

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital perkembangan teknologi terjadi sebuah evolusi pada teknologi media, sebut saja media baru atau orang juga sering menyebutnya media online atau orang lebih akrab lagi menyebutnya dengan istilah internet, media ini tentunya sudah tidak asing lagi di telinga. Media disebut-sebut sebagai media yang sampai saat ini belum ada yang menandingi pertumbuhan jumlah penggunaannya. Di negara maju, media baru mengalahkan berbagai media yang sebelumnya telah dijadikan sumber referensi dalam mendapatkan sebuah informasi. Layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perpustakaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna akan semakin tinggi (Satira & Hidriani, 2021).

Perpustakaan akan berhasil memperoleh pengguna dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Ketika pengguna telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara pihak perpustakaan dan pengguna, menciptakan dasar yang baik bagi pelayanan dan membentuk rekomendasi sebuah koleksi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perpustakaan. Peranan perpustakaan pada masa sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan dalam bentuk digital seperti elektronik jurnal (*e- journal*), buku elektronik (*e-Book*) dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Akibat dari kemajuan ilmu dan teknologi yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan umat manusia, perpustakaan menempati tempat yang paling penting dalam pengelolaan informasi pembelajaran tersebut, untuk selanjutnya memberikan pelayanan jasa

yang sebesar-besarnya kepada para pengguna sebagai sumber informasi dalam proses belajar mengajar.

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang mencakup berbagai ilmu pengetahuan, teknologi, seni maupun politik. Perpustakaan merupakan salah satu unit kerja yang menduduki posisi yang sangat strategis, ekonomis, dan geografis bagi upaya untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang sangat menentukan baik buruknya citra perpustakaan karena secara langsung berhubungan dengan pengguna. Pelayanan yang diberikan haruslah dapat meminimalisasikan ketidakpuasan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Kepuasan pengguna merupakan tingkat keseimbangan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima, apabila ada keseimbangan maka akan terjadi kepuasan dan apabila yang diperoleh tidak sesuai dengan kenyataan maka akan terjadi ketidakpuasan (Nashihuddin, 2017).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2007), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Maka dari itu sangat diperlukan sekali pengenalan terhadap sebuah perpustakaan, bagaimana mungkin sebuah perpustakaan akan didatangi banyak pengguna, jika perpustakaan itu sendiri tidak dikenal oleh para pengguna. Untuk bisa memanfaatkan sebuah perpustakaan itu kita perlu mengenal perpustakaan tersebut.

Berkaitan dengan hal ini, Allah SWT berfirman dalam Q.S An-Nahl: ayat 125.

قُلِ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكُمْ ۖ فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمِنْ وَمَنْ شَاءَ فَلْيُكْفُرْ ۗ إِنَّا أَعْتَدْنَا لِلظَّالِمِينَ نَارًا
أَحَاطَ بِهِمْ سُرَادِقُهَا ۗ وَإِنْ يَسْتَعِثُّوا يُعَاثُوا بِمَاءٍ كَالْمُهْلِ يَشْوِي الْوُجُوهَ ۗ بِئْسَ الشَّرَابُ وَسَ
ءَتْ مُرْتَقَقًا

Artinya:

Serulah (manusia) kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pengajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk.

Tafsir menurut Kementerian Agama Republik Q.S An-Nahl: ayat 125 usaimenyebut keteladanan Nabi Ibrahim sebagai imam, nabi, dan rasul, dan meminta Nabi Muhammad untuk mengikutinya, pada ayat ini Allah meminta beliau menyeru manusia ke jalan Allah dengan cara yang baik, “Wahai Nabi Muhammad, seru dan ajak-lah manusia kepada jalan yang sesuai tuntunan Tuhanmu, yaitu Islam, dengan hikmah, yaitu tegas, benar, serta bijak, dan dengan pengajaran yang baik. Dan berdebatlah dengan mereka, yaitu siapa pun yang menolak, menentang, atau meragukan seruanmu, dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Yang Maha Memberi petunjuk dan bimbingan, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dan menyimpang dari jalan- Nya, dan Dialah pula yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk dan berada di jalan yang benar.”

Ayat diatas menunjukkan bahwa perpustakaan memberikan informasi yang bisa diketahui dengan berkunjung keperpustakaan lalu membaca sebuah koleksi yang diinginkan karena perpustakaan mempunyai koleksi yang berisi bahan-bahan rujukan dan tempat belajar sumber hidup, melalui pemasaran layanan informasi membuat masyarakat tersadar akan sebuah informasi. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-quran bahwa Allah meminta beliau menyeru manusia ke jalan Allah dengan cara yang baik, “Wahai Nabi Muhammad, seru dan ajak-lah manusia kepada jalan yang sesuai tuntunan Tuhanmu, yaitu Islam, dengan hikmah, yaitu tegas, benar, serta bijak, dan dengan pengajaran yang baik.

Sebagaimana yang tertuang dalam pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan umum merupakan pusat informasi yang mempunyai tugas melayani, memelihara, mengolah, melestarikan serta menyajikan informasi kepada masyarakat umum (34, 2007).

Peran pemasaran jasa sangat penting dalam perpustakaan untuk memperkenalkan serta menarik perhatian sekelompok manusia yang terlibat

dalam pendidikan tinggi juga tentunya masyarakat yang disekitarnya, dalam lingkup yang luas itu untuk menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan. Pemasaran jasa merupakan sarana untuk mengenalkan perpustakaan dan fungsinya, serta merubah citra perpustakaan dimata pengguna perpustakaan. Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan pengetahuan dan informasi siap akses bagi setiap pemustaka. Salah satu peran perpustakaan adalah memberikan layanan sumber belajar untuk setiap orang dengan berbagai kebutuhannya.

Pemasaran seperti yang kita ketahui merupakan rangkaian kegiatan manajemen. Umumnya berkaitan erat dengan memasarkan suatu produk yang nyata dalam hal ini seperti barang dan bersifat *profit oriented*. Pemasaran di perpustakaan tidak memasarkan produk barang, tapi produk jasa dalam hal ini adalah jasa informasi. Perpustakaan memiliki kekayaan yang bisa dipasarkan guna kepentingan pemakai perpustakaan, koleksi buku- buku baru, jurnal/majalah, dokumen, kliping, jasa layanan peminjaman, dan jasa layanan penelusuran (Noorika Retno Widuri, 2000).

Perpustakaan kota medan adalah salah satu perpustakaan umum yang menyediakan sarana dan prasarana untuk masyarakat umum. Oleh karena itu strategi pemasaran layanan perpustakaan sangat diperlukan agar dapat menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan dan koleksi di perpustakaan dapat digunakan. Selain itu juga dapat meningkatkan minat baca pemustaka, demikian halnya pemasaran dilakukan untuk memperkenalkan keberadaan perpustakaan kota medan baik dari segi layanan maupun koleksi. Dari segi pemasaran juga bisa dibidang perpustakaan kota medan sudah banyak melakukan inovasi untuk menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Strategi pemasaran layanan yang dilakukan oleh perpustakaan kota medan yang dimana memperkenalkan kepada pemustaka bahwa perpustakaan kota medan memiliki berbagai macam koleksi yaitu, koleksi bahan cetak maupun non cetak bahkan dalam bentuk digital. Kegiatan layanan pemasaran perpustakaan kota medan melalui media sosial yaitu instagram (@Dinas

Perpustakaan Arsip Medan), blogger, brosur, dan perpustakaan kota medan juga melakukan penyuluhan ke sekolah SD dan SMP serta kemasyarakat umum melalui kegiatan pameran.

Tabel.1

No	Tahun	L	P	Data Pengunjung
1	2019	8.100	8.278	16.378
2	2020	7.509	7.669	15.178
3	2021	8.308	8.348	16.656

Berdasarkan data pengunjung terlihat kesenjangan antara tahun 2019, 2020, 2021 ini dilihat dari data pengunjung yang datang ke perpustakaan terdapat naik turunnya dalam pertahunnya. Ditahun 2019 mengalami kenaikan dengan jumlah 16.378 pengunjung, ditahun 2020 mengalami penurunan dengan jumlah pengunjung 15.178 pengunjung, sedangkan ditahun 2021 mengalami kenaikan kembali sekitar 16.656 pengunjung. Dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terjadinya ketidakstabilan jumlah pengunjung. Hal ini dikarenakan masih terdapat kendala dalam layanan pemasaran di perpustakaan. Kendalanya yaitu kurangnya jumlah pustakawan dalam setiap layanan yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan dari fenomena diatas maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan merancang program kerja untuk melakukan pemasaran layanan informasi bagi pemustaka, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“Pemasaran Layanan Informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Adapun masalah-masalah yang dapat diidentifikasi antara lain:

1. Pemasaran layanan yang kurang kreatif.
2. Pustakawan khusus pada setiap bagian layanan tidak ada.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Program Pemasaran Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?
2. Apakah kendala Pemasaran Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?
3. Bagaimana solusi Perpustakaan Mengatasi permasalahan Pemasaran Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Program Pemasaran Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui kendala Pemasaran Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
3. Untuk Mengetahui solusi Perpustakaan Mengatasi permasalahan Pemasaran Layanan Informasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat antara lain sebagai berikut

1. Manfaat Akademis
 - a. Penelitian ini sebagai salah satu referensi untuk penelitian selanjutnya dalam kajian strategi pemasaran dalam layanan informasi terhadap pengguna di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kota Medan, dan juga sebagai salah satu syarat bagi penulis agar meraih gelar Sarjana Strata Satu (SI) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.

- b. Penelitian ini memberikan ilmu pengetahuan sebagai salah satu bahan bacaan dan pencerahan pada penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan yang lebih mendalam tentang layanan informasi perpustakaan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunannya, maka penulis membagi penelitian ini menjadi lima bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab, adapun sistematika penulisan ini yaitu sebagai berikut :

1. BAB 1 : Pendahuluan

Pada BAB ini berisi tentang penjelasan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual dan sistematika penelitian.

2. BAB II : Tinjauan Literatur

Bab ini dijelaskan tentang teori-teori yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan yang berkesinambungan dengan hal-hal yang akan dikaji dalam penelitian.

3. BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bagian metodologi penelitian akan dijelaskan tahapan-tahapan penelitian, serta bagaimana cara penentuan subjek, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

4. BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini akan dipaparkan temuan hasil penelitian yang berupa deskripsi dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

5. BAB V : Penutup

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil kesimpulan penelitian yang terkait dengan rumusan masalah penelitian. Kemudian di dalam penutup juga akan diberikan saran yang ditujukan kepada subjek penelitian.