

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat.

Perpustakaan identik dengan layanan, karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada layanan yang diberikan. Menurut Upriyadi pada hakikatnya layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi melalui koleksi yang ada kepada pemakai, baik untuk dimanfaatkan ditempat maupun untuk dibawa pulang.¹

Menurut Sudarsono, niat untuk menyelenggarakan pelayanan prima pada perpustakaan dapat dipakai sebagai titik tolak dalam upaya menemukan strategi pembinaan pustakawan sebagai tenaga professional.² Hal itu dilakukan agar pustakawan dapat mengetahui pelayanan prima agar bisa diterapkan di perpustakaan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Bahkan UU Nomor 43 Tahun 2007 mewajibkan untuk memberi layanan prima kepada pemustaka. Pasal 32 ayat a berbunyi : Tenaga perpustakaan berkewajiban memberi layanan prima terhadap pemustaka. Untuk itu perlu bagi tenaga perpustakaan memiliki keterampilan dan pengetahuan disamping penampilan fisik yang meyenangkan.³ Perpustakaan dengan pelayanan prima menjadi orientasi setiap perpustakaan dalam memberikan pelayanan pada pemustakanya, dengan

¹ Upriyadi, *Layanan Perpustakaan* (Jakarta: PNRI, 2015), 1.

² Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawan Indonesia* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 139.

³ Achmad, dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2012), 82.

harapan dapat menjawab semua kebutuhan informasi pemustaka yang datang ke perpustakaan.⁴

Arif menjelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka didalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat yang digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.⁵

Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten yang berkewajiban senantiasa untuk memenuhi tuntutan pemustaka khususnya masyarakat akan informasi. Dimana didalamnya menyediakan beberapa layanan untuk memenuhi harapan pemustaka, dengan itu Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten menerapkan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan yang telah disediakan yaitu dengan menyediakan kotak saran dan website resmi.

Namun kenyataannya masih terdapat kekurangan dalam pemberian layanan didalamnya. Permasalahan-permasalahan tersebut menurut Idoh salah satu pengunjung perpustakaan yaitu pelayanan yang kurang ramah yang tampak pada pustakawan saat memberikan pelayanan, kurang lengkapnya koleksi buku, maksimal peminjaman hanya 2 buku, dan permasalahan kurang validnya informasi didalam (*Online Public Access*) dengan koleksi yang ada dirak dengan permasalahan tersebut maka pemustaka kesulitan untuk menemukan koleksi yang diinginkan.⁶

⁴ Masalah dan Hasanah, *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme* (Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta, 2013), 259.

⁵ Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pengunjung* (Malang: 2007), 167.

⁶ Wawancara dengan salah satu pengunjung perpustakaan Idoh Hafidoh pada hari Senin, 26 Juli 2018.

Menurut Al Maidah, penempatan buku tidak sesuai dengan kode buku dan koleksi buku kurang lengkap.⁷ Menurut Feri koleksi buku diperpustakaan kurang lengkap, jaringan *Wi-Fi* kurang stabil, dan pegawai perpustakaan kurang ramah.⁸ Fakta ini menggambarkan bagaimana masyarakat dapat menilai dan mengamati pelayanan yang diberikan bersifat baik atau buruk, dan berpengaruh pada kepuasan pemustaka.

Berdasarkan hal-hal yang telah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten. Dengan demikian penulis membuat sebuah karya tulis yang berjudul **“Hubungan Pelayanan Prima Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang kurang ramah yang tampak pada pustakawan saat memberikan pelayanan.
2. Kurang lengkapnya koleksi buku.

⁷ Wawancara dengan salah satu pengunjung perpustakaan Al Maidah Safitri pada hari Senin, 24 September 2018.

⁸ Wawancara dengan salah satu pengunjung perpustakaan Feri Fahri pada hari Senin, 24 September 2018.

3. Maksimal peminjaman hanya 2 buku.
4. Permasalahan kurang validnya informasi didalam (*Online Public Access*) dengan koleksi yang ada dirak sehingga pemustaka kesulitan untuk menemukan koleksi yang diinginkan.
5. *Wi-Fi* kurang stabil.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah, masalah ini dibatasi pada hubungan pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten.

Pelayanan prima pustakawan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh pegawai perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan. Adapun dimensi pelayanan prima :⁹

1. *Attitude*, meliputi seorang pegawai harus bersikap ramah dan sabar dalam melayani pemustaka, bahasa yang digunakan harus sopan, pegawai harus cekatan dalam menangani keluhan pemustaka, dan menjadikan pengunjung perpustakaan sebagai raja.
2. *Attention*, meliputi pegawai perpustakaan harus mencermati karakter pengunjung perpustakaan, memahami kepentingan dan kebutuhan pemustaka, serta mampu memberikan nasihat kepada pengunjung perpustakaan.
3. *Action*, meliputi seorang pegawai perpustakaan sebaiknya memiliki perhatian yang bagus terhadap pemustaka, dan memerhatikan segala hal yang menjadi keinginan pengunjung.
4. *Anticipation*, meliputi seorang pegawai perpustakaan sebaiknya memiliki solusi dari kemungkinan yang terjadi dalam perpustakaan.

⁹ Bintoro, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 117.

Kepuasan pemustaka yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perilaku emosional terhadap pelayanan fasilitas di perpustakaan yang dihasilkan dari membandingkan apa yang diharapkan (harapan sebelum kunjungan dengan apa yang diterima (persepsi terhadap performa dan fasilitas). Adapun dimensi kepuasan :¹⁰

1. *Performance* (kinerja), yaitu karakteristik pokok dari produk inti
2. *Features*, yaitu karakteristik pelengkap atau tambahan
3. *Reliability* (keandalan), yaitu kemungkinan tingkat kegagalan pemakai.
4. *Conformance* (kesesuaian), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. *Durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability* yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan dalam pemeliharaan dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. *Estetika* yaitu menyangkut corak, rasa dan daya tarik produk.
8. *Perceived* yaitu menyangkut citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat ketercapaian pelayanan prima pustakawan ?
2. Seberapa besar tingkat ketercapaian kepuasan pemustaka ?
3. Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten ?

¹⁰ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 14.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mendeskripsikan tingkat ketercapaian pelayanan prima pustakawan.
2. Mendeskripsikan tingkat ketercapaian kepuasan pemustaka.
3. Menganalisis hubungan antara pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Banten.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini bermanfaat secara teoritis, dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan keilmuan dalam bidang manajemen pendidikan Islam, sehingga akan bermanfaat bagi program studi manajemen pendidikan Islam berupa informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan, khususnya dalam mengembangkan wawasan dan materi dalam bidang perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pustakawan

Sebagai masukan untuk lebih meningkatkan pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan pemustaka dalam rangka pendayagunaan sumber daya manusia secara optimal.

b. Bagi sekolah

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif bagi sekolah atau madrasah dalam pelaksanaan pelayanan di perpustakaan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai masukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pelayanan prima pustakawan dengan kepuasan pemustaka, untuk meningkatkan mutu perpustakaan.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini sistematika pembahasan yang digunakan meliputi beberapa bab, kemudian tiap-tiap bab dibagi menjadi beberapa sub. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab kesatu, pendahuluan yang meliputi : latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, tinjauan pustaka yang meliputi : pelayanan prima pustakawan : pelayanan prima perspektif Islam, teori-teori pelayanan prima, konsep-konsep pelayanan prima. Kepuasan pemustaka : kepuasan pemustaka perspektif Islam, teori-teori kepuasan pemustaka, konsep-konsep kepuasan pemustaka. Tinjauan pustaka, kerangka pemikiran dan pengajuan hipotesis.

Bab ketiga, metodologi penelitian yang meliputi : tempat dan waktu penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, teknis analisis data.

Bab keempat, hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi : deskripsi data, uji persyaratan analisis, uji hipotesis dan pembahasan.

Bab kelima, penutup yang meliputi : kesimpulan dan saran.