BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam ruang lingkup perpustakaan tentunya khalayak umum termasuk seseorang yang berpendidikan dan kurang berpendidikan pun berhak untuk mendapatkan pengetahuan dan hal-hal yang baru tentang segala sesuatu yang belum diketahuinya ataupun yang ingin diketahui lebih dalam lagi. Sehingga khalayak mencoba menerapkan dalam kehidupan sehari-hari dan mencoba berbagai teknik dari sumber yang didapatkan dari perpustakaan. Dalam perpustakaanlah semua pengetahuan-pengetahuan itu didapatkan, dari sumber buku yang berkaitan dengan apa yang menjadi keingin tahuannya. Adakalanya pemustaka mendapat kepuasan karena buku yang diinginkan sesuai dengan harapan, dan ada pula yang diharapkan pemustaka namun tidak tersedia di tempat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. (UU No. 43/2007 Bab 1 ayat 1) menurut Kep. Menpan No. 132/2003 adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 1000 judul 1 agai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu. (UU No. 43/2007 Bab V ayat 4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.[1]

---

[1] Hartono, *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari Masa ke Masa*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2015), 319-323

> Manajemen menurut James A.F Stoner dalam buku manajemen menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi upaya anggota suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.[2]

Secara umum, Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*customer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

> Hal ini selaras dengan pendapatnya Norman yang dikutip oleh Sutopo dan Adi Suryanto mengenai beberapa karakteristik pelayanan. Pertama, pelayanan bersifat tidak dapat diraba, artinya pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Kedua, pelayanan terdiri atas tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.Ketiga, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab, pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.[3]

Perpustakaan sebagai sumber belajar membutuhkan pelayanan yang baik dan profesional. Untuk itu pengurus perpustakaan kota harus memberikan perhatian yang lebih dan serius, terutama manajer perpustakaan, pustakawan dan staf perpustakaan lainnya. Perhatian itu diwujudkan dalam bentuk memberikan segala daya dan upaya, baik dalam rangka meningkatkan peran perpustakaan sekolah. Mutu pelayanan perpustakaan yang baik dan menarik diantaranya:

1. Pustakawan bersikap ramah dan berpenampilan menarik dalam memberikan pelayanan,
2. Pustakawan membuat jadwal kegiatan dan peraturan yang baik,
3. Pustakawan membuat berbagai kegiatan lainnya yang sesuai dengan situasi dan kondisi, dan
4. Pustakawan menyediakan brosur tentang kegiatan yang ada di perpustakaan.[4]

Menurut Lasa kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang

---

[2] Hartono, *Dasar-dasar Manajemen Perpustakaan dari Masa ke Masa*, (Malang: UIN Maliki Press, 2015), 30.

[3] Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesiona*l, (Yogyakarta: Diva Press, 2012), 241

[4] Amin Abdullah, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), 239.

setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh; kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat, kualitas koleksi, kesediaan alat temu kembali, dan waktu layanan.[5]

Perpustakaan kota Cilegon merupakan perpustakaan yang terletak di Jl. Pangeran Jayakarta No.1A Kel. Ramanuju Kec.Purwakarta, Kota Cilegon, Provinsi Banten. Perpustakaan ini dibentuk untuk khalayak umum baik pemustaka yang sedang melakukan pendidikan maupun yang sudah bekerja/umum.Sistem layanan yang diterapkan adalah sistem layanan terbuka (*open acces*), yaitu pengguna bebas mencari, memilih dan mengambil sendiri buku, CD dan bahan pustaka lainnya yang dibutuhkan secara langsung ke rak atau lemari.[6]

Akan tetapi, dengan koleksi buku yang kurang lengkap dan pelayanan yang kurang memuaskan serta alat teknologi akses wifi dan katalog kurang terkontrol sehingga sering lambat dan kurang berfungsi.[7] Oleh karena itu, peneliti melakukan observasi dan wawancara serta memberikan pertanyaan yang sesuai dengan keadaan di perpustakaan kota Cilegon.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik dalam melakukan penelitian tentang Hubungan Manajemen Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pepustakaan Kota Cilegon.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang masalah di atas, maka masalah penelitian ini dapat diidentifikasikan sebagai berikut:

1. Akses jaringan internet harus selalu aktif tanpa ada kendala, sehingga dalam layanan peminjaman dan pengembalian buku cepat dan tepat.

---

[5] Fatmawati A. Rakib, *"Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung"*, dalam : Jurnal Acna Diurna, Vol 2, No. 4 Tahun 2013, 4-3

[6] Observasi dan brosur *Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah kota Cilegon*, 15-20 April 2019

[7] Wawancara dari Ade Irma, pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah kota Cilegon, Jum'at 07 Juni 2019.

2. Kurangnya referensi buku mata pelajaran dan buku pengeluaran baru, dan manajemen pelayanan pun harusnya selalu dikontrol.

C. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat ketercapaian manajemen layanan perpustakaan Kota Cilegon?
2. Seberapa besar tingkat ketercapaian kepuasan pemustaka Perpustakaan Kota Cilegon?
3. Apakah terdapat hubungan manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Kota Cilegon?

D. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, masalah ini dibatasi pada hubungan manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, yang dimaksudkan dari penelitian ini adalah dimensi manajemen perpustakaan diantaranya; *Planning* (perencanaan), yang memiliki indikator menentukan tujuan, menentukan rencana. *Organizing* (pengorganisasian), dengan indikator mengelompokkan sumber daya manusia, menentukan berbagai kegiatan, dan melaksanakan kegiatan. *Staffing* (pengelolaan tenaga kerja), indikatornya melip[uti: menentukan kebutuhan tenaga kerja, melakukan penyaringan tenaga kerja, dan pelatihan dan pengembangan tenaga kerja. dan *Controlling* pengawasan mengukuhkan hasil pelaksana sesuai tujuan, menganalisis terjadinya penyimpangan, dan melakukan tindakan korektif. Adapun pembahasan indikator ini bertujuan untuk merancang kegiatan-kegiatan di perpustakaan dan juga menerapkan dasar dan aturan untuk menghadapi/melayani pelanggan perpustakaan.

Sedangkan kepuasan perpustakaan memiliki dimensi sebagai berikut; Koleksi

relevan dan akurat dengan indikator kelengkapan bahan koleksi, penyusunan koleksi. Tenaga yang berkualitas dan profesional dengan indikator menetapkan sistem layanan terbuka, kemudahan penulusuran informasi. Sistem pelayanan yang cepat dan tepat dengan indikator keramahan petugas, pengetahuan dan kemampuan SDM. Dan Sarana dan prasarana yang memadai dengan indikator peralatan dan perlengkapan. Oleh karena itu, dengan adanya kepuasan pemustaka petugas layanan dapat mengukur seberapa besar harapan pengunjung ketika di perpustakaan dan seberapa besar tingkat kekurangan di dalam kegiatan perpustakaan

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitiandari perumusan masalah di atas, yaitu:

1. Mendeskripsikan tingkat ketercapaian manajemen layanan perpustakaan Perpustakaan Kota Cilegon.
2. Mendeskripsikan tingkat ketercapaian kepuasan pemustaka Perpustakaan Kota Cilegon.
3. Menganalisis hubungan manajemen layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Perpustakaan Kota Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat diantara keduanya, yaitu:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis dapat menambahkan pengetahuan keilmuan, khususnya tentang bagaimana memberi pelayanan dan mengelola perpustakaan dengan baik dan dapat diterima pula oleh pelanggan perpustakaan.

2. Secara Praktis

a. Bagi pengunjung/ pemustaka, hasil penelitian ini dapat memberi kepuasan dari

pelayanan yang baik yang diberikan oleh pustakawan.

b. Bagi pustakawan, hasil penelitian ini dapat memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk pengunjung.

c. Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan dalam mengembangan manajemen pelayanan perpustakaan.

G. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika pembahasan, sebagai berikut:

Bab pertama Pendahuluan; terdiri dari: Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab kedua Landasan Teori, Kerangka Berfikir, Hasil Penelitian yang Relevan, dan Hipotesis Penelitian; terdiri dari: Landasan Teori, membahas tentang Manajemen Layanan Perpustakaan dan Kepusasan Pemustaka, Kerangka Berfikir, Hasil Penelitian yang Relevan, dan Hipotesis Penelitian.

Bab ketiga Metodologi Penelitian; terdiri dari: Tempat Dan Waktu Penelitian, Metode Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, dan Hipotesis Statistik.

Bab keempat Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan; terdiri dari: Deskripsi Hasil Penelitian, Uji Persyaratan Analisis, Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Penelitian

Bab kelima Penutup; terdiri dari: Kesimpulan dan Saran-saran