

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan rumah bagi beragam budaya lokal yang berkontribusi terhadap identitas bangsa dan sangat bermanfaat dalam membentuk karakter generasi mudanya. Namun ditengah globalisasi dan digitalisasi, nilai- nilai kearifan lokal berpotensi terpinggirkan jika tidak didokumentasikan dan disebarluaskan secara sistematis. Perguruan tinggi dan perpustakaan kampus memiliki peran penting dalam melestarikan dan mengkomunikasikan budaya lokal kepada generasi-generasi muda sebagai penerus pelestari budaya lokal yang ada, hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelestarian warisan budaya di Indonesia sangat penting, baik untuk menjaga identitas negara yang dikenal memiliki keragaman budaya yang luar biasa maupun untuk melindungi nilai-nilai tradisional suatu daerah (Septa & Salim, 2021).

Perpustakaan merupakan lembaga penting yang mendukung perkembangan intelektual anak-anak bangsa serta berperan sebagai pusat pelestarian tradisi daerah. Oleh karena itu, pencapaian tujuan-tujuan tersebut menuntut adanya layanan perpustakaan yang berkualitas tinggi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga yang menggunakan proses standar untuk mengelola koleksi bahan tertulis, cetak, dan rekam secara profesional guna memenuhi kebutuhan pemustaka di bidang pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Perpustakaan juga turut mewujudkan Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat (Fardi dkk., 2024).

Budaya lokal Minangkabau penting untuk didokumentasikan dan disediakan sebagai informasi yang dapat diakses oleh pemustaka karena memiliki nilai sejarah, sosial, dan budaya yang tinggi sebagai bagian dari identitas masyarakat. Dokumentasi budaya Minangkabau berfungsi sebagai upaya pelestarian warisan budaya agar tidak hilang akibat perkembangan zaman, globalisasi, dan perubahan pola hidup masyarakat. Melalui dokumentasi yang sistematis, berbagai aspek budaya seperti adat istiadat, bahasa, kesenian, struktur ranji, arsitektur rumah

gadang, hingga tradisi keagamaan dapat tersimpan dengan baik dan diwariskan kepada generasi berikutnya. Selain itu, ketersediaan informasi budaya Minangkabau di perpustakaan memberikan kesempatan bagi pemustaka untuk memperoleh pengetahuan yang akurat dan terpercaya mengenai budaya lokal. Perpustakaan berperan sebagai pusat informasi yang tidak hanya menyediakan sumber pengetahuan umum, tetapi juga menjadi sarana pelestarian dan penyebarluasan budaya lokal. Akses terhadap informasi budaya lokal dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap nilai-nilai budaya, memperkuat identitas daerah, serta membangkitkan rasa bangga serta kepedulian terhadap warisan budaya.

Sebagai salah satu aspek dalam institusi kampus, perpustakaan Universitas Bung Hatta telah merespon kebutuhan ini dengan mengadakan layanan khusus yang bernama Minangkabau Corner, yaitu sebuah ruangan khusus yang mengoleksi buku, foto, alat musik, pakaian tradisional, serta beberapa poster yang membahas tentang kebudayaan Minangkabau. Keberadaan Minangkabau Corner di perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang menjadi salah satu layanan penting dalam memperkuat identitas daerah sekaligus sarana edukatif yang mendorong literasi budaya di kalangan mahasiswa. Sebagaimana penelitian yang sudah dijalankan oleh Novita Yuliani dan Rini Asmara yang mengutarakan bahwasanya keberadaan dan kualitas layanan perpustakaan berkontribusi langsung terhadap pemenuhan kebutuhan informasi penggunanya (Yuliani & Asmara, 2025). Temuan tersebut menegaskan bahwa sebuah layanan akan dinilai berkualitas ketika mampu menyediakan informasi sesuai kebutuhan pemustaka. Dalam mengukur kualitas layanan tersebut, penelitian ini menerapkan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori SERVQUAL mendeskripsikan bahwasanya kualitas layanan bisa dinilai melalui lima dimensi, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Parasuraman dkk., 1988). Penerapan teori ini pada layanan Minangkabau Corner menjadi relevan karena mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diterima pemustaka. Dimensi *tangibles* dapat dilihat dari kelengkapan koleksi budaya Minangkabau,

kenyamanan ruang layanan, serta ketersediaan fasilitas akses informasi. Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan layanan menyediakan informasi budaya yang akurat dan sesuai kebutuhan pengguna. Dimensi *responsiveness* mencerminkan kesiapan pustakawan dalam membantu pemustaka memperoleh informasi yang diperlukan, sedangkan *assurance* berkaitan dengan kompetensi dan pengetahuan pustakawan dalam menginformasikan budaya lokal yang terpercaya. Sementara itu, dimensi *empathy* menunjukkan sejauh mana pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka dan memberikan pelayanan secara personal. Dalam penelitian ini, kualitas layanan Minangkabau Corner dinilai berdasarkan persepsi pemustaka sebagai pengguna layanan. Persepsi pemustaka penting karena kualitas layanan tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan fasilitas dan koleksi, tetapi juga oleh bagaimana pengguna merasakan manfaat, kemudahan akses, dan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, persepsi pemustaka digunakan sebagai dasar untuk menilai kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan dimensi SERVQUAL, sehingga dapat diketahui sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan informasi budaya lokal yang dibutuhkan pengguna.

Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang memiliki dua macam layanan Corner yaitu: *Bung Hatta Corner* yang berisikan koleksi khusus tentang tokoh proklamator Bung Hatta, *Minangkabau Corner* yang berisikan koleksi Minangkabau. Layanan *Corner* perpustakaan berupaya memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka. Layanan Minangkabau Corner ini telah diresmikan pada tanggal 02 Oktober 2006 yang diresmikan oleh kepala perpustakaan yaitu bapak Drs. Firdaus Sy., M.Pd dan diselenggarakan di lantai 3 perpustakaan pada tahun 2006.

Ibu Heltree Ivatureza., S.Ip dan bapak Hermanto., A.Md selaku pustakawan menyampaikan bahwa layanan Bung Hatta Corner lebih dulu diresmikan dari pada layanan Minangkabau Corner yang berada di lantai 3 perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang. Pustakawan itu juga menyampaikan bahwa layanan Minangkabau Corner ini diharapkan dapat menjadi pusat pelestarian, penyebaran, serta pengembangan budaya Minangkabau (pra penelitian tanggal 5 Mei 2026).

Salah satu pustakawan yang berada di layanan mengatakan bahwasanya koleksi yang terdapat pada layanan Minangkabau Corner berjumlah 141 yang mencakup beragam sumber informasi. Koleksi-koleksi yang ada di layanan Minangkabau Corner tersebut berbentuk fisik maupun tercetak, yaitu mulai dari pakean adat, alat music, struktur Ranji Kekeluargaan, poster-poster adat Minangkabau, foto dan miniatur dari rumah adat, hingga buku cetak yang terdiri dari beberapa judul bahan bacaan.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara singkat dengan salah satu pustakawan, masih terdapat beberapa permasalahan yang muncul, seperti rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh pemustaka yang hanya berjumlah 378 pengunjung dalam jangka waktu mulai Januari 2025 sampai dengan Mei 2026, kurangnya promosi layanan yang terlihat dari adanya beberapa pemustaka yang tidak mengetahui adanya layanan Minangkabau Corner tersebut, serta keterbatasan digitalisasi koleksi dari layanan tersebut. Hal ini telah menimbulkan pertanyaan bahwa keberadaan layanan Minangkabau Corner apakah telah menjawab kebutuhan informasi budaya lokal yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Tidak cukup dengan keterangan tersebut, peneliti juga menambahkan keterangan dengan melakukan wawancara singkat kepada salah seorang pemustaka yang bernama Ihsan Nur Rayhan. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan yang bersangkutan merasa koleksi Minangkabau *Corner* tidak memenuhi kebutuhan mereka; selain itu, layanan tersebut dinilai kurang menarik, sehingga mendorong pengguna untuk mencari bahan yang mereka butuhkan di tempat lain. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hasil pengamatan peneliti terhadap layanan Minangkabau *Corner* di Perpustakaan Universitas Bung Hatta, Padang, menunjukkan perlunya evaluasi kualitas layanan, terutama mengingat bahwa Pojok Minangkabau telah beroperasi selama dua puluh tahun.

Meskipun Minangkabau *Corner* telah hadir sebagai layanan khusus yang berfungsi melestarikan dan menyediakan informasi mengenai budaya Minangkabau, hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas layanan tersebut dari sudut pandang pemustaka sebagai pengguna

layanan. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya bertumpu pada peran perpustakaan dalam pelestarian budaya lokal atau mengukur manfaat penggunaan koleksi layanan perpustakaan dengan kepuasan pengguna secara umum, sementara kajian yang menilai kualitas layanan koleksi budaya lokal menggunakan dimensi SERVQUAL masih terbatas. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketimpangan penelitian (*research gap*), menjurus pada memahami bagaimana pemustaka menilai kualitas layanan Minangkabau Corner sebagai pusat informasi budaya Minangkabau.

Berdasarkan permasalahan dan uraian yang telah disampaikan, keberadaan Minangkabau Corner sebagai layanan informasi budaya lokal perlu dikaji lebih lanjut agar mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi harapan serta kebutuhan pemustaka. Penilaian kualitas layanan dari sudut pandang pemustaka penting karena pemustaka merupakan pihak yang secara langsung merasakan manfaat serta kualitas layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Selain itu, evaluasi terhadap kualitas layanan Minangkabau Corner dapat memberikan informasi yang akurat mengenai kelebihan maupun kekurangan layanan sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya perbaikan dan pengembangan layanan di masa selanjutnya. Dengan demikian, penelitian mengenai kualitas layanan Minangkabau Corner tidak hanya penting bagi pengembangan perpustakaan sebagai pusat informasi budaya lokal, tetapi juga berkontribusi dalam mendukung pelestarian dan pewarisan budaya Minangkabau kepada generasi muda melalui lingkungan akademik.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilaksanakan agar mendapatkan gambaran mengenai kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan persepsi pemustaka pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Temuan studi ini diharapkan bisa sebagai bahan evaluasi bagi perpustakaan Universitas Bung Hatta dalam meningkatkan kualitas layanan, memperluas pemanfaatan koleksi budaya lokal, serta mengoptimalkan perannya sebagai pusat pelestarian dan lembaga penyebarluasan informasi budaya Minangkabau di lingkungan akademik. Maka, peneliti memberikan judul penelitian ini dengan “**Analisis Kualitas Layanan Minangkabau Corner sebagai Sumber**

Informasi Budaya Lokal Berdasarkan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas peneliti dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu:

- 1.2.1. Bagaimana kualitas layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik)?
- 1.2.2. Bagaimana kualitas layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan)?
- 1.2.3. Bagaimana kualitas layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang berdasarkan dimensi *responsiviness* (daya tanggap)?
- 1.2.4. Bagaimana kualitas layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)?
- 1.2.5. Bagaimana kualitas layanan Minangkabau Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang berdasarkan dimensi *emphaty* (empati)?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Mendeskripsikan kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan dimensi *tangibles* (bukti fisik)
- 1.3.2. Mendeskripsikan kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan dimensi *reliability* (kehandalan)
- 1.3.3. Mendeskripsikan kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan dimensi *responsiviness* (daya tanggap)

- 1.3.4. Mendeskripsikan kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan dimensi *assurance* (jaminan)
- 1.3.5. Mendeskripsikan kualitas layanan Minangkabau Corner berdasarkan dimensi *emphaty* (empati)

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagaimana tujuan yang ingin dicapai dalam pembahasan penelitian skripsi ini, peneliti berharap agar penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya pada kajian Minangkabau Corner yaitu sebagai layanan informasi budaya lokal di perpustakaan perguruan tinggi.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Untuk Perpustakaan UBH Padang

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Minangkabau Corner, baik dari segi pengelolaan koleksi, akses, promosi, maupun peran pustakawan.

b. Untuk Pustakawan

Penelitian ini sebagai acuan dalam meningkatkan kemajuan layanan, terutama dalam pendampingan dan edukasi budaya kepada pemustaka.

c. Untuk Pemustaka

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi informasi untuk memahami potensi Minangkabau Corner sebagai ruang belajar dan penelitian budaya lokal.