

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sistem layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pustaka yang berkaitan dengan penyediaan segala bahan pustaka baik untuk digunakan di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusur informasi yang menunjuk kepada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan (Ariani, 2021). Jadi layanan perpustakaan ialah penyediaan segala bahan pustaka baik untuk digunakan maupun yang dimiliki dengan sesuai kebutuhan pustaka agar dapat menjadi sarana penelusur informasi, juga sebagai sarana temu kembali yang dapat memudahkan pemustaka dalam mencari bahan pustaka sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Layanan perpustakaan adalah "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya Darmono (2001). Pelayanan yang baik dari suatu perpustakaan akan membuktikan perpustakaan tersebut bermutu baik, Salah satu cara untuk menarik pengunjung dan memenangkan persaingan adalah dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan memberikan pengaruh terhadap pengunjung untuk mengulang untuk menggunakan peminjaman buku pada perpustakaan. Menurut Soeatminah (1992, hal 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama,

tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, dan benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan tinggi bahwa standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi ini meliputi standar koleksi, sarana prasarana, pelayanan, tenaga, penyelenggaraan, pengelolaan perpustakaan Perguruan Tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran tridharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) serta berperan dalam meningkatkan atmosfer akademik. Standar ini berlaku pada Perpustakaan Perguruan Tinggi baik negeri maupun swasta yang meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik.

Kotler dalam Naibaho (2020) “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan/ dialami terhadap harapannya”. kepuasan selaku penilaian pengunjung terhadap sesuatu produk atau jasa terkait dengan kebutuhan dan serta harapan kepuasan pengunjung. Menurut Flaser (1992) bahwa kepuasan senantiasa dinyatakan sebagai suatu rerata hasil perbandingan dari sebagian kondisi pada suatu dikala tertentu. Kepuasan itu berukuran banyak, bersifat tidak mutlak dan serta skalanya tidak terbatas. Dengan demikian, pada sesuatu saat tertentu seorang bisa merasa puas pada suatu aspek dari suatu kondisi

Ainun (2019) “Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen kepada persepsi mengenai interaksi jasa yang sebenarnya”.

yaitu “perasaan senang atau kecewa yang dialami seorang bersumber dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang nyata dengan yang diharapkan.” Apabila kinerja dirasa kurang memuaskan serta dibawah harapan, hingga pengunjung hendak merasa kecewa. Bila kinerja cocok dengan yang diharapkan, hingga pengunjung akan merasakan kepuasan tertentu. Pengunjung yang puas hendak terus bertahan lebih lama. Oleh sebab itu perpustakaan selaku penyediaan layanan informasi butuh mengenali tingkatan kepuasan pengunjung terhadap layanan dan produk jasa yang disediakan.

Pada dasarnya pengguna perpustakaan akan datang apabila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, dan pelayanan. Rasa ketertarikan akan meningkat apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang dan kepuasan, maka pemustaka akan datang kembali. Disisi lain adakalanya pemustaka tidak mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan sehingga menjadi kecewa, jengkel, dan merasa tidak puas. Ketidakpuasaan dan kekecewaan yang timbul kadang tidak disampaikan kepada petugas. Maksudnya bahwa tidak ada keluhan yang disampaikan langsung kepada petugas. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Harisanty (2016) yang berjudul Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan di perpustakaan Perguruan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perbaikan kualitas pelayanan pada dimensi

*affect of service* seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator yaitu keramahan pustakawan, ke tanggapan pustakawan, kecepatan pustakawan kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Widya (2013) Hasil penelitian untuk mengetahui bagaimana sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dilihat dari persepsi pemustaka, persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati dapat disimpulkan jika dilihat dari segi baik, dari segi sikap simpatik dan kesopanan, walaupun ada sebagian pustakawan tidak bersikap simpatik kepada pemustaka.

Pustakawan diharapkan dapat berkomunikasi dengan baik untuk memuaskan para pengunjung dan pengguna perpustakaan karena komunikasi adalah indikator yang penting dalam hal kepuasan pengunjung, karena dengan adanya komunikasi maka apa yang di sampaikan oleh pengunjung ke pustakawan dapat tersampaikan dengan baik dan di mengerti oleh pustakawan sehingga apa yang diinginkan oleh pengunjung dapat di arahkan oleh pustakawan. Peran pustakawan sangat penting dalam menyampaikan sebuah informasi, karena jika peran pustakawan tersebut belum cukup ahli dalam bidang perpustakaan maka sebuah informasi tidak akan sampai kepada pengunjung dan pemakai perpustakaan.

Mahasiswa selaku (pengunjung) maupun pengguna di perpustakaan sangat memerlukan berbagai macam pelayanan informasi perpustakaan dalam rangka penuhi hak serta kewajiban terhadap pengerjaan tugas-tugas akademik yang diberikan oleh

dosen. Kinerja pustakawan ialah variabel yang sangat berarti yang bisa membuat pengunjung ( mahasiswa) puas dengan pemakaian perpustakaan. Apabila pustakawan tidak sanggup membagikan pelayanan dengan baik kepada pengunjung ( mahasiswa) hingga fasilitas serta prasarana yang dipunyai perpustakaan tidak hendak pengaruhi kepuasan pelanggan( mahasiswa). Kinerja pustakawan yang baik pasti sangat dibutuhkan bermacam berbagai perpustakaan. Begitu pula pada perpustakaan Universitas Jambi, pustakawan wajib membagikan kinerja yang baik hingga sanggup membagikan tingkatan kepuasan terhadap pelanggan.

Kepala Badan Penelitian, Pengembangan, dan Perbukuan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), Totok Suprayitno mengatakan fungsi perpustakaan di sekolah masih belum optimal. "Sebagian besar perpustakaan masih seperti gudang penyimpanan buku. Kondisi itu banyak dijumpai di sekolah," Belum berfungsinya dengan baik perpustakaan sekolah dipicu oleh berbagai faktor seperti jam istirahat siswa yang terbatas sehingga tidak memiliki kesempatan berkunjung ke perpustakaan, kurangnya koleksi bahan bacaan yang memadai, dan tidak adanya manajemen pengelolaan perpustakaan yang baik.

Pernyataan dari Pustakawan Universitas Jambi Ibu Lutriani, S.Sos., M.Si. pada Tanggal 26 September 2022 menyampaikan bahwa pengunjung aktif perpustakaan Universitas Jambi masih sangat rendah karena banyak mahasiswa yang kurang minat membaca, dan pengunjung pasif banyak yang datang hanya untuk mengakses WIFI yang ada, dan urusan dosen.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti pada tanggal 14 September 2022 lokasi Perpustakaan di Universitas Jambi kepada Ketua Pustakawan Universitas

Jambi yaitu Lutriani, S.Sos. M.Si. bahwa perpustakaan telah memiliki mekanisme untuk menerima saran dari pengunjung secara manual namun kotak saran malah digunakan jadi kotak amal dan juga menyampaikan bahwa perpustakaan Universitas Jambi belum pernah di evaluasi karena kesibukan dan kegiatan ISO.

Berdasarkan hal ini, peneliti sangat ingin untuk memperdalam permasalahan yang ada dengan menggunakan metode kualitatif karna masalah yang diangkat oleh peneliti ini penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijarang dengan metode penelitian kuantitatif melainkan lebih cocok dengan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif adalah metode untuk menggali dan memahami makna individu atau kelompok orang tertentu yang bersumber dari masalah sosial atau kemanusiaan. Metode penelitian ini dipilih peneliti karena Peneliti memilih pendekatan fenomenologi karena peneliti akan meneliti dan menggali informasi dengan cara mencari setiap peristiwa yang telah dialami dalam kehidupan objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti ingin mencoba untuk melakukan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan fenomenologi dengan judul **“Analisis Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Jambi”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas sistem layanan perpustakaan Universitas Jambi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan sistem pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Jambi.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini dapat bermanfaat untuk bahan referensi sebagai peneliti selanjutnya dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan, bagi penulis dan yang paling utama dalam mengelola informasi.

#### **2. Manfaat Praktis**

##### **a. Untuk Peneliti**

Sebagai syarat untuk menyelesaikan tugas akhir guna mendapatkan gelar sarjana pada program studi Administrasi Pendidikan dan meningkatkan pengetahuan serta pemahaman tentang sistem pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan Universitas Jambi.

##### **b. Untuk Perpustakaan**

Keberadaan perpustakaan Universitas Jambi sangat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pembelajaran. Perpustakaan dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperdalam pengetahuan.