

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan ilmu pengetahuan kini dituntut untuk menyediakan informasi dalam bentuk digital. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan sebagaimana pada ayat (1) wajib memiliki koleksi buku teks pelajaran yang ditetapkan sebagai buku teks wajib pada satuan pendidikan yang bersangkutan dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua peserta didik dan pendidik.

Perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang mendukung kegiatan penelitian dan pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan secara keseluruhan. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang semakin beragam, perpustakaan menyelenggarakan berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Layanan tersebut antara lain adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pengguna, dan layanan penelusuran informasi. Perpustakaan Universitas Bung Hatta sendiri memiliki dua macam layanan corner seperti: *Bung Hatta Corner* dan *Minangkabau Corner*, Bung Hatta Corner sendiri berisikan tentang koleksi khusus dan foto bersejarah tokoh proklamator yaitu Bung Hatta, sedangkan Minangkabau Corner yang berisikan tentang koleksi Minangkabau serta foto dan miniatur dari rumah adat. Layanan *Corner* yang disediakan oleh perpustakaan mempunyai tujuan yaitu untuk pemenuhan kebutuhan informasi bagi pemustaka.

Adanya layanan *Corner* pada perpustakaan merupakan sebuah upaya dari perpustakaan untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi (Buwana, 2021). Iswanto dkk (2019) menyebutkan bahwa keberadaan layanan *Corner* adalah salah satu upaya dari perpustakaan

perguruan tinggi untuk menciptakan pengembangan layanan yang lebih kreatif. Layanan *Corner* dapat difungsikan pada perpustakaan perguruan tinggi menjadi sebuah layanan unggulan yang mampu mendukung peran perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat informasi bagi seluruh civitas akademika kampus. Namun, jika tidak dapat difungsikan secara maksimal, maka layanan tersebut hanya akan berfungsi sebagai “tempelan dan hiasan semata” pelengkap layanan-layanan lain yang ada di sebuah perpustakaan perguruan tinggi.

Salah satu bentuk penerapan layanan *corner* di perpustakaan perguruan tinggi adalah Bung Hatta Corner yang terdapat di perpustakaan Universitas Bung Hatta dan UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Layanan Bung Hatta Corner yang terletak pada Perpustakaan Universitas Bung Hatta lebih berfokus pada pelestarian, pengembangan, dan penyebarluasan warisan intelektual Bung Hatta yang terhubung dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, sedangkan layanan khusus kebunghattan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta yang lebih berfokus pada layanan koleksinya lebih lengkap, tetapi umumnya diakses oleh pengunjung yang memang memiliki tujuan khusus dalam mencari informasi tentang Bung Hatta (Yenita dkk, 2022).

Perpustakaan Universitas Bung Hatta merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki eksistensi dan memiliki satu layanan yang unik yang tidak dimiliki oleh perpustakaan perguruan tinggi lainnya yaitu layanan kebunghattaan (Yudisman, 2023). Sebagai universitas yang menyandang salah satu nama Proklamator Kemerdekaan Republik Indonesia, yakni Mohammad Hatta, Universitas Bung Hatta memiliki tanggung jawab historis dan intelektual yang kuat untuk memperkenalkan, melestarikan, serta menyebarluaskan warisan dan pemikiran karya Bung Hatta kepada seluruh civitas akademika. Salah satu wujud nyata dari tanggung jawab tersebut adalah hadirnya layanan khusus Bung Hatta di Perpustakaan Universitas Bung Hatta. Bung Hatta Corner adalah ruang inspirasi yang menghadirkan koleksi buku dan foto bersejarah Bung Hatta, juga menawarkan wawasan yang mendalam tentang perjalanan hidup dan perjuangan Sang Proklamator untuk generasi masa kini (Perpustakaan Bung Hatta).

Keberadaan sebuah layanan khusus di sebuah perpustakaan Universitas Bung Hatta, yakni Bung Hatta Corner, tidak serta-merta menjamin layanan tersebut berfungsi secara efektif dan optimal. Kualitas suatu layanan perpustakaan sangat bergantung pada sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna, baik dari segi kemudahan akses, kualitas informasi, maupun persepsi pengguna. Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmawati yang mengkaji pemanfaatan koleksi khusus masih tergolong rendah, yang disebabkan oleh kurangnya promosi, minimnya pemahaman pengguna terhadap keberadaan layanan, serta keterbatasan akses. Hal ini menunjukkan bahwa layanan koleksi khusus seperti *corner library* memerlukan evaluasi secara berkala agar dapat berfungsi secara optimal sebagai sumber informasi (Rahmawati, 2025).

Berdasarkan hasil observasi awal, pemanfaatan layanan dan koleksi Bung Hatta Corner belum optimal serta promosi layanan masih terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya mengetahui bagaimana pemustaka menilai kualitas layanan, baik dari aspek pelayanan pustakawan, akses informasi, maupun ruang dan fasilitas. Salah satu pustakawan menyatakan bahwasanya koleksi yang terdapat pada layanan Bung Hatta Corner berjumlah 98 judul dengan 490 eksemplar yang terdiri dari beragam sumber informasi. Selain hasil observasi awal, berdasarkan data kunjungan yang diperoleh jumlah pemustaka yang mengunjungi Bung Hatta Corner selama bulan Januari sampai Juni 2026 tercatat sebanyak 364 pemustaka (pra penelitian 5 Mei 2026). Data tersebut menunjukkan bahwa Bung Hatta Corner telah dimanfaatkan oleh pemustaka, tetapi masih perlu dikaji bagaimana pemustaka menilai layanan yang mereka terima.

Peneliti melakukan observasi awal dengan mewawancarai Ibu Erlya Wahyuni selaku pustakawan menyampaikan bahwa pemanfaatan layanan Bung Hatta Corner yang telah dikembangkan belum sepenuhnya optimal kalangan pemustaka. Salah satu faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut adalah rendahnya minat baca mahasiswa sebagai pemustaka. Karena itu perlunya dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penilaian pemustaka terhadap

kualitas layanan Bung Hatta Corner, sehingga dapat diketahui aspek layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan (pra penelitian 5 Mei 2026).

Tidak cukup dengan keterangan tersebut, peneliti juga menambahkan keterangan dengan melakukan wawancara dengan salah seorang pemustaka yang bernama Muhammad Afif. Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka yang bersangkutan menyatakan bahwa dia mengunjungi layanan Bung Hatta Corner tersebut karena terdapat mata kuliah yang mewajibkan mahasiswa untuk mempelajari nilai-nilai Kebunghattaan. Sehingga mahasiswa perlu memanfaatkan koleksi buku dan sumber informasi yang tersedia di Bung Hatta Corner untuk mendukung pemahaman materi perkuliahan tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk melakukan survei persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta. Persepsi pemustaka ini tidak hanya menilai tingkat pemanfaatan, tetapi juga mengkaji kualitas koleksi dalam layanan tersebut. Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu, terdapat beberapa pembeda fokus penelitian, penelitian Afifah Pebriany dan Malta Nelisa (2022) berfokus pada pemanfaatan koleksi khusus Bung Hatta serta faktor-faktor yang memengaruhinya, seperti kebutuhan, minat, kelengkapan koleksi, keterampilan pustakawan, dan fasilitas temu kembali informasi. Sementara itu, penelitian Salsabila Safa Ajra Muchtar dan Nurizzati (2025) mengkaji persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta dengan menggunakan model LibQUAL+™. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai penilaian pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta.

Berdasarkan perbedaan tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis persepsi pemustaka pada kualitas layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta dengan menggunakan dimensi LibQUAL+™ yang disesuaikan dengan karakteristik layanan koleksi khusus. Penelitian terdahulu mengenai Bung Hatta Corner lebih banyak membahas pemanfaatan koleksi atau layanan pada lokasi yang berbeda, Penelitian ini melengkapi penelitian terdahulu

dengan menghadirkan bukti empiris pada konteks layanan Bung Hatta Corner yang memiliki karakteristik. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan memberikan gambaran empiris mengenai kualitas layanan Bung Hatta Corner berdasarkan persepsi pemustaka.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan melakukan tindakan yang mendalam mengenai persepsi pemustaka pada kualitas layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta. Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan gambaran lengkap tentang kondisi terkini layanan Bung Hatta Corner. Berdasarkan hal tersebut, kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta sebagai layanan koleksi khusus yang memiliki nilai historis dan edukatif, serta penggunaan tiga dimensi LibQUAL+™, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, untuk menggambarkan kualitas layanan berdasarkan persepsi pemustaka. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya membahas tingkat pemanfaatan koleksi atau kualitas layanan secara umum, tetapi secara khusus memberikan gambaran mengenai bagaimana pemustaka menilai kemampuan layanan Bung Hatta Corner dalam mendukung kebutuhan informasi mereka.

Dalam mengukur kualitas pelayanan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan yang diakui oleh *Association of Research Libraries* (ARL) adalah LibQUAL+™ (*Library Quality*) yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2015). Oleh karena itu untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang layanan Bung Hatta Corner peneliti menggunakan teori LibQUAL+™ menjelaskan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQUAL+™ yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi), *Library as Place* (Tempat/Ruang). Dengan menggunakan model LibQUAL+™ penelitian ini dirancang secara khusus untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka pada kualitas layanan yang mereka terima. Dalam penelitian ini, kualitas layanan tidak dimaknai sebagai pengukuran capaian organisasi secara objektif, melainkan sebagai keberhasilan layanan dalam

memenuhi kebutuhan pemustaka sebagaimana dipersepsikan oleh pengguna layanan. Untuk mengoperasionalkan persepsi tersebut, penelitian menggunakan dimensi kualitas layanan LibQUAL+™ yang meliputi *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place*. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada ketiga dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menggambarkan kualitas layanan dari perspektif pemustaka.

Persepsi pemustaka menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Persepsi merupakan proses individu dalam menilai suatu layanan berdasarkan pengalaman yang diterimanya, sehingga akan memengaruhi sikap dan perilaku dalam menggunakan layanan tersebut (Kotler dkk., 2022). Apabila pemustaka memiliki persepsi yang baik terhadap layanan koleksi khusus, maka tingkat pemanfaatannya akan meningkat. Sebaliknya, persepsi yang kurang baik dapat menyebabkan rendahnya minat terhadap penggunaan koleksi tersebut.

Dengan demikian, urgensi pada penelitian ini penting dilakukan karena hingga saat ini belum diketahui apakah layanan Bung Hatta Corner telah efektif memenuhi kebutuhan informasi pemustaka berdasarkan persepsi mereka, padahal layanan tersebut merupakan koleksi khusus yang menjadi identitas Universitas Bung Hatta dan memerlukan evaluasi sebagai dasar pengembangan layanan yang berkelanjutan. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, peneliti menyusun sebuah penelitian yang berjudul “Persepsi Pemustaka Pada Kualitas Layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta”. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melihat persepsi pemustaka terhadap layanan koleksi khusus Bung Hatta di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

1.2 Rumusan Masalah

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

- 1.2.1 Bagaimana persepsi pemustaka terhadap dimensi *Affect of Service* (Kinerja petugas dalam pelayanan) pada layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta?
- 1.2.2 Bagaimana persepsi pemustaka terhadap dimensi *Information Control* (Kualitas informasi dan akses informasi) pada layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta?
- 1.2.3 Bagaimana persepsi pemustaka terhadap dimensi *Library as Place* (Tempat/Ruang) pada layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1 Untuk melihat persepsi pemustaka mengenai dimensi *Affect of Service* (Kinerja petugas dalam pelayanan) pada layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.
- 1.3.2 Untuk melihat persepsi pemustaka mengenai dimensi *Information Control* (Kualitas informasi dan akses informasi) pada layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.
- 1.3.3 Untuk melihat persepsi pemustaka mengenai dimensi *Library as Place* (Tempat/Ruang) pada layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan diatas, peneliti berharap agar penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah kajian dalam bidang ilmu perpustakaan, khususnya terkait persepsi pemustaka dan kualitas layanan Bung Hatta Corner di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perpustakaan Universitas Bung Hatta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Perpustakaan Universitas Bung Hatta dalam meningkatkan kualitas layanan Bung Hatta Corner.

b. Bagi Pustakawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka, khususnya pada layanan Bung Hatta Corner.

c. Bagi Pemustaka

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemustaka melalui peningkatan kualitas layanan Bung Hatta Corner sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi.

