasil dari identitas partisipan yang mengisi kuesioner penelitian.

Tabel 4.1 Identitas Partisipan Menurut Fakultas

Fakultas	Frekuensi	Presentase
FIB	50	47,6%
FKM	10	9,5%
FT	9	8,5%
FSM	11	10,5%
FPP	5	4,8%
FEB	10	9,5%
FISIP	5	4,8%
FH	5	4,8%
Jumlah	105	100,0%

Berdasarkan 105 responden, diketahui bahwa terdapat 50 responden dari FIB dengan persentase 47,6%, 10 responden FKM dengan persentase 9,5%, 9 responden dari FT dengan persentase 8,5%, 11 responden dari FSM dengan persentase 10,5%, 5 responden dari FPP dengan persentase 4,8%, 10 responden dari FEB dengan persentase 9,5%, 5 responden dari FISIP dengan persentase

4,8%, dan 5 responden dari FH dengan persentase 4,8%. Selain program studi, diketahui pula tahun angkatan tiap responden.