

**PELAYANAN DAN FASILITAS PADA PERPUSTAKAAN PROVINSI
SUMATERA BARAT TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan guna Memperoleh
Gelara Sarjana Humaniora*



Oleh:

CHICHA FITRIYANI

111.032

**JURUSAN SEJARAH KEBUDAYAAN ISLAM
KONSENTRASI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
IAIN IMAM BONJOL PADANG
1438 H / 2017 M**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era sekarang ini merupakan abad informasi, dikarenakan bahwa saat ini informasi sudah menjadi bagian yang sangat penting, hampir menyentuh seluruh aspek kehidupan manusia. Informasi tidak hanya berfungsi sebagai keterangan yang bisa dijadikan alat menambah pengetahuan, akan tetapi lebih daripada itu, informasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan manusia di zaman sekarang yaitu untuk bisa menentukan berbagai kebijakan yang akan diambil termasuk . Karena begitu pentingnya, sehingga sulit dibayangkan bila dalam kehidupan dewasa ini tidak banyak sumber informasi.

Perpustakaan merupakan salah satu unit yang menyediakan jasa layanan informasi. Jadi, dalam kegiatan pelayanan jasa informasi perpustakaan tidak hanya berfokus pada layanan informasinya saja, tetapi juga harus memperhatikan reaksi dari pengguna yang memanfaatkan jasa layanannya.

Untuk itu perpustakaan selalu dituntut untuk melakukan evaluasi guna menyusun berbagai kebijakan baru, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna dan selalu mengembangkan nilai tambah yang lebih baik, Dengan cara seperti itu perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kepada pengguna, dimana tingkat kualitas yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Kepuasan pengguna dapat diukur dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan tersebut.

Dalam mewujudkan kepuasan pengguna, maka perpustakaan harus mengetahui keinginan dan kebutuhan penggunanya. Kepuasan pengguna berhubungan erat dengan pelayanan yang diterimanya di perpustakaan. Kualitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh kenyataan dan harapan atas layanan yang diterima pengguna.

Dalam mendapatkan layanan perpustakaan, pengguna ingin selalu mendapatkan kepuasan. Apabila seorang pustakawannya melayani dengan sikap yang ramah, sopan, penuh kemitraan dan fasilitas-fasilitas juga faktor pendukung, sehingga dalam pemanfaatan perpustakaan pengguna akan merasa nyaman dengan fasilitas yang telah tersedia.

Menurut observasi yang saya lakukan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat yang berada di Jln. Diponegoro No.4 Padang Sumatera Barat, yang sudah memiliki fasilitas yang lengkap, baik dari segi koleksi, gedung, ruangan yang nyaman, maupun tenaga pustakawan, dimana hal tersebut sesuai dengan syarat dasar terciptanya kepuasan layanan pada sebuah perpustakaan (Syahril-Pemuncak, 2000: 96).

Tetapi pelayanan dan fasilitas yang ada di Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat ini, pada kenyataannya masalah yang penulis temukan dilapangan, sebahagian pemustaka memberikan pendapat di sebuah kotak saran yang berisikan bahwasanya pemustaka masih kurang puas dengan layanan yang mereka terima dari perpustakaan, dari segi fasilitas, koleksi yang mereka butuhkan maupun dari kemampuan pustakawan tersebut memberikan pelayanan. penulis melihat bahwasanya perpustakaan Provinsi Sumatera Barat ini sudah memenuhi standar dari perpustakaan nasional, namun kenapa

pemustaka belum merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh perpustakaan.

Dari latar belakang masalah di atas, penulis mengetahui bagaimana kepuasan pemustaka terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, maka kualitas pelayanan dikatakan memuaskan, Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dikatakan buruk. (Samosir, 2005: 28).

Sehubungan dengan hal tersebut penulis memilih judul “Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Terhadap Kepuasan Pengguna”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Dan Bagaimana fasilitas perpustakaan mempengaruhi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, agar terarahnya skripsi ini maka penulis memberi batasan dalam penelitian ini Adalah untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat khususnya terhadap pemustaka yang berkunjung.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini :

- a. Untuk menampilkan informasi tentang kinerja karyawan dalam mempengaruhi kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
- b. Untuk mengemukakan data tentang pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.

2. Manfaat dari Penelitian :

- a. Untuk meraih gelar Sarjana Humaniora.
- b. Untuk membiasakan penulis melakukan penelitian ilmiah.
- c. Untuk menambah khazanah ketersediaan data ilmiah di perpustakaan dan fakultas.

E. Penjelasan Judul

Untuk mempermudah dalam memahami judul skripsi ini, maka perlu dijelaskan

Kepuasan adalah perasaan senang sudah terpenuhi segala hasrat hati, kesenangan, kelegaan, bersifat puas (KBBI 1990: 705)

Menurut Irawan (2008 :2-3) Satisfaction (kepuasan) adalah berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen seperti pada tingkat cukup.

Pemustaka adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Bab I Ketentuan Umum UU NO. 43 Tahun 2007 Pasal I Ayat 9)

Pelayanan merupakan salah satu pintu masuk terjadinya proses belajar mengajar dan apa yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Dengan pelayanan yang berkualitas akan tercipta suasana yang menyenangkan sehingga interaksi pengguna dengan perpustakaan dapat terjadi berulang-ulang. (Tri Dewi Yulia: 2010)

Fasilitas adalah perabot dan peralatan yang harus ada di perpustakaan (Perpustakaan Perguruan Tinggi. 2004)

Fasilitas merupakan unsur yang penting dalam pencapaian service excellent terhadap pengguna perpustakaan. Dengan demikian fasilitas pada sebuah perpustakaan hendaknya sesuai dengan kebutuhan. Fasilitas yang mendukung pelayanan perpustakaan yaitu, gedung atau ruangan merupakan salah satu komponen bagi terselenggaranya pelayanann perpustakaan, lokasi yang dapat dijangkau, dan ruangan yang dapat menampung atau bahan koleksi dengan segala fasilitas yang terdapat di dalam perpustakaan.

F. Teknik Penulisan dan Sistematika Penulisan

1. Teknik Penulisan

Adapun acuan dan pedoman yang digunakan dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan acuan dan pedoman penulisan skripsi IAIN Imam Bonjol Padang tahun 2007.

2. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian penulisan secara sistematis, sehingga jelas kerangka skripsi yang akan diajukan, yang dalam skripsi ini disusun sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan, berisikan latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, teknik penulisan dan sistematika penulisan.
- BAB II Landasan Teori, yang berisi tentang konsep pelayanan dan fasilitas, dan Tinjauan pustaka berupa hasil penelitian.
- BAB III adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan penelitian.
- BAB IV Berisi tentang gambaran umum mengenai Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat.
- BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran.