

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi membawa persaingan yang semakin kuat. Disemua aspek kehidupan, perusahaan maupun lembaga berlomba untuk mendapatkan keunggulan yang kompetitif dengan cara menghasilkan produk yang bermutu, bergerak secara lebih efektif atas dasar visi dan misinya, mengejar daya saing serta fokus pelayanan kepada pelanggan.

Di dunia pendidikan, lembaga yang diharapkan dapat berperan dalam mencapai keunggulan yang kompetitif adalah perpustakaan. Perpustakaan dipandang sebagai sebuah lembaga non-profit yang menyediakan informasi dan sarana akses informasi bagi penggunanya. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*) demi kepuasan penggunanya. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 pasal 32a, yang menyatakan bahwa “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan pelayanan prima kepada pengguna”.

Agar dapat menghasilkan produk dan pelayanan perpustakaan yang prima, di Indonesia diterbitkan berbagai standar, yaitu Standar Nasional Indonesia (SNI) tentang perpustakaan yang diterbitkan oleh Badan Standarisasi Nasional, UU No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Standar-standar tersebut dikeluarkan dalam rangka menyediakan acuan tentang manajemen perpustakaan, baik perpustakaan tinggi negeri maupun swasta yang meliputi berbagai jenis perpustakaan yang ada di Indonesia.

Hasil akhir dari berbagai cara untuk fokus pada pelanggan adalah tercapainya kepuasan pelanggan. Kotler (1997) menyatakan bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan pelanggan terjadi apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas. Jika pelanggan tidak puas, maka perusahaan atau lembaga harus mencari faktor penyebabnya dan segera melakukan tindakan perbaikan. Begitu pula dengan pengguna perpustakaan yang membutuhkan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya.

Untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna, maka kepuasan pengguna perlu diperhatikan oleh perpustakaan. Perpustakaan dapat mengukur kepuasan pengguna dan menetapkan langkah-langkah apa saja yang akan dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna penting dilakukan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja dari produk dan pelayanan perpustakaan yang membuat ketidakpuasan bagi pengguna. Pengukuran kepuasan pengguna tidaklah mudah, karena diperlukan seperangkat metode dan alat ukur yang baik sehingga mampu memberikan data dan fakta yang dapat dianalisis secara objektif. Beberapa contoh metode pengukuran bidang perpustakaan antara lain ISO 11620, ServQUAL+™ dan LibQUAL+™. Metode yang akan digunakan penulis yaitu LibQUAL+™. Metode LibQUAL+™ adalah pengembangan dari ServQUAL+™ yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

LibQUAL+™ adalah salah satu pengukuran tingkat kepuasan layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna mengenai kualitas layanan. LibQUAL+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna perpustakaan.

Pada LibQUAL^{+TM} terdapat empat variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu lewat akses pelayanan, lewat akses informasi, lewat akses kontrol personal, dan perpustakaan sebagai tempat (Cook dkk, 2003). LibQUAL^{+TM} dapat juga digunakan untuk mengkaji suatu proses, dimana dengan mengumpulkan data dari suatu proses tersebut merupakan metode yang paling efisien dalam mengukur kinerja serta berguna untuk mengetahui layanan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu ditingkatkan. Data yang diperoleh dapat digunakan untuk mengembangkan kinerja dan dapat dikaji dalam tujuan memfokuskan layanan pada pengguna.

LibQUAL^{+TM} berguna pula sebagai sarana untuk mendengarkan suara pengguna apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan mereka. Model pengukuran tingkat kepuasan LibQUAL^{+TM} yaitu dengan mengurangi skor diperoleh pengguna dengan skor harapan mereka. Pengguna menilai layanan berdasarkan apa yang sesungguhnya mereka inginkan (*Superiority Gap*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*Adequacy Gap*) (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Tujuan dari LibQUAL^{+TM} meliputi:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu pengguna perpustakaan agar lebih memahami apa yang dirasakan dari kualitas layanan perpustakaan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pengguna perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.

6. Meningkatkan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data (Saputro, 2009).

Manfaat LibQUAL+™ bagi perpustakaan yaitu:

- a. Untuk menilai apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan pengguna
- b. Keikutsertaan dalam lokakarya yang dirancang khusus untuk peserta LibQUAL+™
- c. Untuk membandingkan kinerja dengan perpustakaan lainnya
- d. Berkesempatan untuk menarik komunitas dengan adanya keunggulan di layanan perpustakaan.
- e. Akses online melalui perpustakaan mengenai berbagai artikel penelitian LibQUAL+™ (Rahayuningsih, 2015).

Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang merupakan Perpustakaan Program Pascasarjana yang didirikan seiring dengan diresmikannya Program Pascasarjana tahun 1994 oleh Menteri Agama Republik Indonesia. Guna didirikannya Perpustakaan Pascasarjana ini adalah untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat sesuai dengan jurusan yang ada di Program Pascasarjana. Waktu awal berdirinya Perpustakaan PPs dikelola oleh tenaga pustakawan dari Perpustakaan Induk IAIN Imam Bonjol. Begitu pula koleksinya, juga berasal dari sana, yaitu sebanyak 187 judul dengan 640 eksemplar.

Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang dalam perkembangannya sudah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan secara sistematis dan terencana seiring dengan kebutuhan penggunaanya dalam mengakses informasi secara cepat, tepat dan mudah.

Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang terus meningkatkan pelayanan dalam berbagai bidang untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pencari informasi.

Berdasarkan survei yang telah penulis lakukan pada 25 Januari 2018 sebahagian pengguna Perpustakaan Pascasarjana menyatakan belum puas terhadap layanan sirkulasi yang mereka terima/ rasakan, hal itu dikarenakan proses layanan sirkulasi yang masih manual sehingga waktu yang digunakan untuk mengantri dalam proses sirkulasi kurang efektif dan efisien. Namun penulis belum mendapatkan data tertulis yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna di perpustakaan tersebut. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian tentang *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang*. Penulis ingin melakukan penelitian di perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang karena pelayanan di perpustakaan tersebut harus lebih baik dan bagus serta memuaskan pengguna akan pelayanan yang diberikannya. Hal ini disebabkan oleh pengguna perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada umumnya orang yang sudah menyelesaikan pendidikan strata satunya seperti guru, dosen, dokter, doctor, polisi bahkan profesor, namun pelayanan juga terbuka untuk mahasiswa dan masyarakat umum lainnya yang membutuhkan informasi pada perpustakaan tersebut.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Untuk menghindari penafsiran yang lebih luas, maka penulis hanya memberi rumusan yang akan dibahas adalah Bagaimana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

2. Batasan Masalah

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulis memberi batasan masalah yang akan dibahas adalah:

- a. Bagaimana Tingkat layanan minimum yang dibutuhkan, yang diidealkan dan yang diterima oleh pengguna di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang berdasarkan angket LibQUAL+™
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi yang diberikan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang berdasarkan angket LibQUAL+™

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui tingkat layanan minimum yang dibutuhkan, yang diidealkan dan yang diterima oleh pengguna di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

2. Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi pengguna perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberikan wawasan atau tambahan pengetahuan mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi.
- b. Bagi penulis pribadi, sebagai media pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora di Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
- c. Bagi pembaca, sebagai pengetahuan dan bahan perbandingan dalam penelitian dengan topik yang sama dan aspek yang berbeda.

D. Penjelasan Judul

Judul dari penelitian ini adalah kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Supaya tidak terjadi kesalahpahaman maka perlu dijelaskan kata-kata yang terpakai pada judul penelitian ini.

1. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Philip kotler, 2000).
2. Pengguna adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (UU No.43 Tahun 2007).
3. Layanan Perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna (Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004).
4. Layanan Sirkulasi adalah layanan yang lazim ditawarkan dan layanan yang memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam bahan perpustakaan untuk dibawa ke luar perpustakaan (Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004).
5. Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang adalah suatu unit kerja yang ada di Pascasarjana Universitas Islam Negeri yang mempunyai tugas mengadakan, mengelola, menyajikan, melestarikan dan menyebarluaskan koleksi bahan pustaka yang ada untuk mendukung pencapaian program Tri Dharma Perguruan Tinggi (Panduan Pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang).

E. Penelitian Relevan

Kajian tentang kepuasan pengguna perpustakaan menggunakan metode LibQUAL+™ bukan penelitian baru, tetapi sudah ada penulis yang membahas tentang ini sebelumnya.

1. Kemp (2001) yang menyatakan bahwa dengan melakukan survey menggunakan LibQUAL+™ dapat lebih memberikan pemahaman akan kualitas layanan berdasarkan perspektif pemustaka
2. Cook and Heath (2001) mengukur persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+™
3. Hitchingham, *et.al.* serta Boykin (2002) menyatakan bahwa LibQUAL+™ berguna sebagai suatu sarana untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I berupa pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.

BAB II berupa landasan teoritis, yaitu teori yang mendukung penelitian ini, yang mencakup tentang teori-teori pelayanan sirkulasi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi yang menghasilkan kepuasan pengguna Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

BAB III berupa metodologi penelitian yang mencakup jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data, metode pengolahan dan analisis data.

BAB IV berupa hasil dan pembahasan yang mencakup deskripsi analisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan tingkat layanan minimum, harapan ideal dan layanan yang diterima/dirasakan oleh pengguna dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan

sirkulasi di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri
Imam Bonjol Padang.

BAB V berupa penutup yang mencakup kesimpulan dan saran.

