

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia informasi saat ini sangat cepat, hal ini menuntut suatu lembaga penyedia informasi mampu meningkatkan sistem pelayanan informasi secara cepat, tepat, dan mampu memenuhi tuntutan-tuntutan masyarakat akan informasi, karena setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya mempunyai kebutuhan yang bermacam-macam. Untuk dapat membantu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan tersebut, maka pihak perpustakaan menyediakan suatu koleksi yang terpilih dan yang tepat guna untuk menjawab pertanyaan pemustaka. Maka dari itu, perpustakaan berkewajiban untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka, karena memang tujuan dibentuknya tujuan perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka. Dengan kata lain, Perpustakaan merupakan institusi yang menyediakan layanan informasi bagi pengguna/pemustaka serta sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat dipertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Keberadaan perpustakaan berguna bagi semua pihak, karena perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Di perguruan tinggi, Perpustakaan sering diistilahkan sebagai “jantung perguruan tinggi”, Hal ini berarti perpustakaan memiliki peranan penting di dunia pendidikan. Jika jantungnya lemah, tubuh lainnya juga akan menjadi lemah, akan berpengaruh pula terhadap institusi tempat perpustakaan bernaung. Sebaliknya, jika jantungnya baik, akan membuat baik pula tubuhnya. Dengan demikian, jika perpustakaan baik, akan baik pula lembaga/institusinya. Pemisalan lain, perpustakaan dan lembaga pendidikan sekarang ini seperti dua sisi mata uang. Keduanya akan menjadi bernilai jika keduanya ada, demikian pula dengan informasinya. Perpustakaan dengan informasi juga tidak boleh dipisahkan sebab kekuatan perpustakaan ada pada informasi yang disajikannya.¹ Perguruan tinggi dalam tingkatnya yang ideal, berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, apabila terjadi interaksi yang intens antara fungsi pendidikan, riset, dan pusat komunikasi gagasan, yang tidak lain adalah perpustakaan bila berfungsi maksimal.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat, maka kebutuhan informasi pengguna perpustakaan semakin meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup,

¹ Wiji Suwarno. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*,
Jokjakarta: Ar-ruzz media, 2010 hlm.16-17.

serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Sebagai lembaga layanan, perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas bagi pengguna. Oleh karena itu, kepuasan pengguna menjadi tolok ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh jasa pengelola perpustakaan.

Perpustakaan bukan hanya merupakan unit kerja yang menyediakan bacaan guna menambah pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa, tapi juga merupakan bagian yang integral untuk pembelajaran. Artinya, penyelenggaraan perpustakaan harus sejalan dengan visi misi lembaga dengan mengadakan bahan bacaan yang bermutu sesuai dengan kurikulum. Jadi perpustakaan harus menyediakan koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam menunjang pembelajaran sesuai dengan kurikulum tersebut. bagi kebanyakan pengguna, perpustakaan yang dipersepsikan identik dengan ruangan yang ramai dan koleksi yang berantakan tidak sesuai dengan pengklasifikasian yang tepat. Segala kekurangan ini masih ditambah dengan keluhan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kadang kurang profesional dan kurang simpatik. Oleh karena itu, secara operasional, pengelolaan perpustakaan harus benar-benar diposisikan secara tepat.

Konsep pendidikan sekarang tidak lagi menempatkan guru sebagai salah satu sumber pengetahuan, tetapi siswa dapat datang ke perpustakaan untuk mencari informasi atau pengetahuan yang dibutuhkan, begitu juga mahasiswa. Perpustakaan diharapkan

akan menjawab segala permasalahan pada pengguna yang berkaitan dengan tugas-tugas dari dosen maupun yang lain, sehingga perpustakaan merupakan sarana yang diharapkan oleh seluruh pengguna atau pengunjung. Lembaga pendidikan sekarang sudah banyak yang memiliki perpustakaan, namun pengelolaannya pada umumnya masih kurang memadai. Keadaan seperti membuat mahasiswa merasa kurang nyaman dengan pelayanan perpustakaan, yang dianggapnya cenderung lambat dan kurang efisien. Karena tidak bisa dipungkiri sifat manusia modern sekarang ini lebih senang dengan sesuatu yang instan dan cepat, begitu pula mahasiswa yang membutuhkan pelayanan yang lebih efisien. Hal ini disebabkan tenaga perpustakaan masih kurang karena biasanya perpustakaan dikelola oleh relawan dari mahasiswa yang bukan dari jurusan perpustakaan sehingga pengelolaan perpustakaan kurang fokus pada pengelolaan perpustakaan itu sendiri dan hasil dari pelayanan juga kurang maksimal. Kemudian petugas kurang tanggap dalam memberikan layanan, yaitu ketika pengguna mengalami kesulitan dalam mencari buku maka petugas tidak merespon dengan baik akan tetapi mengabaikan permintaan dari pengguna, hal ini akan menghambat mahasiswa untuk memperoleh informasi di perpustakaan. Selain itu kurangnya komunikasi antara petugas dan pengguna perpustakaan, karena komunikasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam membina hubungan interpersonal maka untuk bisa berkomunikasi secara efektif pustakawan harus

memahami dan megenal pemustakanya. Sehingga kepuasan pemustakapun berpengaruh dengan apa yang sudah diberikan terkait dengan layanan perpustakaan.

Permasalahan lain dari perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) yaitu mengenai buku koleksi yang ada di ruang baca, penempatannya tidak urut sesuai pada nomor klasifikasi sehingga menyulitkan pengunjung untuk mencari buku yang diinginkan. Hal ini disebabkan karena petugas yang bersangkutan memeberi alih tugasnya kepada petugas lain, sehingga petugas itu tidak faham penempatan buku dan hanya asal menempatkannya saja. Dan juga buku yang tertuliskan pada katalog *online* tidak berada pada rak yang telah disediakan.

Keluhan tersebut ditambah dengan sikap dan perilaku petugas yang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, hal ini tentunya tidak sesuai dengan prinsip yang harus dilaksanakan oleh setiap pihak pemberi layanan yaitu 3S (senyum, sapa, salam) karena pengguna masih mengeluhkan sikap dan perilaku petugas yang kurang bersahabat dan maksimal dalam memberikan pelayanan, sehingga pengguna kurang terpenuhi akan kebutuhannya dalam menerima pelayanan di perpustakaan.

Demikian kondisi pengelola perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo dimana kepala perpustakaan dipimpin oleh seorang ahli sarjana ilmu perpustakaan dan informasi serta dibantu oleh staf dan TLC (*Tim Library Club*). Tim tersebut dari mahasiswa bukan hanya dari

ahli perpustakaan melainkan tim TLC ini diambil dari seleksi mahasiswa yang mempunyai IPK dengan syarat yang telah ditentukan.

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan didalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.² Pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan yang diberikan memiliki suatu kualitas.

Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).³ Kualitas pelayanan perpustakaan memiliki hubungan erat dengan dengan kepuasan pelanggan utamanya yaitu mahasiswa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (mahasiswa) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

² Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*, Jakarta: Prenadamedia, 2012 hlm.183

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2012 hlm.

Dengan demikian, pihak lembaga pendidikan tersebut dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa dimana perpustakaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dalam pandangan Islam tentang pelayanan didalam perpustakaan, Allah Swt memberi gambaran tentang bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah yang berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam Q.S. Ali Imran (Q.S, 3: 159)

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ

عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahannya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, memohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”.(Q.S Ali Imron ayat 159).

Ayat diatas telah memberi gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena ketika pustakawan tidak

bersikap seperti yang digambarkan dalam ayat diatas maka mereka akan menjauh sehingga target tidak tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu anjuran wajib bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Dari penejelasan diatas maka perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian layanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan atau kinerja yang bagus akan membuat pemustaka nyaman berada di perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka dibutuhkan seorang pustakawan. Pustakawan adalah orang yang ahli dalam bidang perpustakaan, artinya melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada pengguna.

Peran perpustakaan dalam kegiatan pelayanan sangat penting karena pustakawanlah yang menentukan keberhasilan pelayanan tersebut. sarana dan prasarana maupun fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila petugas dari perpustakaan tersebut tidak melayani pemustaka dengan baik. Kinerja pustakawan yang baik tentu akan sangat diperlukan diberbagai macam perpustakaan agar pelayanan tersebut dapat memuaskan pemustakanya salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Kepuasan pelanggan menurut Hill, Brierley dan MacDougall, merupakan ukuran kinerja produk total sebuah

organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan.⁴ Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan konsep relatif sehingga kepuasan pelanggan itu tergantung apa yang diharapkan pelanggan.

Setiap pemustaka akan memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan dengan maksud agar dapat menjawab setiap persoalan informasi. Jika yang didapat sesuai dengan apa yang diharapkan, maka akan muncul rasa puas. Sebaliknya jika yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka yang muncul adalah rasa tidak puas ataupun kecewa atau netral antara yang didapat sama dengan yang diharapkan. Rasa puas ataupun tidak puas yang dirasakan pemustaka nantinya timbul karena hasil yang diberikan pihak pemuas kebutuhan dalam melaksanakan layanan perpustakaan.

Pengguna dapat menilai pelayanan perpustakaan melalui sikap yang mereka tunjukkan sewaktu berkunjung ke perpustakaan. Pemberian pelayanan yang baik akan menciptakan kesan yang baik sehingga memungkinkan ada rasa kepuasan yang lebih bagi para pemustaka. Ketika kita membicarakan persoalan puas dan tidak puas bukan hanya terletak pada sistem yang digunakan oleh lembaga tersebut, akan tetapi banyak faktor lain yang dapat mendukung tercapainya sebuah kepuasan. Diantaranya yaitu kinerja SDM yang baik, lingkungan dan

⁴Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2008, hlm. 319

ruangan yang nyaman, barang/produk yang dibutuhkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi, tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, kualitas pelayanan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga menjadikan persepsi pengguna menjadi puas terhadap layanan. Keberhasilan perpustakaan merupakan hal yang sering dihubungkan dengan kepuasan pemustaka atas permintaan informasi yang di butuhkan. Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pemustaka, sehingga kepuasan pemustaka selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan pemustaka dengan pustakawan.

Pada dasarnya pelayanan perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo sudah mengacu pada pelayanan prima . hal tersebut diperkuat dengan visi, misi serta slogan yang ada. Dengan adanya pelayanan prima diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa perpustakaan dan pemustaka dengan memaksimalkan pelayanan secara efektif dan efisien. Namun pada kenyataannya, terdapat beberapa hal yang masih kurang memenuhi persyaratan dalam layanan perpustakaan dapat dikatakan pelayanan prima, yaitu masih banyak pemustaka yang masih mengelukan pelayanan perpustakaan mulai dari tata cara pelayanan, pencarian buku,

hingga pada sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan layanannya. Adanya keluhan dari pengguna merupakan salah satu alasan bahwa mereka tidak puas dengan pelayanan yang diterima selama berada di perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud mengadakan penelitian tentang “*Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang)*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besarkah pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang?
2. Adakah pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan seberapa besarkah pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di

perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang.

2. Mengetahui pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) UIN Walisongo Semarang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat teoritisnya yaitu dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dalam upaya menambah dan mengembangkan wawasan serta pengetahuan terutama tentang pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan manfaat praktiknya yaitu diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak, yaitu:

1. Bagi kepala perpustakaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan kepala perpustakaan sebagai masukan dalam menetapkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

2. Bagi pengelola perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi pengelola perpustakaan dalam pengembangan perpustakaan terutama dalam hal pemberian layanan yang prima kepada para pengguna perpustakaan.

3. Bagi penulis

Penelitian ini menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang kualitas layanan perpustakaan serta pengaruhnya dalam kehidupan