

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah suatu bangunan atau ruangan yang disediakan untuk menyimpan bermacam-macam buku dan fasilitas-fasilitas di dalamnya. memelihara dan menjaga koleksi buku dan fasilitas yang ada didalamnya. Perpustakaan juga merupakan tempat untuk menyimpan berbagai bahan pustaka seperti buku, makalah, surat kabar dan lain sebagainya, untuk dibaca oleh pemustaka¹. Perpustakaan juga merupakan perkumpulan sebagai suatu lembaga atau unit kerja yang tugasnya menyimpan berbagai macam bahan pustaka dan menyediakan berbagai fasilitas sarana prasarana, untuk dimanfaatkan oleh masyarakat.²

Selain untuk menyimpan dan mengumpulkan bahan pustaka, penyelenggaraan perpustakaan sekolah bertujuan untuk menanamkan kecintaan membaca pada siswa yang menjadi landasan belajar.³

Menurut pandangan islam tentang pelayanan yang ada di dalam perpustakaan. Allah Swt memberikan gambaran bagaimana sebuah pelayanan yang baik. Adapun firman Allah Swt yang berkaitan dengan pelayanan yang baik terdapat dalam Q.S. Ali Imran:159

¹ Dini Afrianti, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Bulian*” (PhD Thesis, UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020). hlm.1

² Ketut Widiassa, “*Manajemen Perpustakaan Sekolah*”, Jurnal Perpustakaan Sekolah No.5 (2007), hlm. 5

³ Purwaningsih, dkk. “*Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca di Perpustakaan.*” *Economic Education Analysis Journal* 5, no. 2 (2016): 456–456.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِن
 حَوْلِكَ⁴

Terjemahannya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.....” (Q.S Ali Imran Ayat 159)

Ibnu Katsir dalam *Tafsir al-Qur'an*,⁵. menafsirkan ayat di atas agar kita selalu bersikap lemah lembut kepada mereka (pemustaka). Dan jangan lah berkata kasar sekalipun kepada orang lain(pemustaka), jika sekalipun mengeluarkan kata-kata buruk atau kasar kepada mereka (pemustaka), maka mereka akan menjauh dan meninggalkannya. diibaratkan pada pelayanan dipergustakaan, selalu lah bersikap lemah lembut kepada para pemustaka dan melayani pemustaka dengan baik, jika pelayanan yang dilakukan dirasa kurang baik, maka pemustaka akan menjauh dan tidak mau lagi berkunjung ke perpustakaan. Maka dari itu Allah menciptakan hati kita untuk berlemah lembut dan baik kepada sesama, agar supaya dapat menarik hati mereka (pemustaka) agar mereka merasa nyaman berada dipergustakaan.

Perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian pelayanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan yang bagus akan membuat pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan. Untuk

⁴ Qur'an Surah Ali Imran ayat 159}

⁵ Abdullah dan Abdurrahman, *"Lubaabut Tafsir min Ibnu Katsir:Tafsir Ibnu Katsir"* (Bogor: Pustaka Imam Asy-Syafi'i, 2004), Juz 4, hlm.172-173.

meningkatkan kualitas pelayanan, maka dibutuhkan seseorang pustakawan. Pustakawan merupakan profesi seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan, dan mempunyai tugas juga tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan.

Fasilitas yang lengkap akan membuat daya tarik tersendiri bagi para pemustaka. Perpustakaan daya tarik utamanya terletak pada fasilitas yang ada di dalamnya, jika fasilitasnya kurang lengkap, maka perpustakaanpun kurang menarik dan cenderung tidak banyak pengunjung yang datang. Jika dalam pelayanan tidak baik juga fasilitas yang ada disana tidak memadai pastinya akan memberikan kesan yang tidak baik juga kepada pemustaka.⁶

Fasilitas merupakan perlengkapan yang ada diperpustakaan, jenis peralatan, serta layanan yang berasal dari sarana dan prasarana lainnya yang berguna sebagai alat pendukung dalam menjalankan pekerjaan agar dapat digunakan, ditempati, dipakai dan juga dinikmati oleh pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan harus memenuhi dari segi fasilitas, sarana prasarana serta pelayanan yang berkualitas, sehingga pemustaka merasa terpenuhi akan kebutuhan yang mereka perlukan dan merasa nyaman akan pelayanan yang dilakukan.⁷

Pemustaka akan merasa nyaman dan sering kembali ke perpustakaan sebagai hasil dari berkembangnya rasa puas di antara mereka. kepuasan pengguna merupakan salah satu cara untuk menilai kualitas layanan perpustakaan.

⁶ Gunartik dan Nora Pitri Nainggolan "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Di Politeknik Negeri Batam)," *Jurnal Akuntansi Bareleng* 3, no. 2 (2019): hlm. 29.

⁷ Azza Maulidiyah dan Erny Roemingsih "Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 8, no. 4(2020): hlm. 390.

Layanan yang baik adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka, dengan cara terbaik oleh pustakawan, jika pelayanan baik, pemustaka akan puas. Ketika mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan, pengaruh kepuasan pemustaka sangat penting. Maka dari itu, pustakawan akan mengetahui manfaat dan kekuarungannya, memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang lebih berkualitas.

Perpustakaan SMAN 1 Mataraman adalah perpustakaan sekolah yang merupakan bagian integral yang mendukung proses belajar-mengajar. Program yang dijalankan oleh perpustakaan SMAN 1 Mataraman yaitu ada pemberian hadiah setiap satu semester kepada siswa-siswi yang tercatat paling sering berkunjung ke perpustakaan, dan yang paling banyak meminjam buku. Program yang dijalankan ini untuk meningkatkan minat kunjung siswa-siswi dan antusias mereka untuk membaca guna memberikan kepuasan pemustaka. Fasilitas yang ada di perpustakaan SMAN 1 Mataraman yaitu ada ruang membaca, meja, rak buku, lemari, kipas angin, dan lain-lain. Layanan di sana hanya terdapat layanan sirkulasi yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan nya secara manual. Pertanyaan puas atau tidaknya pemustaka dalam hal ini, terhadap kualitas, pelayanan, dan fasilitas perpustakaan, yang disediakan oleh perpustakaan SMAN 1 Mataraman, berkaitan dengan program dan fasilitas yang dijalankan perpustakaan tersebut.

Berdasarkan pengamatan dan observasi awal penelitian, Perpustakaan SMAN 1 Mataraman yaitu sudah memiliki pelayanan yang baik dari pustakawan nya yang bersikap ramah, senyum, sapa, salam, sopan, santun. Penampilan

pustakawan yang rapi dan pustakawan juga telah memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka seputar informasi yang dibutuhkan, serta dalam segi keamanan perpustakaan SMAN 1 Mataraman menjamin semuanya aman dan perpustakaan mempunyai suasana ruang membaca yang tenang.

Kelengkapan fasilitas yang masih kurang memenuhi standar, siswa juga tidak dapat mengakses informasi buku karena tidak adanya komputer, karena itu perpustakaan SMAN 1 Mataraman belum menggunakan OPAC, buku-buku yang ada di rak tidak tersusun rapi dan tidak beraturan, kurangnya rak buku sehingga masih banyak buku yang menumpuk di meja dan masih banyak buku yang belum diberi nomor punggung. Sikap siswa sebagian sudah mematuhi tata tertib ketika berkunjung ke perpustakaan. Layanan yang ada di perpustakaan MAN 1 Mataraman ini sangat kurang karena hanya terdapat satu layanan saja yaitu layanan sirkulasi. Masih belum adanya akses internet di tempat penelitian. Oleh karena itu, dalam proses layanan sirkulasi masih manual yang dilakukan oleh pustakawan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman”.

B. Definisi Operasional

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memaknai judul

penelitian ini, maka terlebih dahulu mengemukakan pengertian dari judul di atas, adapun pengertian yang dianggap penting untuk diberikan penjelasan dalam judul tersebut adalah sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang di maksudkan disini adalah memberikan suatu pelayanan berupa jasa kepada pemustaka dengan cara melayani pemustaka dengan baik, membantu dan memberikan bimbingan kepada pemustaka yang kebingungan dalam mencari koleksi bahan pustaka, menangani masalah atau keluhan serta menyelesaikan keperluan dan kebutuhan yang dialami pemustaka guna memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

2) Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan yang dimaksudkan di sini adalah sesuatu yang dipergunakan, baik berupa barang ataupun perlengkapan lainnya. Fasilitas perpustakaan juga memiliki sarana dan prasarana seperti ruang perpustakaan dan perabotan yang ada di dalamnya. Perlengkapan yang ada di ruang perpustakaan meliputi meja baca, papan buletin, rak koran, loker untuk penyimpanan barang, dan lemari katalog.

3) Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka yang dimaksudkan disini adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dan fasilitas yang ada di perpustakaan SMAN 1 Mataraman. Jika pelayanan yang dirasakan pemustaka di perpustakaan SMAN 1

Mataraman lebih baik daripada yang diharapkan, maka disebut pelayanan yang baik dan bermutu. Jika pelayanan yang dirasakan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman kurang dari yang diharapkan, maka akan disebut pelayanan yang kurang baik. pemustaka juga memiliki hak dan kewajibannya sebagai pemustaka.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman?
2. Bagaimana fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman?
3. Apakah ada terdapat pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, dari kualitas pelayanan, dan fasilitas di perpustakaan SMAN 1 Mataraman?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan SMAN 1 Mataraman
2. Mengetahui fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman

3. Mengetahui pengaruh kepuasan pemustaka, dari kualitas pelayanan, dan fasilitas di perpustakaan SMAN 1 Mataraman.

E. Hipotesis penelitian

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap pernyataan yang telah dirumuskan dari rumusan masalah di atas.

1. Hipotesis (H_a) atau yang disebut dengan hipotesis kerja, adalah “Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMAN 1 Mataraman”.

F. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoretis
 - a. Memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu khususnya dalam bidang ilmu perpustakaan dalam hal memberikan kepuasan kepada pemustaka tentang arti dari sebuah perpustakaan.
 - b. Mengetahui bagaimana fasilitas perpustakaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pemustaka.
2. Manfaat Praktis
 - a. Menjadikan bahan acuan bagi para pembaca yang berminat untuk melakukan penelitian sejenis.
 - b. Sebagai sumber dan penyebarluasan informasi yang ditujukan kepada pustakawan dan guru.

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang relevan, sumber yang diambil dari berbagai sumber ilmiah. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan yang dipakai sebagai acuan dalam melakukan penelitian:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Laili (2015), yang berjudul “Pengaruh pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna di perpustakaan fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Unsyiah”. Hasil dari penelitiannya ini menunjukkan bahwa: koefisien korelasi $r = 0,499$, untuk spesifik dari variabel X1, X2 dan Y adalah cukup, pengaruh pelayanan lebih besar dari fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengguna, nilai pelayanan adalah 0,29, sedangkan nilai fasilitas adalah 0,20. Dengan demikian terdapat pengaruh positif variabel pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap pemenuhan kepuasan pengguna. Adapun metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif⁸.
2. Dini Afrianti (2020), melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sekolah tinggi ilmu ekonomi graha karya (Stie Gk) muara bulian”. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa: Secara spesifik, ada hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan nilai 72,16% yang dianggap baik. Selain itu terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan

⁸ Nurul Laili, “*Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah*”, Skripsi (Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-raniry Darussalam Banda Aceh, 2011).

terhadap kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 75,80% yang tergolong tinggi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan deskriptif untuk metodologinya.⁹

3. Penelitian ketiga bersumber dari Jurnal manajemen dan keuangan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudera” tahun 2015, oleh Meutia Dewi. Hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa: nilai r sebesar 0,429. Variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap prestasi belajar siswa, berdasarkan uji t diperoleh nilai sebesar 4,918. Prestasi siswa berkorelasi positif dengan fasilitas perpustakaan dan kualitas layanan, seperti yang ditunjukkan oleh uji f . Metode kuantitatif digunakan dalam pendekatan Meutia Dewi.¹⁰

Perbedaan antara tiga penelitian di atas dengan penelitian yang peneliti lakukan adalah terletak pada fokus penelitian, di mana memfokuskan pada kualitas, pelayanan dan fasilitas perpustakaan di salah satu sekolah di Kalimantan Selatan serta melihat pengaruh kualitas pelayanan, juga fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka. Perbedanaan yang lain juga dari hasil data hipotesis dan lokasi penelitian, Kemudian penelitian di atas dan penelitain sekarang sama menggunakan metode yang kuantitatif.

⁹ Dini Afrianti, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Bulian*” (PhD Thesis, UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi, 2020).

¹⁰ Meutia Dewi, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudera*”, Jurnal manajemen dan keuangan, vol.4 No,1 2015.

H. Sistematika penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan antara lain sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bab yang berisikan Latar belakang Masalah, Defini Operasional, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Penelitian Terdahulu, Hipotesis Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II Kajian Teori memuat tentang pengertian kualitas, pengertian pelayanan, jenis pelayanan, pengertian fasilitas perpustakaan, gedung dan ruang perpustakaan dan pengertian kepuasan pemustaka. Kerangka berfikir

BAB III Metode Penelitian, memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik validitas dan realibilitas.

BAB IV Hasil Penelitian, memuat Penyajian ata dan pembahasan.

BAB V Penutup, yang berisikan simpulan dan saran.