

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di abad sekarang ini, teknologi informasi dan komunikasi atau *Information and Communication Trchnology* (ICT) sudah menjadi suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan global. Oleh sebab itu di setiap institusi, yaitu perpustakaan bersaing agar terintegrasi ICT dalam memajukan dan memberdayakan sumberdaya manusia dengan pengetahuan untuk dapat bersaing dalam era global.

Menurut Gatot Subrata (2009) Perpustakaan Digital adalah penerapan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan, dan menyebarkan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital. Atau secara sederhana dapat dianalogikan sebagai tempat menyimpan koleksi perpustakaan yang sudah dalam bentuk digital. Perpustakaan digital tidak berdiri sendiri, melainkan terkait dengan sumber-sumber lain dan pelayanan informasinya terbuka bagi pengguna di seluruh dunia. Sangat bermacam-macam koleksi perpustakaan digital yaitu berupa ruang lingkup koleksinya sampai pada artefak digital yang tidak bisa digantikan tercetak maupun dokumen elektronik pengganti bentuk cetak.

Menurut Saleh (2013) saat ini kita sering mendengar istilah library without wall (perpustakaan tanpa dinding), virtual library (perpustakaan maya), digital library (perpustakaan digital), virtual catalog (katalog maya) baik dalam pembicaraan sehari-hari maupun dalam literatur. Istilah-istilah itu sebelumnya hanya merupakan istilah asing dan mungkin tidak mempunyai efek apa-apa bagi

pustakawan, khususnya pustakawan di Indonesia. Namun istilah tersebut saat ini sudah mulai akrab dengan sebagian pustakawan kita. Hal ini disebabkan karena beberapa tahun belakangan ini teknologi informasi dan telekomunikasi (TIK) atau yang dikenal dengan ICT (*Information and Communication Technology*) dan lebih spesifik lagi jaringan internet makin merambah ke seluruh aspek kegiatan, termasuk bidang perpustakaan.

Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun faktor-faktor penunjang lainnya yang telah disediakan. Menurut Arief (2007) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan, serta kepuasan merupakan suatu alat yang digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Pengaruh kualitas terhadap kepuasan juga dijelaskan oleh Samosir (2005) bahwa pelayanan yang berkualitas itu dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu kualitas pelayanan dalam melayani pemustaka.

Suatu upaya mengemban minat dan gemar membaca yaitu adanya pendistribusian buku. Perpustakaan memiliki tujuan untuk mempermudah dalam menggunakan bahan pustaka atau buku yang dapat di perlukan oleh pemakai. Salah satu syarat mutlak buku yaitu mengemban minat dan gemar membaca,

terkhusus pada anak kecil yang pada dasarnya belum memahami detailnya dalam menggunakan teknologi informasi.

Di negara kita masalah utama yang terus dihadapi, yaitu di bidang pendidikan, pada kehidupan di era globalisasi yaitu rendahnya kualitas pada sumberdaya manusia. Suatu upaya dalam membangun kualitas sumberdaya manusia yaitu peningkatan minat baca serta kebiasaan membaca. Perpustakaan memiliki tanggungjawab besar dalam meningkatkan dan mengemban minat dan gemar membaca.

Perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian layanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan atau kinerja yang bagus akan membuat pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka dibutuhkan seorang pustakawan yang ahli pada bidangnya. Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sesuai dengan apa yang sudah ditentukan oleh lembaga induknya dengan berbagai tugas berdasarkan dokumentasi, informasi, serta pengetahuan yang dimilikinya melalui pendidikan.

Peran perpustakaan dalam bidang layanan sangat penting karena pustakawanlah yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan pelayanan di dalam perpustakaan. Fasilitas serta sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan tidak dapat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila pustakawan dari perpustakaan tersebut tidak dapat melayani pemustaka dengan baik. Kinerja pustakawan yang baik tentu sangat diperlukan di berbagai macam perpustakaan agar pelayanan di perpustakaan tersebut dapat memuaskan

pemustakanya, salah satunya adalah di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Ada beberapa penelitian yang relevan mengenai pengaruh perpustakaan digital dan layanan pustakawan terhadap kepuasan pengunjung, salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurun Nafidah (2015) pada Universitas Indonesia. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pustakawan adalah teori dari De Vrey, yaitu: harga diri, pelayanan positif, mengatasi keluhan, pandangan ke depan, dan perhatian. Begitu juga penelitian yang dilakukan Roh Fitri Ningrum (2014) dalam penelitiannya dapat mengetahui kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang sudah dilakukan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan yang sudah dilakukan oleh pustakawan terhadap kepuasan pengunjung, serta pengetahuan pustakawan juga dapat berpengaruh besar dengan kualitas yang diberikan oleh pustakawan tersebut. Begitu juga dengan hasil observasi awal yang dilakukan kepada pengunjung perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

Sejalan dengan penjelasan diatas, urgensi perlunya penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh layanan bebas pustaka dan layanan pustakawan. Karena pada hakikatnya setiap perpustakaan menginginkan hasil terbaik dari kepuasan pengunjung yang diperoleh.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Evaluasi layanan perpustakaan

berdasarkan perspektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya.

Bagaimana persepsi pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Khusus di bidang perpustakaan dan informasi, jenis penelitian evaluasi (*evaluation research*) amat populer dan mengandung maksud meyakinkan orang lain maupun diri sendiri bahwa apa yang kita kerjakan memang patut di evaluasi. Alasannya yaitu agar menjadi tahu letak kekurangan dan kelemahannya untuk dapat memberikan layanan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa peningkatan layanan perpustakaan hanya dapat terjadi melalui masukan dari pemustaka. Persepsi dari pemustaka merupakan kunci untuk mencapai dan meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan.

Dalam hal ini, peneliti telah menggunakan banyak cara untuk memahami kepuasan pengunjung perpustakaan atas layanan yang sudah diberikan oleh pustakawan. Sebelum peneliti yang menyatakan permasalahan dalam tulisan ini, terlebih dahulu peneliti telah melakukan observasi dan pengamatan langsung serta informasi dari perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi mengenai gambaran umum khususnya aplikasi i-pustaka Jambi dan layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka yang sesuai dengan permasalahan yang akan di angkat oleh peneliti.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada 15 Desember 2020 pada beberapa pengunjung perpustakaan wilayah provinsi Jambi. Jumlah pengakses i-pustaka Jambi dari tahu 2020-2021 berjumlah 260 orang. Melalui pengamatan awal dan wawancara dengan beberapa pengunjung pengakses i-pustaka Jambi ditemukan beberapa fenomena yang terjadi di lapangan yang

terkait dengan kepuasan pengunjung adalah sebagai berikut: 1) responden masih menemukan kendala dalam menggunakan aplikasi i-pustaka Jambi, diantaranya yaitu: pemahaman pengunjung perpustakaan terhadap penggunaan aplikasi i-pustaka Jambi masih perlu ditingkatkan, lambatnya koneksi, dan kurangnya pengetahuan pengguna untuk mengakses i-pustaka Jambi; 2) responden pemustaka mengharapkan adanya arahan dan bimbingan untuk mengakses dan menggunakan aplikasi i-pustaka Jambi.

Pada dasarnya masalah yang harus peneliti lakukan yaitu dimana suatu kepuasan pengunjung sangat mempengaruhi kemajuan atau nilai positif untuk perpustakaan itu sendiri. Namun dari penelitian terdahulu hanya berfokus pada objek kajian yang berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggunakan sistem, dan membandingkan keduanya. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh layanan bebas pustaka i-pustaka Jambi dan layanan pustakawan terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Jambi”. Dari sisi pemikiran yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Dengan hasil penelitian ini diharapkan memberi solusi terhadap upaya yang akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh layanan bebas pustaka i-pustaka Jambi terhadap layanan pustakawan di Dinas Perpustakaan Provinsi Jambi?

2. Apakah terdapat pengaruh persepsi layanan pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Jambi?
3. Apakah terdapat pengaruh layanan bebas pustaka i-pustaka Jambi dan persepsi pelayanan pustakawan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Memperhatikan rumusan masalah tersebut, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran empiris tentang Pengaruh Layanan Bebas Pustaka I-Pustaka Jambi terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan Provinsi Jambi, rinciannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan bebas pustaka i-pustaka Jambi terhadap pelayanan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.
3. Terdapat peningkatan layanan bebas pustaka i-pustaka Jambi dan pelayanan pustakawan secara bersama terhadap kepuasan pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian tentunya memiliki manfaat. Penelitian ini berguna untuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi, beberapa manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini baik dari segi teoritis maupun segi praktis yaitu:

- a. Untuk Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang baik pada dinas perpustakaan itu sendiri dalam rangka memperbaiki kualitas siswa pada khususnya dan kualitas perpustakaan pada umumnya.

b. Untuk Pustakawan

Dapat meningkatkan kinerja pustakawan dalam melayani pengunjung di perpustakaan dan arsip daerah Provinsi Jambi.

c. Untuk Peneliti

Sebagai bahan masukan bagi peneliti tentang Pengaruh Layanan Bebas pustaka I-Pustaka Jambi dan Layanan Pustakawan terhadap Kepuasan Pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.

1.5 Pembatasan Masalah

Berbagai permasalahan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan di perpustakaan sangatlah kompleks, salah satunya kepuasan pelayanan perpustakaan terhadap pengunjung perpustakaan. Permasalahan tersebut perlu mendapat tanggapan dan solusi. Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi masalah pada bidang kecil yaitu mengenai layanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan daerah Provinsi Jambi. Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung perpustakaan daerah Provinsi Jambi diantaranya etika dalam melakukan pelayanan perpustakaan, dan senyum, salam, sapa terhadap pengunjung perpustakaan, serta fasilitas yang mendukung terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan. Untuk membantu pustakawan serta layanan dengan cepat.

Kemudian dengan adanya keterbatasan (kendala), pengetahuan, waktu, dan tenaga maka responden penelitian adalah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan

Arsip Daerah Provinsi Jambi. Penelitian ini akan dilakukan pada bulan Maret 2021 dengan menggunakan angket yang di sebarakan kepada responden.