

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan tidak mungkin terselenggara dengan baik bilamana tidak didukung oleh sumber belajar. Salah satu sumber belajar adalah perpustakaan. Perpustakaan menyediakan layanan informasi untuk kepentingan masyarakat, baik itu masyarakat pelajar, mahasiswa, guru, dosen, dan peneliti maupun masyarakat luas di sekitarnya. Oleh karena itu perpustakaan memiliki peran penting bagi dunia pendidikan. Disebutkan dalam Undang-undang No. 2 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional pada pasal 45 ayat 1 yaitu:

Setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kejiwaan peserta didik.¹

Menurut undang-undang tersebut maka salah satu sarana dan prasarana yang harus dimiliki oleh satuan pendidikan yaitu perpustakaan. Perpustakaan didirikan untuk memfasilitasi terciptanya masyarakat yang terdidik, terpelajar, dan terbiasa membaca. Karena pentingnya peran perpustakaan tersebut maka banyak ditemui perpustakaan mulai dari sekolah sampai dengan perguruan tinggi.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada pasal 24 ayat 1 disebutkan bahwa:

“Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Standar Nasional Perpustakaan yang dimaksud, terdiri atas

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Undang-Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: 2010), 23.

standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan, dan standar pengelolaan. Standar nasional perpustakaan tersebut menjadi acuan dalam penyelenggaraan, baik untuk perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta”.²

Menurut undang-undang tersebut maka setiap perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Adapun yang termasuk dalam kategori perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi. Dalam rangka melaksanakan pengelolaan perpustakaan diperlukan pedoman sebagai panduan, oleh karenanya diperlukan pengetahuan tentang standar nasional dalam upaya pencapaian pengelolaan yang baku. Sebagaimana UU tersebut, maka perpustakaan dalam pengelolaannya harus menerapkan standar nasional perpustakaan.

Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus mampu mendayagunakan koleksinya semaksimal mungkin. Pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan, sangat bergantung pada citra layanannya. Layanan di perpustakaan menjadi ukuran keberhasilan suatu perpustakaan. Untuk mendapatkan keunggulan layanan, maka seluruh aspek yang berkaitan dengan masalah layanan, harus menjadi prioritas utama dalam penanganannya.³ Dengan demikian hal yang menjadi kebutuhan pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi, khususnya

² Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: 2015), 1.

³ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan*, (40-41).

Dosen, mahasiswa dan lainnya dapat terpenuhi.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan memberikan informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, menunjang proses perkuliahan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta menunjang program lembaga perguruan tinggi dimana perpustakaan bernaung.⁴ Jenis layanan perpustakaan menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi dan literasi informasi.⁵ Salah satu jenis kegiatan utama dalam perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di perpustakaan bisa dikatakan sebagai kegiatan pelayanan utama pengguna perpustakaan (pemustaka), karena layanan sirkulasi merupakan area layanan yang banyak berinteraksi langsung dengan pemustaka dari pada layanan lain yang ada di perpustakaan.

Menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayangkan koleksi perpustakaan kepada para pemakai atau pengguna perpustakaan dengan berbagai macam kegiatan seperti: membuat peraturan mengenai pemakaian atau peminjaman koleksi, membuat papan pengumuman tentang pendaftaran anggota perpustakaan secara langsung maupun tertulis, melakukan penagihan kepada para anggota perpustakaan yang belum mengembalikan pinjamannya, padahal sudah habis batas waktu peminjamannya dengan cara ditagih langsung ataupun lewat surat tagihan, mencatat dengan tertib dan teratur semua pemasukan uang pendaftaran anggota perpustakaan maupun uang denda keterlambatan pengembalian koleksi pustaka, untuk kemudian

⁴ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan*, (42).

⁵ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan*, (43 - 47).

menyetorkannya kepada yang berwenang ataupun pimpinan perpustakaan, serta melayani permintaan Surat Bebas Pinjaman Pustaka (SBPP) kepada para anggota perpustakaan yang memerlukan untuk keperluan studi.⁶

⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan*, (49).

Layanan sirkulasi menjadi hal yang sangat penting bagi pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, karena layanan merupakan kegiatan langsung yang berhubungan dengan pemustaka. Oleh karenanya, pengelola perpustakaan harus mengetahui kepuasan pemustaka untuk menjadi bahan evaluasi layanan sirkulasi. Selaras dengan pendapat Erny Puspa yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka pada perpustakaan diukur dari keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pemustakanya.⁷

Islam menekankan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan terhadap orang yang mendapatkan pelayanan, selaras dengan pendapat Kasmir yang menyatakan bahwa Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum.⁸

Salah satu konsep pelayan dalam Islam adalah prinsip tolong menolong, sebagaimana dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an Surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

⁷ Erny Puspa, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budi Daya", *Jurnal Pari* 2, no. 2 (2016) : 114.

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 81-83.

Dalam tafsir Al-Maraghi perintah tolong menolong mengerjakan kebaikan termasuk pokok petunjuk sosial dalam Alquran. Alquran mewajibkan kepada manusia agar saling memberi bantuan satu sama lain dalam mengerjakan sesuatu yang berguna bagi umat manusia juga mencegah terjadinya kerusakan dan bahaya yang mengancam keselamatan manusia.⁹

Maksud dari ayat diatas adalah dimana memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Dengan demikian pengelola perpustakaan hendaknya dapat memberikan pelayan terbaik bagi pemustakanya.

Berdasarkan pemaparan tentang pentingnya layanan sirkulasi yang baik dan pentingnya mengetahui kepuasan pemustaka sebagai bahan evaluasi perbaikan layanan, maka peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi khususnya layanan sirkulasi di Perpustakaan. Adapun perpustakaan yang menjadi tempat untuk penelitian adalah di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Pemilihan tempat penelitian ini dikarenakan Perpustakaan UIN Antasari adalah salah satu perpustakaan yang bermutu dan layak untuk dijadikan perpustakaan percontohan di Kalimantan Selatan karena perpustakaan ini pernah mendapatkan penghargaan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI dan sertifikat ISO 9001: 2015 pada tahun 2017 oleh badan SNI yaitu Badan Standarisasi Nasional Indonesia. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Antasari karena seyogyanya perpustakaan yang me memiliki akreditasi A maka akan tinggi tingkat layanannya. Dengan demikian

⁹ Ahmad Musthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi Jilid 4*, (Semarang: Toha Putera, 1993), 86.

hal yang ingin peneliti teliti adalah kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dengan judul **“Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin”**.

A. Definisi Operasional

Definisi operasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan

Menurut Kotler dalam Erny Puspa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁰

2. Pemustaka

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹¹ Adapun pemustaka dalam penelitian ini adalah Mahasiswa yang menjadi Anggota Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

¹⁰ Erny puspa, Analisis Kepuasan, (4).

¹¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007.

3. Layanan Sirkulasi

Menurut Qalyubi, layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Kegiatan sirkulasi antara lain meliputi: Peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan hubungan masyarakat.¹²

Dari definisi diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah kepuasan terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, sirkulasi yang dimaksud adalah layanan keanggotaan, layanan peminjaman, layanan pengembalian, layanan perpanjangan, pemberian sanksi dan layanan bebas pinjam.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan

¹² Lisa Arifatul Chorida, *Kepuasan Pemustaka...*, 22.

UIN Antasari Banjarmasin.

2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

D. Alasan Memilih Judul

Alasan yang mendasari dalam pemilihan judul dalam penelitian ini adalah:

1. Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan pemustaka sebagai bahan evaluasi perbaikan layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Pentingnya mendeskripsikan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi sebagai bahan evaluasi perbaikan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

E. Signifikansi Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin
2. Menjadi rujukan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian tentang studi pelayanan di Perpustakaan UIN Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang kepuasan pemustaka telah dilakukan oleh peneliti lain, diantaranya:

1. Penelitian Skripsi oleh Ahmad Lutfi dengan judul “Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Kanjuruhan Malang”. Perbedaan pada penelitian penulis terdapat di lokasi tempat penelitian. Penelitian oleh Ahmad Lutfi berlokasi di Perpustakaan Universitas Kanjuruhan Malang, sedangkan lokasi Penelitian penulis yaitu di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Fatmawati A. Rakib dalam Skripsi yang berjudul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung”, Perbedaan yang terdapat pada skripsi ini yaitu pada pendekatan yang digunakan, Penulis menggunakan pendekatan Kuantitatif sedangkan Penelitian Fatmawati A. Rakib menggunakan pendekatan Kualitatif.
3. Lisa Arifatul Chorida dalam jurnal dengan judul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten”. Perbedaan penelitian oleh Lisa Arifatul Chorida dengan penelitian yang penulis ingin lakukan terletak pada Metode Penelitian dimana Lisa Arifatul Chorida menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara sementara peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara.

4. Erny puspa dalam jurnal dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budi Daya. Perbedaan penelitian oleh Erny Puspa dengan penelitian yang penulis ingin meneliti terletak pada variabel penelitian, yaitu terdiri dari koleksi, sirkulasi, tenaga perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan. Sementara peneliti hanya meneliti pada layanan sirkulasi.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 5 (Lima) Bab, yang terdiri dari:

Bab I Pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, bab ini berisi tentang teori yang menguatkan pokok pikiran dalam penelitian ini. Pada bab ini akan diuraikan tentang teori Kepuasan, Kepuasan Pemustaka dan Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan.

Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan prosedur penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, bab ini akan menguraikan gambaran umum keadaan lokasi penelitian, paparan data, dan hasil pembahasan.

Bab V Penutup, bab ini adalah bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran.