

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan telah dipergunakan sebagai pusat informasi, penelitian, sumber ilmu, informasi dan memberikan layanan jasa kepada para pemustaka. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.¹

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Perpustakaan adalah tempat atau gedung yang disediakan untuk pemeliharaan dan pemustakaan koleksi buku dan sebagainya.² Pentingnya perpustakaan tidak hanya sebagai tumpukan buku tetapi secara prinsip, perpustakaan dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang diperuntukkan bagi setiap orang yang membutuhkannya. Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 45 menyatakan bahwa setiap satuan pendidikan formal dan nonformal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan

¹Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang *Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI), h.6.

²Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), h. 761.

pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional, dan kewajiban peserta didik.³ Oleh karena itu, pentingnya menyediakan perpustakaan dalam satuan pendidikan itu diberikan agar bisa menjadi penunjang terlaksananya pendidikan yang berkualitas yang bisa saja dilihat dari perpustakaan itu sendiri.

Setiap perpustakaan berkewajiban menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustakanya. Pemustaka adalah pemustaka perpustakaan dijelaskan dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9 yakni Pemustaka yaitu pemustaka perpustakaan, perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴

Layanan perpustakaan merupakan gerbang utama untuk kemajuan perpustakaan, setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pemustaka yang datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, pemberian layanan perpustakaan yang lebih efisien dari segi waktu dan tenaga merupakan faktor penentu utama kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Jadi, layanan yang berkualitas akan meningkatkan minat untuk mereka datang dan mengunjungi perpustakaan. Sebagaimana tujuan dari lembaga yang memberikan jasa layanan yaitu menciptakan dan mempertahankan langganan.

Pentingnya kualitas dalam sebuah layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan merupakan tolak ukur pemustaka untuk memberikan citra positif

³Departemen Pendidikan Nasional, *Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), h. 17.

⁴Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang *Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI), h. 5.

kepada perpustakaan. Konsep layanan berkualitas atau layanan prima berorientasi kepada kepentingan pemustaka sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.⁵

Pustakawan menjadi pelaku utama dalam terwujudnya layanan prima di perpustakaan, karena pustakawan berhadapan langsung untuk melayani pemustaka. Apalagi dengan memberikan pelayanan prima diharapkan dapat memperbaiki mutu produk dan jasa yang ditawarkan serta meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka.

Sedangkan pandangan Islam tentang pelayanan, Allah SWT memberikan gambaran tentang hal tersebut pada firman Allah Swt. yang terdapat pada Q.S. Ali-Imran/3:159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Firman Allah menjadi salah satu bukti bahwa karunia yang berupa rahmat kepada rasul-Nya, yaitu bahwa Allah SWT sendiri yang mendidik dan membentuk kepribadian Nabi Muhammad SAW sebagaimana sabda beliau: “Aku dididik oleh Tuhanku”, maka sungguh baik hasil pendidikannya kepribadian beliau melalui

⁵Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 4.

wahyu-wahyu Alquran, tetapi kalbu beliau disinari, bahkan totalitas wujud beliau merupakan rahmat bagi seluruh alam.⁶

Uraian ayat diatas menjelaskan bahwa salah satu contoh perilaku yang dapat ditiru dari Nabi Muhammad SAW adalah sifat nya yang lemah lembut kepada siapapun. Dengan mencontoh apa yang dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW sehari-hari dan menjadikan Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan bagi umat Islam. Jadi, selain harus berbuat baik kepada para pemustaka, pustakawan juga harus berlaku lemah lembut terhadap pemustaka. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan harus optimal kepada para pemustaka agar pemustaka tidak menjauh karena ketakutan atau bahkan sungkan dengan para pustakawan dan berusaha menghindar untuk bertemu dengan pustakawan yaitu dengan tidak berkunjung ke perpustakaan. Membina hubungan dengan para pemustaka juga penting bagi pustakawan karena dalam kegiatan melayani pengguna perpustakaan adalah suatu kewajiban yang harus dijalankan oleh pustakawan. Apalagi pemustaka yang dihadapi adalah para siswa, maka dari itu akan banyak membutuhkan kesabaran.

Dalam rangka mencapai sasaran yang dibutuhkan sekarang maka selain meningkatkan layanan, perpustakaan juga harus memanfaatkan kemajuan teknologi yang berkembang sangat pesat karena khususnya untuk perpustakaan sekolah, teknologi juga ikut berperan dalam pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh adalah perpustakaan sekolah yang berlokasi di Desa Aluh-Aluh Besar, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Dalam

⁶M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an Vol II* (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 242.

rangka menunjang kegiatan belajar-mengajar, maka perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh hendaknya melakukan berbagai penyesuaian dan pengembangan kualitas layanan perpustakaan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Agar tercipta citra positif perpustakaan dan memberi nilai dari kegiatan layanan perpustakaan yang dirasakan. Layanan menjadi bagian cukup vital di perpustakaan karena menjadi tolak ukur dan kunci sukses dalam bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan uraian diatas, kepuasan pemustaka erat kaitannya dengan kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, tingkat kepuasan pemustaka perlu diukur dengan melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar manfaat dan kualitas layanan yang telah diberikan. Sehingga pihak perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya menjadi lebih baik sesuai dengan harapan pemustaka. Penulis meneliti perpustakaan dengan kualitas layanan yang kurang dengan menggunakan metode LibQual+TM.

Mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+TM berdasarkan tiga dimensi yaitu *Affect of Service* (Dimensi Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Dimensi Kualitas dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Dimensi Sarana Perpustakaan) yang menjadi tolak ukur dalam kualitas layanan di perpustakaan.

Dari pengamatan di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh, menemukan bahwa koleksi bahan pustaka kurang *up to date*, layanan sirkulasi masih manual, sarana dan prasarana yang masih kurang, dan belum dilengkapi dengan *OPAC* (*Online Public Access Catalog*) serta kesulitan mencari bahan pustaka yang tidak

ditemukan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh**”.

B. Rumusan Masalah

Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian ini, maka peneliti merumuskan masalah penelitian ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan pengguna di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan pengguna di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pengguna di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dari judul penelitian Analisis Kualitas Layanan Pemustaka di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh yaitu sebagai berikut :

1. Analisis

Analisis menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia* adalah penyidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb).⁷ Penguraian atas berbagai bagian dan penelaahan serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Jadi, analisis terhadap kualitas layanan adalah untuk memberikan gambaran serta masukkan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan guna mencapai kualitas layanan yang lebih baik. Analisis juga diperlukan untuk langkah awal dalam pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan perpustakaan.

Dalam hal ini analisis yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan adalah dengan menggunakan metode LibQual+TM. Metode LibQual+TM merupakan metode dengan dimensi pengukuran yang lebih khusus membahas mengenai perpustakaan. Ada tiga dimensi kualitas layanan perpustakaan yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian pemustaka terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Layanan akan berjalan dengan baik dan tepat jika

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1991), h. 37.

akses yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Layanan yang penulis maksud yaitu layanan yang sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan yang ditetapkan untuk Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/Madrasah Tsanawiyah. Dalam hal ini penulis membatasi objek layanan yang akan diteliti dan berfokus pada *Affect of service* berkaitan dengan sikap dan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka perpustakaan, *Information control* berkaitan dengan ketersediaan koleksi dan *Library as place* berkaitan dengan sarana perpustakaan.

3. Pengguna

Pengguna perpustakaan dikenal juga dengan pemustaka. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan yang telah disediakan. Pemustaka yang penulis maksud adalah unsur pendukung maupun penentu dalam layanan perpustakaan dan berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka di perpustakaan.

Berdasarkan beberapa uraian definisi diatas, dapat dipahami bahwa maksud dari judul penelitian analisis kualitas layanan pengguna di Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh yaitu untuk mengetahui pelayanan yang ada di perpustakaan itu berkualitas atau tidak, dapat dilakukan dengan menganalisis usaha-usaha yang dilakukan untuk melayani pemustaka perpustakaan sehingga sesuai pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka.

E. Signifikasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, informasi khususnya bidang pelayanan perpustakaan dan dapat dijadikan bahan rujukan bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Menerapkan pemahaman teoritis yang telah diperoleh selama berkuliah di Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, menambah wawasan dan pengetahuan dibidang pelayanan pemustaka perpustakaan.

b. Bagi Perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh

Sebagai bahan pertimbangan kedepannya dalam meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Menambah bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam dan mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

Penulis mempelajari penelitian terdahulu yang memberikan kontribusi yang banyak dalam penelitian yang akan penulis lakukan, Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Helen Frida Panggabean, dalam skripsinya yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara), pada penelitiannya ia menilai variabel kualitas pelayanan berdasarkan indikator dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di BPAD-SU berada pada tingkat kurang baik. Analisis pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empaty*) berada pada tingkatan baik sedangkan pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) berada pada tingkatan kurang baik.⁸

Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian tersebut adalah penelitian diatas membahas mengenai analisis kualitas pelayanan perpustakaan dan menggunakan indikator dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, sedangkan penulis meneliti menggunakan metode LibQual+TM untuk indikator pengukuran kualitas layanan perpustakaan.

⁸Helen Frida Panggabean, “*Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan: Studi pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara*”, Skripsi, Fakultas Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, 2014.

2. Zakiah Noor Aisyah, dalam skripsinya yang meneliti tentang Analisis Kualitas Pelayanan Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam Dimensi LibQual+TM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan suku dinas perpustakaan dan kearsipan kota administrasi Jakarta Selatan dalam dimensi LibQual+TM dikaji dari dimensi *Affect of Service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan), *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi), *Library as Place* (sarana perpustakaan). Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada dimensi *Affect of Service* (kinerja pustakawan dalam pelayanan), pemustaka belum puas atas kualitas layanan dengan *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif dengan skor -0,06 dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -2,06. Kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada dimensi *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) diperoleh *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif dengan skor -0,38 yang menunjukkan pemustaka belum puas atas kualitas layanan dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar -3,06. Dan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan pada dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* (AG) bernilai positif dengan skor sebesar 1,02, dimana pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan yang diberikan dengan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif dengan skor sebesar 0,53.⁹

⁹Zakiah Noor Aisyah, "Analisis Kualitas Pelayanan Suku Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Administrasi Jakarta Selatan Dalam Dimensi LibQUAL+TM", Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Negeri Syarif Hidayatullah, 2017.

Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian tersebut adalah penelitian diatas membahas mengenai analisis kualitas pelayanan dalam dimensi LibQual+TM dikaji dari dimensi kinerja pustakawan dalam pelayanan, kualitas dan akses informasi dan sarana perpustakaan. Sedangkan penulis meneliti perpustakaan dengan kualitas layanan yang kurang dengan menggunakan metode LibQual+TM dikaji dari dimensi kinerja pustakawan dalam pelayanan, kualitas dan akses informasi dan sarana perpustakaan.

3. Refita Nur Asadi, dalam skripsinya yang meneliti tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau masuk dalam kategori baik dan puas dengan nilai 0,72 dengan kelas interval 3673 – 4896 atau 0,61 – 0,80, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara.¹⁰

Perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian tersebut adalah penelitian diatas membahas analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas

¹⁰ Refita Nur Asadi, “*Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*”, Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.

layanan, sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada analisis kualitas layanan di perpustakaan dikaji menggunakan metode LibQual+™.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini menggunakan sistematika penulisan yang terdiri dari tiga bab dan masing-masing bab terdiri dari subbab yakni sebagai berikut:

BAB I memuat pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II memuat landasan teori yang terdiri dari pengertian perpustakaan sekolah, layanan perpustakaan, kualitas layanan, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan metode libqual+™.

BAB III memuat metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik pengolahan data, analisis data dan prosedur penelitian.

BAB IV memuat hasil penelitian yang terdiri dari gambaran singkat lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis hasil penelitian di perpustakaan SMPN 1 Aluh-Aluh.

BAB V memuat penutup yang terdiri dari simpulan dan hasil penelitian serta saran-saran atas hasil penelitian.