

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Berbicara tentang adanya Perpustakaan, kehadirannya tidak lepas dengan pelayanan yang tersedia di dalamnya. Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa pengertian Perpustakaan ialah institusi pengelola koleksi karya tertulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka (Hartono, 2016, p. 2). Keberadaan perpustakaan sudah menjadi keharusan bagi seluruh instansi atau perguruan tinggi baik negeri atau swasta dengan meningkatkan segala layanan dan fasilitas yang mutlak dimiliki pemustaka. Hal ini memang sudah wajar karena itulah tujuan dari berdirinya perpustakaan terutama dalam menunjang sivitas akademik mahasiswa.

Dalam dunia pendidikan, Perpustakaan Akademik memiliki peran besar dalam meningkatkan mutu pembelajaran pemustaka. Adapun beberapa ciri perpustakaan akademik, diantaranya yaitu koleksi bahan tercetak dan digital terorganisir. Staf dilatih untuk menyediakan dan menganalisis bahan yang diperlukan untuk tujuan informasi, budaya rekreasi, dan pendidikan bagi pengunjung (Sayekti & Dkk, 2021, p. 4).

Demikian, Pustakawan harus menyesuaikan dalam penyediaan koleksi pustaka dengan keinginan para pengunjung. Pihak perpustakaan juga harus lebih up-date dalam memperbaharui segala layanan agar kualitas perpustakaan terjaga dan diakui oleh kalangan mahasiswa. Kebutuhan akan informasi menjadi sasaran utama bagi penggunaannya untuk menggali lebih dalam pengetahuan yang dibutuhkan si pengguna. Dengan begitu, pemustaka akan lebih mudah menemukan kembali informasi. Sebagai tempat yang dijadikan untuk memperoleh informasi, pemustaka bebas memanfaatkan semua pelayanan yang ada. Layanan di tiap perpustakaan sangat berarti bagi kelangsungan kegiatan perpustakaan. Hal ini berhubungan dengan akses informasinya, fasilitas atau suasana ruangan, dan kemampuan/ sikap pustakawan dalam melayani pemustaka. Dari ketiga dimensi tersebut merupakan pelayanan yang mutlak dimiliki oleh semua perpustakaan.

karena dengan kelengkapan pelayanan yang diberikan maka keberhasilan sebagai perpustakaan ideal dinilai baik dan berkualitas.

Seperti halnya Perpustakaan akademik yang biasa dikenal dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Menurut R. & Z. Hermawan (2006, p. 33) bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada di area institusi pendidikan tinggi seperti, universitas, institut, sekolah tinggi, akademik, dan institusi pendidikan lainnya. Kehadiran perpustakaan sangat penting berada di perguruan tinggi karena tersedia layanan yang diinginkan masyarakat baik itu bahan pustaka atau koleksi dengan mudah dapat dihimpun, diolah serta dimanfaatkan sebaik mungkin oleh pemustaka. Menurut Hartono (2016, p. 229) mengatakan bahwa mulanya fasilitas perpustakaan merupakan pengadaan bahan koleksi semata-mata untuk masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan keinginan pengguna pelayanan perpustakaan. Keberhasilan yang didapat oleh perpustakaan ditentukan dengan kualitas pelayanan perpustakaan terutama berhasil menyediakan informasi secara cepat dan tepat pada kepuasan pengguna.

Kualitas adalah pemaparan dari seberapa bagus produk atau pelayanan, terpenting seberapa bagus dalam hal menyalurkan dan memberi keinginan penggunanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna (Islamy, Wahyudin, & Margana, 2016, p. 4). Maka, sangat perlu diperhatikan pelayanan yang tersedia di perpustakaan demi menjamin pelayanan yang bermutu dan ideal. Untuk mengukur kualitas jasa perpustakaan dalam sudut pandang pengguna, salah satu metode yang bisa digunakan ialah LibQUAL+<sup>TM</sup> (Library Quality) bertujuan untuk memahami keinginan pengguna tentang layanan yang diinginkan oleh pemustaka (Aliza, 2017, p. 210).

Proses peningkatan kualitas layanan juga membutuhkan sosok yang ahli dibidang pengembangannya yaitu seorang Pustakawan. Dengan ilmu serta pengetahuan yang dimiliki, bisa mengubah pelayanan yang awalnya kurang menarik menjadi sistem pelayanan yang menarik dan pemustaka akan lebih nyaman berada di dalam perpustakaan. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah memberikan layanan sesuai kebutuhan seperti rasa nyaman kepada penggunanya dengan melayanani dengan amah, berpenampilan baik dan rapi, dan menyediakan koleksi-koleksi yang beragam terhadap pengguna.

Demikian perpustakaan kedudukan institusi tinggi menjadi fokus referensi yang mempunyai mutu layanan yang diharapkan pemustaka terutama dibidang akademiknya dari segi sumber referensi yang lengkap dan layanan fasilitas atau aksesnya yang memadai. Sehingga bisa ditakar juga diperoleh dari sisi kualitas, kelengkapan, keselarasan pelayanan disediakan pihak perpustakaan untuk menjunjung prioritas institusi tinggi. Menurut Teas (1993, p.18) mengatakan terdapat dua aspek yang bisa mempengaruhi mutu pelayanan dilihat dari segi pemustaka ialah *expected service* dan *perceived service* artinya bila layanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayana dinilai berkualitas dan dinilai sangat ideal. Namun, bila pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dinilai tidak baik dan tidak berkualitas.

Untuk mengukur kualitas layanan yang selama ini berjalan dianggap baik ataupun kurang, dapat diukur sesuai tidak dengan kepuasan pengguna. Sehingga untuk memudahkan pengukuran kepuasan bisa terlihat, peneliti menggunakan model LibQUAL+<sup>TM</sup>. Menurut Thompson, Kyrillidou & Cook (2007, p. 38) LibQUAL+<sup>TM</sup> adalah 'survei pasar total' yang dimaksudkan untuk membantu staf perpustakaan memahami persepsi pengguna, dan dengan demikian meningkatkan mutu fasilitas perpustakaan dan lebih baik mendukung keinginan informasi pemustaka. LibQUAL+<sup>TM</sup> juga memiliki tiga komponen utama: (a) Mempengaruhi Layanan, (b) Perpustakaan sebagai Tempat, dan (c) Pengendalian Informasi. Penggunaan model LibQUAL+<sup>TM</sup> digunakan sebagai ketentuan akan kepentingan dan keinginan pengunjung dari yang dinegosiasikan oleh suatu industri atau organisasi dan ketepatan dalam pemaparan demi kebutuhan konsumen (Riansyah, Pratama, & Assegaf, 2020, p. 82).

Dengan dibantu penilaian kepuasan pengguna maka akan terlihat gambaran nyata kinerja layanan dari sudut pandang si pengguna itu sendiri. Dengan begitu, akan terlihat jelas pelayanan yang sesuai dengan harapan dan persepsi pemustaka. Kualitas pelayanan perpustakaan tergantung pada penilaian pemustaka sesuai atau tidak dengan kebutuhannya. Sehingga sangat penting bagi pustakawan selalu teliti dalam mengup-date tiap perkembangan layanan yang terjadi setiap saat.

Untuk tingkat layanan, Perpustakaan STAI UISU sudah menerapkan beberapa layanan antara lain layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) dan layanan rujukan umum secara manual. Namun, secara keseluruhan dari hasil pengamatan peneliti sementara masih ditemukan kekurangan/ perlu dilakukan perbaikan terhadap layanan agar aktivitas kegiatan didalamnya berjalan dengan optimal. Untuk mendapatkan data yang lebih relevan, peneliti melakukan grand tour secara observasi atau pengamatan yang ada di Perpustakaan STAI UISU. Seluruh aktivitas yang berjalan di dalam perpustakaan masih menggunakan sistem manual yang mengharuskan pemustaka melakukan pencarian informasi sendiri atau bertanya kepada petugas perpustakaan tanpa bantuan alat seperti *OPAC*.

Pertama, jika dilihat dari segi *affect of service* atau kemampuan petugas perpustakaan baik itu kinerja dan sikapnya, beliau tergolong belum memahami lebih dalam cara mengelola perpustakaan atau minimnya pengetahuan akan manajemen perpustakaan dikarenakan petugas perpustakaan tersebut bukan lulusan Sarjana Ilmu Perpustakaan serta rendahnya SDM/ tenaga kerja Perpustakaan, sehingga dapat mempengaruhi kualitas perpustakaan rendah dari sudut pandang pemustaka. Kedua, dari segi *information control* atau kualitas informasi Perpustakaan masih menggunakan sistem manual seperti koleksi masih dalam keadaan tercetak, proses pencarian buku juga dilakukan manual dengan mendatangi langsung rak buku serta minimnya koleksi buku sehingga pemustaka harus mencari sumber informasi dari sumber lain secara online. Keadaan seperti itu menjadikan proses temu kembali informasi menjadi sulit. Kejadian ini juga mengundang respon yang tidak baik dari pemustaka. Sedangkan dari segi *library as place* atau gedung perpustakaan beserta fasilitas. Peneliti melihat gedung perpustakaan tidak terlalu besar dari ukuran perpustakaan pada umumnya. Perpustakaan tersebut juga tidak memiliki ruang khusus untuk membaca sehingga pemustaka yang sedang membaca atau diskusi saling berdekatan dengan pemustaka meminjam buku serta tidak tersedia komputer. Perpustakaan juga belum menerapkan sistem automasi untuk mempermudah pengolahan data. Dari pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan masih banyak layanan yang perlu diperbaiki dan ditambahi. Hal ini membuktikan bahwa pentingnya tugas seorang Pustakawan atau Staff Perpustakaan saat manajemen layanan selaras dengan

standarisasi yang ditentukan. Dengan begitu, pemustaka bisa menilai pelayanan yang tersedia sesuai tidak dengan harapan pemustaka. Agar point permasalahan lebih jelas dan padat, peneliti melakukan bertanya sedikit kepada beberapa mahasiswa. Sebagian mengatakan bahwa pemenuhan informasi seperti koleksi kurang memadai sehingga sepenuhnya belum mencukupi keinginan pemustaka. Hal tersebut sudah jelas bahwa kualitas akan informasinya belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemustaka. Peneliti juga melihat masih banyak lagi layanan perlu dilakukan perbaikan atau penambahan, agar pemustaka tidak merasa kekurangan dalam memanfaatkan layanan yang ada demi mencapai kepuasan pemustaka.

Berkenaan atas pelayanan perpustakaan, terdapat ayat Al-Qur'an yang menekankan persoalan mengulurkan bantuan dalam bentuk apapun. Memberi layanan merupakan salah satu perbuatan terpuji yang disukai oleh Allah SWT. Terdapat pada surah Al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

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

Artinya:

*... dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh Allah sangat berat siksa-Nya.*

Menurut Al-Mawardi, “Allah menyerukan untuk saling mengulurkan bantuan dalam kebajikan, dan pun melibatkan ketakwaan kepada-Nya terhadap nasihat. Sebab ketakwaan terdapat keridhaan Allah, sedangkan dalam kebajikan terdapat keridhaan manusia. Sehingga orang yang menyatukan antara keduanya maka sesungguhnya ideal lah kebahagiaannya dan leluasa nikmatnya (Harnid, 2010, p. 115).

Selanjutnya dijelaskan dalam hadis dijelaskan bahwa “Siapa yang melewati jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan meluaskan baginya jalan menuju surga”. (HR. Muslim no. 2699)

Dari penjelasan surat diatas menyatakan bahwa kehadiran perpustakaan membantu pemustaka memperoleh informasi begitu juga peran penyedia

informasi sangat berarti dalam mengadakan kualitas layanan yang baik dan lengkap, demi mewujudkan keinginan pemustaka sesuai kebutuhan nya.

Berdasarkan uraian diatas sudah jelas bahwa perpustakaan mengalami kekurangan dalam tingkat pelayanannya sehingga hal ini dapat memotivasi peneliti untuk mengkaji atau meneliti lebih dalam bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan dari segi pendapat pengguna. Maka hasil penelitian dituangkan dalam penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Model LibQUAL+<sup>TM</sup> Di Perpustakaan STAI UISU Pematang Siantar”**. Apakah layanan yang disediakan sudah layak atau tidak untuk dijalankan. Sehingga muncul harapan dan persepsi pemustaka untuk menilai bagaimana kualitas perpustakaan yang terjadi di Perpustakaan STAI UISU saat ini.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Terdapat persoalan-persoalan yang dapat dikenali, sebagai berikut:

1. Seluruh layanan perpustakaan masih menggunakan sistem manual belum menerapkan sistem automasi untuk mengolah data, mendapatkan, serta menyusun data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas baik dalam katalogisasi, sirkulasi, dan OPAC.
2. Minimnya sumber elektronik di perpustakaan
3. Minimnya SDM/ tenaga kerja serta pengetahuan dan wawasan petugas perpustakaan dalam manajemen perpustakaan atau melayani perpustakaan.
4. Minimnya fasilitas dan sarana prasarana untuk memenuhi kebutuhan pemustaka seperti tidak tersedia ruangan khusus membaca atau berdiskusi sehingga pemustaka merasa kurang nyaman saat belajar.
5. Pemustaka belum sepenuhnya mengetahui kebutuhan yang seharusnya di dapatkan selama di Perpustakaan.
6. Belum ada standar kualitas layanan perpustakaan STAI UISU.

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian Ini terlihat jelas sasarannya, penulis memberi batasan masalah , yaitu:

1. Penilaian kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pemustaka antara persepsi dan harapan pemustaka
2. Kriteria penilaian kualitas berdasarkan dimensi *affect of service*
3. Kriteria penilaian kualitas berdasarkan dimensi *information control*
4. Kriteria penilaian kualitas berdasarkan dimensi *library as place*

### 1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kualitas tentang kemampuan petugas perpustakaan STAI UISU dengan model LibQUAL+<sup>TM</sup>?
2. Bagaimana tingkat kualitas tentang kualitas informasi perpustakaan STAI UISU dengan model LibQUAL+<sup>TM</sup>?
3. Bagaimana tingkat kualitas tentang perpustakaan STAI UISU sebagai tempat layanan informasi dengan model LibQUAL+<sup>TM</sup>?

### 1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas tentang kemampuan petugas Perpustakaan STAI UISU.
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas tentang kualitas informasi Perpustakaan STAI UISU.
3. Untuk mengetahui tingkat kualitas tentang perpustakaan STAI UISU sebagai tempat layanan informasi.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diminta mengantarkan kegunaan terhadap beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Perguruan Tinggi/ Akademik  
Menyediakan serta mengembangkan segala layanan atau sarana yang dibutuhkan pemustakanya di Perpustakaan STAI UISU.
2. Bagi Peneliti  
Atas ilmu pengetahuan serta pengalaman selama meneliti bisa menjadi motivasi diri untuk melakukan perubahan yang positif terhadap objek yang diteliti demi kepuasan diri sendiri maupun untuk orang lain.

### 3. Bagi Pustakawan/ Penjaga Perpustakaan

Meningkatkan dan menciptakan inovasi yang kreatif terhadap semua pelayanan perpustakaan demi kepuasan atau kenyamanan pemustaka.

## 1.7 Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini, penyusun membutuhkan buku pedoman penulisan skripsi oleh Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara

### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini, penulis memaparkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II Kajian Pustaka**

Pada bab ini, penulis memaparkan mengenai Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kualitas Layanan Perpustakaan (*Library Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup> (*LibQUAL+<sup>TM</sup> Method*), Penelitian Terdahulu, Kerangka Berpikir, dan Hipotesis Penelitian. Menggunakan kajian teori sebagai konsep teoritis dasar untuk memperkuat argumen peneliti. Membuktikan teori-teori yang digunakan sesuai dengan teknik pengumpulan data yang diambil melalui pengamatan/ riset, kuesioner, dan studi pustaka.

### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini, metode penelitian yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, populasi; sampel dan teknik sampling, variabel dan indikator penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, teknik analisis data

### **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini, berisi mengenai sejarah berdirinya perpustakaan atau gambaran umum, visi misi perpustakaan serta analisis dari hasil pengolahan data mengenai kualitas layanan perpustakaan menggunakan model LibQUAL+<sup>TM</sup>.

### **BAB V Penutup**

Pada bab ini, penulis menuliskan penutup dari laporan penelitian meliputi kesimpulan, saran, daftar pustaka, dan lampiran