

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan biasanya disusun secara rapi oleh anggota perpustakaan guna memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan ada beberapa macam, salah satunya Perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi itu sebuah perpustakaan yang berada dilingkungan suatu lembaga pendidikan tinggi, seperti: Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Akademi, dan Lembaga perguruan bentuk lainnya. Menurut Hermawan (2006:33), Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademik perguruan tinggi yang bersangkutan, yaitu mahasiswa dan dosen. Perpustakaan perguruan tinggi itu tujuannya untuk menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Sebagai lembaga layanan, perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas bagi pengguna. Oleh karena itu kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh jasa pengelola perpustakaan.

Menurut Irawan ( 2002:13) yang dikutip dalam jurnal yang ditulis oleh Izhaar Dienillah, pengguna adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian serta pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan merupakan suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang dirasakannya. Terpenuhinya kebutuhan dari jasa yang diberikan dapat menimbulkan penilaian bahwa harapannya telah terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan suatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.

Perguruan tinggi IAIN-IB Padang merupakan sebuah Institusi Agama Islam yang diresmikan pada tanggal 29 November 1996 sekaligus perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu indikator dalam menilai maju mundurnya sebuah perguruan tinggi yang terletak pada seberapa lengkap koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan serta seberapa jauh koleksi itu dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi para penggunanya dan yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana keahlian/ kemampuan penggunanya dalam melakukan penelusuran informasi. (Buku Panduan Pelayanan Perpustakaan). Ketika peneliti melakukan observasi pada tanggal 26 Desember 2016 di Perpustakaan Pusat IAIN-IB Padang. Pada layanan referensi peneliti menemukan pelayanan yang sudah memuaskan seperti petugas yang sopan dan berpenampilan rapi dalam memberikannya, tetapi terdapat juga pelayanan yang masih kurang memuaskan bahkan dibawah standar kepuasan, yaitu dalam bidang menjawab pertanyaan dan permasalahan-permasalahan yang ada. (Observasi Awal, 26 Desember 2016)

Dari observasi tersebut peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Pusat IAIN-IB Padang. Apalagi Perpustakaan Pusat IAIN-IB Padang dalam masa perubahan dari layanan manual ke layanan

automasi. Jadi, bagaimana layanan yang diberikannya kepada pengguna, apakah sudah baik atau masih jauh dari yang diinginkan oleh pemustaka.

Untuk menjelaskannya peneliti menuangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul *Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Pusat IAIN\_IB Padang*

## **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

### 1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu: bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka di bagian layanan referensi di Perpustakaan Pusat IAIN-IB Padang?

### 2. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah, supaya tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah:

- 1) *Affect of service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)
- 2) *Information Control* (kualitas dan akses informasi)
- 3) *Library as place* (sarana perpustakaan)

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan

Untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di bagian layanan Perpustakaan Pusat IAIN-IB Padang.

### 2. Manfaat

- a. Sebagai acuan atau pedoman terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan IAIN-IB Padang, sehingga bisa digunakan untuk memperbaiki layanan perpustakaan.

- b. Untuk mengetahui kebutuhan pengguna demi meningkatkan pelayanan perpustakaan IAIN-IB Padang.

### **C. Penjelasan Judul**

- a. Kepuasan : suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan (Ahmad, 2007:3)
- b. Pengguna : pengguna perpustakaan perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Undang-undang RI No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan)
- c. Layanan : pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan (Shaleh, 1995:179). Atau membantu menyediakan apa yang diperlukan oleh seseorang (Team Pustaka Phoenix, 2007:8)
- d. Perpustakaan : Sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistyo Basuki, 1991:3)

### **D. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini adalah :

Bab I : Menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

Bab II: Memuat landasan teori yang membahas tentang landasan teori, berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan referensi Perpustakaan Pusat IAIN-IB Padang

- Bab III: Menjelaskan metode penelitian yang berisikan tentang metode apa yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian dan sumber data dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data.
- Bab IV : Menjabarkan hasil penelitian dan pembahasan untuk menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan.
- Bab V : Menyimpulkan hasil penelitian dan saran-saran terhadap layanan perpustakaan.