

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Kabupaten/Kota saat ini berada dalam sebuah kondisi dimana perpustakaan seperti halnya terjadi pada masyarakat global telah memasuki era dunia baru dan gaya hidup baru yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. Tuntutan masyarakat akademisi terhadap kecepatan, kemudahan dan keakuratan kebutuhan yang berkaitan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab masyarakat terhadap pengetahuan yang meluas.

Informasi berkembang dengan sangat pesat dan dapat dijumpai dimana-mana dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat luas. Demikian juga dengan penyedia layanan informasi juga berkembang dengan pesat. Para penyedia layanan informasi ini bersaing sedemikian rupa untuk merubah perhatian dari masyarakat luas. Kebanyakan penyedia layanan informasi tersebut memiliki latar belakang bisnis atau *profit oriented*, namun tidak sedikit penyedia layanan informasi yang

*non profit oriented* juga mulai mengeliat berubah perhatian pengguna layananana informasi.

Dalam kondisi seperti ini Perpustakaan Kabupaten Pandeglang (Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang) ditantang untuk dapat merebut hati masyarakat luas agar menjadikan perpustakaan sebagai tujuan pertama manakala mereka butuh terhadap informasi dan untuk memenuhi pengetahuanya yang sangat terpercaya, termuktahir dan uptodate dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan. Ketersediaan informasi di perpustakaan sebagi bentuk tugas lembaga informasi untuk menyediakan informasi referensi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sumber informasi referensi merupakan sumber informasi penting dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna baik dalam bentuk informasi tercetak maupun digital.<sup>1</sup> Ada pendapat yang mengatakan digital marketing telah dan akan terus menjadi model komunikasi pemasaran yang mainstream dan efektif hal itu dipicu sesuai dengan semangat zaman (*zeitgerst*) bahkan ada kemungkinan masa yang akan datang, tren kegiatan ekonomi kemungkinana besar akan bersifat *less mobility but*

---

<sup>1</sup> Hartono, *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan* , (Yogyakarta : Calpulis, 2016 ), p. 17

*mare activities*. “Aktivitas manusia (termasuk jual beli) semakin banyak dan kompleks, begitu pula dengan media digital yang semakin canggih akan membuat mobalitas perpindahan fisik manusia semakin berkurang termasuk berkunjung ke perpustakaan”.<sup>2</sup>

Meskipun teknologi berkembang secara pesat tetapi ia juga memiliki kelemahan. Teknologi semakin maju namun media informasi media cetak tetap dibutuhkan karena yang sipatnya bisa dibaca dimana saja dan keakuratan informasi yang didapat lebih bias dipastikan. Kita harapkan pada masa yang akan datang perpustakaan makin banyak jumlahnya makin merata keberadaannya, makin luas aksesnya. Perpustakaan merupakan suatu ukuran kemampuan suatu komunitas masyarakat. Jika masyarakat sudah terbiasa menggunakan perpustakaan, dapat dipastikan peradaban akan semakin berkembang, karena kecerdasan dan wawasan yang dimiliki masyarakat semakin tinggi.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Suawantono. *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Meda, 2017), p.100-101

<sup>3</sup> Wiji Suwarno, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Sebuah Pendidikan Praktisi*, (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2016), p. 35-36

Dalam menghadapi keadaan yang demikian, maka perpustakaan Kabupaten (Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang) harus lebih mendekatkan dirinya kepada lingkungan masyarakat terutama generasi 4.0 (milenial) memahami secara pasti apa yang menjadi kebutuhan dari para penggunanya, serta melibatkan penggunanya secara aktif dalam oprasional perpustakaan. Upaya-upaya tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat atau generasi 4.0 (milenial) terhadap kebenaran perpustakaan Kabupaten untuk mereka. Dan di sini peran manajemen strategi jasa layanan perpustakaan dibutuhkan dengan tujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen (pengguna Jasa layanan Perpustakaan).

Baik tidaknya perpustakaan itu tergantung bagaimana kinerjanya. Artinya apakah perpustakaan itu mampu bekerja secara profesional dalam pengelolaannya, dalam visi dan misinya, sehingga perpustakaan benar-benar menjadi pusat informasi. Karena sifat profesional yang ditanamkan akan menentukan citra perpustakaan itu sendiri di mata masyarakat. Jika kinerja baik secara profesional, tentu secara berlahan-lahan citra akan

terangkat. Masyarakat akan memberikan penilaian berdasarkan peran dan fungsinya, nilai dan manfaat yang mereka dapatkan. Jika masyarakat merasa senang, puas, mendapat pelayanan yang baik dan memperoleh informasi yang diperlukan dengan cepat dan tepat tentu masyarakat akan memberikan penilaian yang positif.<sup>4</sup> Sebab sering kita renungkan apa sebenarnya yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan (pengguna jasa layanan Perpustakaan)?. Yang sering kita dengar jawabnya adalah memperoleh kepuasan dengan pengorbanan yang sebanding.

Pada dasarnya Dinas Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang tersebut memiliki potensi yang sangat besar. Dilihat dari letak yang strategis yang berada pada lingkungan perkotaan yaitu di sekitaran pusat pemerintahan Kabupaten Pandeglang, sarana parsarana yang cukup mulai dari bangunan, koleksi buku sebagai bahan referensi bacaan, kendaraan operasional baik roda dua maupun roda empat telah tersedia dan jumlah anggaran yang mempunyai kalau dilihat dari alokasi anggaran keseluruhan dari tahun ke tahun.

---

<sup>4</sup> Suwarno, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Sebuah Pendidikan Praktisi*, p.

<b>Tahun Anggaran</b>	<b>Pagu</b>	<b>Belanja Tidak Langsung</b>	<b>Belanja Langsung</b>
2005	184.700.000,00	84.700.000,00	100.000.000,00
2009	796.523.600,00	591.379.000,00	205.144.600,00
2012	1.656.707.628,76	907.843.978,76	748.863.650,00
2013	2.272.473.711,08	931.990.461,08	1.340.483.250,00
2014	2.345.025.167,17	1.017.063.917,17	1.327.961.250,00
2015	3.693.325.022,00	962.949.242,00	2.730.375.780,00
2016	3.427.167.258,00	973.860.175,00	2.453.307.083,00
2017	4.320.003.044,29	1.589.416.044,29	2.730.587.000,00
2018	5.013.436.575,90	2.863.788.975,90	2.149.747.600,00
2019	5.877.766.383,00	2.971.826.383,00	2.905.950.000,00
2020	3.869.239.588,54	2.943.682.588,54	925.557.000,00
2021	3956.629.501,00	3.038.842.501,00	917.787.000,00

Namun pada kenyataanya, pada observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melihat ada ketidak puasan terhadap apa yang diberikan pihak perpustakaan kepada pengguna dilihat dari faktor Strategi manajemen jasa layanan perpustakaan bagi generasi milenial (4.0).

dimana masarakat saat ini lebih dominan dengan informasi yang berbasis instan (internet), sementara Perpustakaan Daerah Kabupaten Padeklang telah memiliki website<sup>5</sup> tetapi dimana didalamnya hanya memiliki informasi seklumit saja sehingga dalam kontek itu sudah masuk dala katagori temuan adanya

---

<sup>5</sup> <https://dispusip.pandeglangkab.go.id/> atau <http://pusdapdg.blogspot.com/> diambil tanggal, 23 Mei 2020 waktu 10:19:17 WIB

kelemaha yang perlu dicari kendalanya, padahal alat-alat penunjang sudah cukup memadai diantaranya, komputer sudah tersedia, jaringan internet telah terpasang. Adapun penemuan yang kedua dimana penataan buku yang tidak begitu rapih sehingga pengunjung sangat kesulitan untuk menemukan referensi yang dibutuhkan, hal ini sangat wajar bila jumlah pengunjung tidak begitu signifikan dibandingkan dengan jumlah penduduk. Dalam konteks dunia layanan jasa kemasan menjadi syarat untuk lakunya sebuah produk atau jasa untuk menjadi daya saing di pasar<sup>6</sup>. Dalam hal di atas peneliti akan menindak lanjuti temuan tersebut sehingga menemukan hasil yang sinkron dan memberikan manfaat bagi keberlangsungan lembaga tersebut dalam strategi manajemen jasa layanan perpustakaan.

Beranjak dari pemahaman tersebut peneliti akan melakukan penelitian pada Perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi milenial (4.0) di Dinas Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Pandeglang.

Pada kondisi ini peneliti tertarik untuk melihat pada aspek strategi manajemen jasa layanan yang dilakukan oleh

---

<sup>6</sup> Sudaryono, *Prilaku Konsuen Dalam Prespektif Pemasaran*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2014), p. 338

perpustakaan dan Daerah Kabupaten Pandeglang. Karena melalui strategi manajemen jasa layanan inilah Perpustakaan Daerah Kabupaten Pandeglang akan dapat mempengaruhi masyarakat terutama generasi milenial (4.0) untuk kembali menjadikan perpustakaan dan arsip kabupaten sebagai tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan sekaligus sebagai upaya menunjukkan kepada masyarakat bahwa keberadaan perpustakaan dan arsip kabupaten sangat di butuhkan keberadaannya ditengah-tengah masyarakat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas akan muncul berbagai masalah. Identifikasi masalah merupakan kelanjutan dari latar belakang masalah. Berdasarkan latar belakang masalah di atas diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Penataan bahan bacaan yang kurang menarik akan membuat pengunjung perpustakaan merasa bosan dan jenuh untuk menjadi pelanggan pengguna jasa perpustakaan.
2. Kurangnya kualitas pelayanan jasa perpustakaan akan mempengaruhi citra jasa perpustakaan kedepannya.



3. Kurangnya pelayanan perpustakaan yang tidak mengikuti perkembangan jaman lambat laun akan ditinggalkan pengunjung.

### **C. Pembatasan Masalah**

Untuk mempermudah dalam pelaksanaan penelitian serta dapat menjawab permasalahan secara fokus dan mendalam, maka perlu adanya pembatasan masalah. Adapun masalah yang akan ditetapkan oleh peneliti dibatasi pada “strategi manajemen jasa layanan perpustakaan bagi generasi 4.0 (milenial) di Kabupaten Pandeglang (Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang)” yang berkaitan dengan permasalahan di atas perlu ditegaskan beberapa pendapat sebagai berikut:

1. Strategi menciptakan pelaya dan kepuasan pelanggan dapat dilakukan sebagai berikut: 1. Dengarkan dan perhatikan pelanggan. 2. Tetapkan pelayanan yang terbaik. 3. Tetapkan ukuran dan kinerja standar. 4. Berikan perlindungan hak-hak karyawan. 5. Latih karyawan untuk memberikan pelayanan yang istimewa. 6. Berikan teknologi yang memberikan

pelayanana istimewa. 7. Berikan hadiah bagi pelayan terbaik.<sup>7</sup>

2. Startegi mempertahankan pelanggan sebagai brikut<sup>8</sup>:
  - a. Mengeloloa atau memelihara tingkat kepuasan konsumen, dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Mengiklankan dan sebagainya.
  - b. Menyederhanakan prosese pelayanan. Penataan buku dengan teratur sehingga pelanggan mudah untuk memukan buku yang dicari.
  - c. Menambah daya tarik Pelayanan jasa.

#### **D. Rumusan Masalah.**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan pembatasan masalah, maka perumusan masalah adalah:

1. Bagaimana strategi manajemen jasa layanan perpustakaan bagi generasi 4.0 (Milenial)?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat jasa layanan perpustakaan bagi generasi 4.0 (milenial)?

---

<sup>7</sup> Sudaryono, *Prilaku Konsuen Dalam Prespektif Pemasaran*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2014), p. 338

<sup>8</sup> Sudaryono, *Prilaku Konsuen Dalam Prespektif Pemasaran*, p. 339

3. Bagaimana upaya strategi manajemen Jasa layanan perpustakaan di Kabupaten Pandeglang?

#### **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

- a. Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:
  1. Untuk mengetahui strategi manajemen jasa layanan yang diterapkan Perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi 4.0 (milenial).
  2. Untuk mengetahui faktor pendukung dalam menerapkan jasa layanan perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi 4.0 (milenial).
  3. Untuk mengetahui upaya strategi manajemen layanan perpustakaan Kabupaten Pandeglang bagi generasi 4.0 (milenial).
- b. Kegunaan Penelitian
  1. Kegunaan bagi penliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan daya pikir intelektual serta pengetahuan dengan melakukan penelitian langsung agar memahami tentang strategi manajemen jasa layanan

yang dilakukan perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang.

2. Memperluas kehasana keilmuan di bidang ilmu startegi manajemen jasa layanan bagi generasi 4.0 (milenial).
3. Secara kelembagaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang agar semakin meningkatkan dalam memanfaatkan perpustakaan melalui strategi manajemen jasa layanan bagi generasi 4.0 (milenial).

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ilmiah tentang “*Strategi Manajemen Jasa Layanan Perpustakaan dan Arsip Bagi Generasi 4.0 (Milenial) di Kabupaten Pandeglang*” sudah ada beberapa yang terkait dengan judul penelitian ini. Peneliti baru menemukan beberapa literatur yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian ini di antaranya:

Tesis dengan judul Strategi Manajemen Layana Pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Arsip di Kabupatem Maros. Dalam tesisnya dipaparkan bahwa, Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Maros secara internal memiliki banyak kekuatan dari pada kelemahan. Sedangkan secara eksternal terdapat beberapa

peluang yang dapat diraih dan dipergunakan di masa mendatang disamping sejumlah ancaman atau kendala yang mesti dihadapi dan diantisipasi. Kondisi internal Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Maros yang mendukung peningkatan layanan pemustaka diharapkan akan terus dipertahankan dan semakin ditingkatkan. Memaksimalkan potensi internal yang dimiliki oleh perpustakaan dan mengoptimalkan peluang eksternal akan mewujudkan visi, misi, tujuan, dan sasaran Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Maros baik perencanaan jangka pendek dan jangka panjang dalam upaya meningkatkan layanan pemustaka.<sup>9</sup>

Tesis dengan judul “*Strategi Promosi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Jambi)*”<sup>10</sup>. Dalam tesisnya tersebut dipaparkan beberapa kendala-kendala yang dihadapi dalam promosi perpustakaan pusat Universitas Jambi, khususnya terhadap pelayanan perpustakaan. Di sisi lain penentuan anggaran dan menjadi penentu terlaksananya promosi perpustakaan agar tidak terjadinya devisa

---

<sup>9</sup> Sekar Bati, NIM: 80106214004, Strategi Manajen Pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Maros, Tesis, Pascasarjana Universitas Islam Negri (UIN) Alauddin Makasar, 2016

<sup>10</sup> M. Rizal Pahlefi NIM :1120010013, *Setrategi Promosi Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Jambi)* , ( Tesis Program Studi Interdisiplinary Islamic Studies, UIN Sunan Kalijaga : Yogyakarta, 2013)

pada perpustakaan perlu akan peningkatan guna pemanfaatan perpustakaan.

Adapun penerapan strategi yang dilakukan oleh perpustakaan pusat Universitas Jambi dalam promosi perpustakaan melakukan analisis kebutuhan pemakaian, kerjasama dengan perpustakaan fakultas. Namun strategi yang diterapkan perpustakaan pusat belum menambah animo sivitas akademik dalam pemanfaatan perpustakaan. Untuk itu komunikasi yang efektif dan analisis SWOT nantinya harus dilakukan oleh pustakawan dalam penerapan strategi perpustakaan Universitas Jambi.

Tesis dengan Judul “*Strategi Pemasaran Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Kristen Stya Wacana Salatiga)*”<sup>11</sup>. Dalam tesisnya ada beberapa kesimpulan Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana (PU-UKSW) belum melakukan upaya segmentasi secara terprogram, yang ada hanyalah segmentasi yang dilakukan oleh staf pada saat mengerjakan aktivitas tanpa memiliki perencanaan yang jelas.

---

<sup>11</sup> Darmanto, NIM: 0806436131 “*Strategi Pemasaran Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Kristen Stya Wacana Salatiga)*”, (Tesis Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia :Depok 2011)

Berdasarkan jawaban para informan bahwa PU-UKSW belum memiliki target yang jelas terencana dan dapat diukur. Yang ada saat ini adalah target yang mendasarkan pada inisiatif staf sebagai pelaksana operasional. Strategi yang dilakukan oleh PU-UKSW dalam kaitan dengan Product/ Customer needs/ Wants/Solution baru sebatas menggali kebutuhan para penggunanya dengan cara melibatkan mereka dalam menentukan buku-buku apa yang dibutuhkan. Adapun upaya dari PU-UKSW untuk mempermudah para pengguna dalam menggunakan perpustakaan dan layannya melalui penyediaan fasilitas dan teknologi yang menunjang.

Secara keseluruhan strategi pemasaran yang dilakukan oleh PU-UKSW masih sebatas aksi parsial belaka. Belum menjadi sebuah strategi yang secara komprehensif terintegrasi dengan manajemen perpustakaan universitas sehingga apa yang dilakukan selama ini tidak efektif dan efisien apa lagi jika dikaitkan dengan visi dan misi PU-UKSW yang kurang dipahami oleh sebagian besar informasi.

Tesis dengan Judu *“Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Baca Masyarakat (Setudi Kasus Pada*

*Perpustakaan Daerah kabupaten Pandeglang*”<sup>12</sup>. Dalam tesisnya disimpulkan bahwa, fasilitas perpustakaan adalah sarana dan prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan. Bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pengguna akan merasa puas. Dari hasil peneliti ini dapat dikatakan bahwa kelengkapan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap minat baca masyarakat. Dengan demikian kelengkapan fasilitas perpustakaan merupakan hal yang tidak boleh diabaikan dalam upaya meningkatkan minat baca masyarakat daerah kabupaten pandeglang.

Hubungan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perpustakaan. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk penerapan strategi manajemen jasa layan perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang. Sedangkan untuk penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya

---

<sup>12</sup> Epi NIM: 172041031 “*Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Minat Baca Masyarakat (Setudi Kasus Pada Perpustakaan Daerah kabupaten Pandeglang*” (Tesis Program Paskasarjana Manajemen Pendidikan Islam UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten) , Serang 2019



tidak ada kesamaan dengan judul maupun dengan lokasi yang sama.

### **G. Sistematika Penulisan**

Agar penelitian ini mudah dipahami, maka peneliti membaginya secara sistematis menjadi beberapa bab. Adapun sistematika pembagasan sebagai berikut:

Bab pertama dimulai dengan latar belakang masalah dilakukan dengan penelitian, dirangkai dengan bentuk identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, sistematika penulisan.

Bab kedua peneliti memaparkan teori-teori yang dipergunakan untuk mendukung sebuah penelitian baik dalam kontek membenaran (Justifikasi) atau pun dalam bentuk penolakan (Falisifikasi). Setiap teor dibahas kelompok-kelompok bahasan yang diatur dalam sub-sub kehusus yang dapat mempermudah dalam sebuah penelitian. Dimulai dari Pengertian generasi milenial (4.0), konsep dasar strategi menejem perpustakaan, konsep jasa layanan perpustakaan dan konsep marketing public relation.

Bab ketiga peneliti memaparkan bentuk dan desain penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dimana dalam penelitian kualitatif ada 3 jenis pokok yang menjadi bahan dasar sebuah penelitian kualitatif pada tahap pengumpulan data yaitu, observasi partisipan, wawancara mendalam, dan Analisis dokumentasi dan gabungan teknik/ triangulasi (tidak tersektuktur) Maka pada bab ini akan dijelaskan mengenai hal demikian sesuai dengan kondisi di lapangan.

Bab keempat yaitu pembahasan dari hasil penelitian yang akan menggambarkan serangkaian penerapan strategi yang digunakan dalam jasa layana perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan startegi manajemen jasa layanan perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang.

Bab kelima yaitu hasil penarikan kesimpulan yang berisikan kesimpulan dan saran yang menjawab tuntas permasalahan yang telah dirumuskan.