

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aep Saepudin  
NIM : 182420096  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis magister yang berjudul “STRATEGI MANAJEMEN JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN BAGI GENERASI 4.0 (MILENIAL) DI KABUPATEN PANDEGLANG (DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG)” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku di dunia akademik.

Apabila dikemudian hari ternyata terbukti secara meyakinkan bahwa sebagian maupun keseluruhan dari tesis ini merupakan hasil plagiat, saya bersedia menerima sanksi dan konsekuensinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Serang, 31 Mei 2021

Saya yang menyatakan,

**Aep Saepudin**  
NIM: 182420096

## PENGESAHAN

Tesis berjudul : STRATEGI MANAJEMEN JASA LAYANAN  
PERPUSTAKAAN BAGI GENERASI 4.0  
(MILENIAL) DI KABUPATEN PANDEGLANG  
(DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG)

Nama : Aep Saepudin

NIM : 182420096

Jenjang : Magister

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Tanggal Ujian : 31 Mei 2021

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Magister Manajemen Pendidikan Islam.

Serang, 31 Mei 2021

Direktur,



**Prof. Dr. H.B. Syafuri, M. Hum**  
NIP. 195908101990031002

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER

Tesis berjudul : STRATEGI MANAJEMEN JASA LAYANAN  
PERPUSTAKAAN BAGI GENERASI 4.0  
(MILENIAL) DI KABUPATEN PANDEGLANG  
(DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG)

Nama : Aep Saepudin  
NIM : 182420096  
Jenjang : Magister  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Prof. Dr. Syafuri, M.Hum (.....)

Sekrtaris : Moch. Subekhan, M.Ag (.....)

Penguji I : Dr. Anis Zohriyah, M.M (.....)

Penguji II : Dr. H. Shobri, S.Kom, M.M (.....)

Pembimbing I: Prof. Dr .H. E. Syarifuddin, M.Pd (.....)

Pembimbing II: Dr. Apud, M.Pd (.....)

Diuji di Serang pada tanggal 31 Mei 2021

Waktu: 09:00 s/d 10:00

Hasil/nilai : 3,51

Predikat : Sangat Memuaskan

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Direktur Program Paskasarjana  
UIN Sultan Maulana Hasanuddin  
Banten di Serang

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis magister yang berjudul

### **STRATEGI MANAJEMEN JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN BAGI GENERASI 4.0 (MILENIAL) DI KABUPATEN PANDEGLANG (DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG)**

Yang ditulis oleh:

Nama : Aep Saepudin  
NIM : 182420096  
Program : magister (S2)  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Kami telah bersepakat bahwa tesis magister tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Paskasarjana UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten untuk diajukan guna mengikuti UJIAN TESIS MAGISTER dalam rangka memperoleh gelar M.Pd (Magister Manajemen Pendidikan).

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Serang, 31 Mei 2021

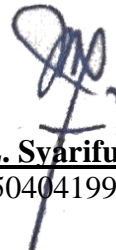
Pembimbing II

Pembimbing I



**Dr. Apud, M.Pd**

NIP.19710117200312002



**Prof. Dr. H. E. Syarifuddin, M.Pd**

NIP.196504041993031002

## **ABSTRAK**

**Nama: Aep Saepudin, NIN: 182420096, Judul Tesis: Strategi Manajemen Jasa Layanan Perpustakaan Bagi Generasi 4.0 (Milenial) DI Kabupaten Pandeglang (Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang)**

Strategi manajemen jasa layanan perpustakaan merupakan aspek kinerja individu dan intansi pelayanan perpustakaan, dimana indikatornya dapat dilihat dari empat aspek, yaitu strategi jasa layanan, jasa layanan, faktor pendukung dan penghambat strategi jasa layana, upaya dan langkah strategi pengelolaan.

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana strategi manajemen jasa layanan perpustakaan bagi generasi 4.0 (Milenial), Apa faktor pendukung dan penghambat jasa layanan perpustakaan bagi generasi 4.0 (milenial), Bagaimana upaya strategi manajemen Jasa layanan perpustakaan di Kabupaten Pandeglang. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi manajemen jasa layanan yang diterapkan Perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi 4.0 (milenial), untuk mengetahui faktor pendukung dalam menerapkan jasa layanan perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi 4.0 (milenial), untuk mengetahui upaya strategi manajemen layanan perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi 4.0 (milenial).

Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pendekatan manajerial yang sistematis, dimana data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan dengan melalui empat tahapan, Data Collection, Data Reduction, Data Display dan Concusion/verivikasi.

Dari tiga indikator rumusan masalah Strategi manajemen jasa layanan perpustakaan yang ditawarkan sehingga di peroleh tingkat penilaian narsumber dan temuan lapangan yaitu, Penilaian yang baik ditinjau dari pelayanan yang ramah sikap cepat tanggap yang diberikan. Adapun dari sisi lain indikator terkait strategi manajemen layanan yang ditawarkan masih belum baik, karena pengadaan anggaran yang minim sehingga mempengaruhi fasilitas, selain itu penataan katalog yang belum maksimal. Sebagai implikasi, kemampuan individu seperti etika agar terus dipertahankan dan dikembangkan melalui program atau kegiatan pengembangan sumber daya manusia.

## **ABSTRACT**

Name: Aep Saepudin, NIN: 182420096, Thesis Title: Library Services Management Strategy for Generation 4.0 (Millennials) IN Pandeglang Regency (Pandeglang Regency Regional Library and Archives Service)

The library service management strategy is an aspect of the performance of individuals and library service agencies, where the indicators can be seen from four aspects, namely the service strategy, services, factors supporting and inhibiting service strategy strategies, efforts and management strategy steps.

The formulation of the problem in this study is how is the management strategy of library services for generation 4.0 (Millennials), what are the supporting and inhibiting factors for library services for generation 4.0 (millennials), how are the strategic efforts of library service management in Pandeglang Regency. The purpose of this study is to find out the service management strategy applied by the Pandeglang Regency Library for generation 4.0 (millennials), to find out the supporting factors in implementing Pandeglang Regency library services for generation 4.0 (millennials), to find out the efforts of Pandeglang Regency library service management strategies. for generation 4.0 (millennials).

This research was conducted at the Regional Library of Pandeglang Regency using qualitative descriptive methods and a systematic managerial approach, where data was collected using observation, interviews and documentation methods and using data processing and analysis techniques carried out through four stages, Data Collection, Data Reduction, Data Display and Concussion/verification.

From the three indicators of the problem formulation strategy, the library service management strategy is offered so that the level of assessment of resource persons and field findings is obtained, namely, a good assessment in terms of the friendly service and the responsive attitude provided. On the other hand, indicators related to the service management strategy offered are still not good, due to the minimal budget procurement that affects the facilities, in addition to the catalog arrangement that has not been maximized. As an implication, individual abilities such as ethics must be maintained and developed through human resource development programs or activities.

## بذة مختصرة

الاسم: Aep Saepudin ، NIN: 182420096 ، عنوان الرسالة: استراتيجية إدارة خدمات المكتبات للجيل ٤.٠ (Millennials) في Pandeglang Regency (Pandeglang Regency Regional Library and Archive Service)

تعتبر استراتيجية إدارة خدمات المكتبة جانبًا من جوانب أداء الأفراد ووكالات خدمة المكتبات ، حيث يمكن رؤية المؤشرات من أربعة جوانب ، وهي استراتيجية الخدمة ، والخدمات ، والعوامل الداعمة والمثبطة لاستراتيجيات استراتيجية الخدمة ، والجهود وخطوات استراتيجية الإدارة.

تتمثل صياغة المشكلة في هذه الدراسة في كيفية وضع استراتيجية إدارة خدمات المكتبات للجيل ٤.٠ (جيل الألفية) ، وما هي العوامل الداعمة والمثبطة لخدمات المكتبات للجيل ٤.٠ (جيل الألفية) ، وكيف هي الجهود الاستراتيجية لإدارة خدمات المكتبة في Pandeglang Regency. الغرض من هذه الدراسة هو معرفة استراتيجية إدارة الخدمة التي تطبقها مكتبة Pandeglang Regency للجيل ٤.٠ (جيل الألفية) ، لمعرفة العوامل الداعمة في تنفيذ خدمات مكتبة Pandeglang Regency للجيل ٤.٠ (جيل الألفية) ، لمعرفة الجهود المبذولة لاستراتيجيات إدارة خدمة مكتبة Pandeglang Regency للجيل ٤.٠ (جيل الألفية).

تم إجراء هذا البحث في المكتبة الإقليمية لـ Pandeglang Regency باستخدام أساليب وصفية نوعية ونهج إداري منظم ، حيث تم جمع البيانات باستخدام طرق المراقبة والمقابلات والتوثيق واستخدام معالجة البيانات وتقنيات التحليل المنفذة من خلال أربع مراحل ، جمع البيانات ، والحد من البيانات ، عرض البيانات والارتجاج / التحقق.

من المؤشرات الثلاثة لاستراتيجية صياغة المشكلة ، يتم تقديم استراتيجية إدارة خدمة المكتبة بحيث يتم الحصول على مستوى تقييم الأشخاص ذوي الخبرة والنتائج الميدانية ، أي التقييم الجيد من حيث الخدمة الودية والموقف المتجاوب المقدم. من ناحية أخرى ، لا تزال المؤشرات المتعلقة باستراتيجية إدارة الخدمة المقدمة غير جيدة ، بسبب الحد الأدنى من مشتريات الميزانية التي تؤثر على المرافق ، بالإضافة إلى ترتيب الكتالوج الذي لم يتم تعظيمه. وكنتيجة ضمنية ، يجب الحفاظ على القدرات الفردية مثل الأخلاق وتطويرها من خلال برامج أو أنشطة تنمية الموارد البشرية.

## **KATA PENGANTAR**

**Assalamu'alaikum wr. wb**

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis yang telah diberikan sedikit pemahaman untuk membuat tesis sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Shalawat dan salam mudah-mudahan dicurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang meberikan petunjuk keilmuan bagi seluruh umat manusia.

Alhamdulillah atas pertolongan dan izin Allah SWT dan dengan didorong usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Strategi Manajemen Jasa Layanan Perpustakaan bagi generasi 4.0 (milenial) di Kabupaten Pandeglang (Dinas Perpustakaan Derah Kabupaten Pandeglang)”. Begitu juga tak terlepas dengang tesis ini dibuat dengan tujuan meperbanyak kehajianah ke ilmuan yang kelak nanti dapat bermanfaat di kemudian hari guna meningkatkan kualitas pendidikan demi terciptanya sumber daya manusia (SDM) yang unggul. Mudah-mudahan dengan adanya penelitian ini menjadikan sebuah pengalaman berharga bagi peneliti umumnya bagi manusia yang gemar terhadap kehajianah keilmuan. Dan tesis ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magester Manajemen Pendidikan (M.Pd) pada jurusan Manajemen Pendidikan Islam Program Studi Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Penulis menyadari bahwa tesis ini kemungkinan besar tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu



penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Fsuzul Iman, M.A Rektor UIN Sultan Maulana Hasanuddun Banten yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk bergabung dan belajar di lingkungan Pacasarjana UIN SMH Banten.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafur, M.Hum Direktur Program Pascasarjana UIN SMH Banten yang telah mendorong terhadap penyelesaian tesis penulis.
3. Bapak Dr. Anis Fauzi, M.Si selaku ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Program Pascasarjana UIN SMH Banten yang telah mengarahkan dan memotivasi penulis untuk dapat menyelesaikan tesisnya.
4. Bapak Prof. Dr. H. Encep Syarifuddin, M.Pd. sebagai pembimbing I dan Dr. Apud, M.Pd sebagai pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan-pengarahan selama penulisan tesis ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN SMH Banten, terutama yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Selurus civitasi akademik Universitas Islam Negri Sultan Maulana Hasanuddin banten yang yang telah membantu pelayanan administrasi selama perkuliaha dalam rangka menyelesaikan Pendidikan dan penulisan tesis.
7. Ayahanda dan Ibunda beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a, kasih sayang dan dukungan kepada penulis baik

secara moral maupun materil seghingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi isi maupun metodologi penulisanya. Untuk itu penulis memohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan tesis ini.

Penulis berharap semoga seluruh bantuan dan motivasi yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini mejadi amal Ibadah serta mendapat balasan yang setimpal di sisi Allah SWT dan semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan pembacaserta serta menjadi penyumbang dan pelengkap dalam dunia pengetahuan.

**Wa'alaikumssalam wr. Wb**

Serang, 31 Mei 2021

**Aep Saepudin**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS MAGISTER .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.i</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Pembatasan Masalah .....	9
D. Rumusan Masalah. ....	10
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penelitian Terdahulu .....	12
G. Sitematika Penulisan .....	16
<b>BAB II STRATEGI MANAJEMEN LAYANAN JASA</b>	
<b>PERPUSTAKAAN BAGI GENERASI MILENIAL (4.0)</b>	
<b>DI KABUPATEN PANDEGLANG (DINAS</b>	
<b>PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DERAH KABUPATEN</b>	
<b>PANDEGLANG) .....</b>	<b>19</b>
A. Pengertian Generasi Milenial .....	19
B. Konsep Dasar Strategi Menejemen Perpustakaan .....	20
C. Konsep Jasa Layanan Perpustakaan .....	31

D. Konsep Marketing Public Relations .....	51
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>61</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	61
B. Tahapan Eksplorasi atau Observasi Umum .....	63
C. Tahap Pengumpulan Data .....	65
D. Analisis Data.....	72
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS PENELITIAN</b>	
<b>STRATEGI MANAJEMEN JASA LAYANAN</b>	
<b>PERPUSTAKAAN BAGI 4.0 (GENERASI MILENIAL) DI</b>	
<b>KABUPATEN PANDEGLANG (DINAS PERPUSTAKAAN</b>	
<b>DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN PANDEGLANG).....</b>	<b>75</b>
A. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Derah Kabupaten Pandeglang ..	<b>75</b>
B. Deskripsi dan Analisi Temuan Dari Rumusan Masalah Nomor	
Satu.....	<b>91</b>
C. Deskripsi dan Analisis Temuan Dari Rumusan Masalah Nomor	
Dua .....	<b>120</b>
D. Deskripsi dan Analisis Temuan Dari Rumusan Masalah Nomor	
Tiga .....	<b>128</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>136</b>
A.Kesimpulan .....	<b>136</b>
B.Saran.....	<b>138</b>
C.Implikasi Penelitian.....	<b>138</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>140</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jam Buka Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang. ....	78
Tabel 4. 2 Katagori Koleksi Buku. ....	88
Tabel 4. 3 Sumber daya manusia perpustakaan.....	89
Tabel 4. 4 Jumlah Pustakawan/Staf Perpustakaan.....	89
Tabel 4. 5 Alokasi Anggaran.....	90
Tabel 4. 6 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	93
Tabel 4. 7 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	97
Tabel 4. 8 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	101
Tabel 4. 9 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	105
Tabel 4. 10 kesimpulan penelitian dalam bentuk table .....	110
Tabel 4. 11 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 4. 12 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	119
Tabel 4. 13 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	124
Tabel 4. 14 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	127
Tabel 4. 15 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	130
Tabel 4. 16 kesimpulan penelitian dalam bentuk tabel. ....	134

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang.....	146
Lampiran 2 Sejarah Singkat Terbentuknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang.....	147
Lampiran 3 Visi dan Misi.....	155
Lampiran 4 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang .....	156