

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1. Latar Belakang**

Perkembangan dunia perpustakaan di negara-negara maju terjadi dengan sangat cepat. Faktor yang menjadi kendala bagi kemajuan perpustakaan di Indonesia juga dihadapi oleh pelaku jasa yang lain. Eksistensi suatu lembaga akhirnya akan ditentukan oleh seberapa besar lembaga tersebut bermanfaat secara optimal dan benar-benar dirasakan oleh masyarakat luas.

Dalam menentukan kebutuhan pemustaka, perpustakaan perlu mendapatkan masukan dari pemustaka yang menggunakan fasilitas perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah memuaskan pemustaka dengan memberikan berbagai jenis layanan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Namun dalam berinteraksi atau berhubungan dengan pemustaka kerap kali perpustakaan menerima keluhan dari pemustaka. Memberikan kepuasan yang sempurna dari layanan perpustakaan tentu sangat berkaitan erat dengan persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Banyak faktor yang mempengaruhinya, untuk itu dibutuhkan ukuran yang pasti untuk membantu menjawab masalah ini. Perpustakaan harus melakukan antisipasi dalam menghadapi semua tantangan ini, karena itu perlu untuk mengetahui, mengidentifikasi, mengukur, menggambarkan dan menganalisis bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan selama ini.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang pada umumnya bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau nirlaba. Pada banyak praktik di Indonesia, karena perpustakaan bersifat nirlaba, maka kualitas layanan kepada pelanggan atau konsumen perpustakaan yang disebut pemustaka tidak menjadi prioritas utama. Seharusnya praktik di dunia pemasaran dan jasa, juga diterapkan di ranah perpustakaan. Perpustakaan harus jeli melihat pasar dan menentukan segmentasi pemakainya. Sementara itu perubahan paradigma manajemen jasa sangat cepat. Di negara maju pendekatan prinsip pemasaran

sudah dilakukan oleh perpustakaan hampir seabad silam. Pemustaka merupakan faktor utama eksistensi dan operasionalnya suatu perpustakaan.

Dalam pendekatan pemasaran di perpustakaan beberapa hal yang menjadi pertanyaan utama antara lain: Siapa pemustaka utama perpustakaan? Apa yang pemustaka inginkan dari layanan perpustakaan? Apa yang dapat dilakukan perpustakaan agar keinginan pemustaka terpenuhi? Dan dengan cara apa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka? Sejumlah pertanyaan tersebut merupakan dasar bagi perpustakaan dalam menjalankan aktivitasnya. Tuntutan perubahan dan dinamika perilaku pemustaka sangat memerlukan pendekatan pemasaran agar organisasi mampu bertahan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penting dalam proses belajar mengajar, oleh karenanya kualitas layanan suatu perpustakaan perguruan tinggi harus terus dijaga dan ditingkatkan. Perpustakaan STAIN Surakarta dalam perkembangannya sampai saat ini telah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan, setahap demi setahap secara sistematis dan terencana sebagaimana tertuang dalam rencana tahunan perpustakaan. Perpustakaan STAIN Surakarta mempunyai peran sebagai pusat sumber belajar, pusat pengajaran, pusat penyebarluasan informasi dan memberi jasa pelayanan informasi secara profesional yang bermuara pada kepuasan pemustaka. Oleh karena itu keberadaan pemustaka perlu mendapat perhatian dalam layanan perpustakaan, sehingga diperlukan kajian terhadap keberadaan mereka.

Berdasarkan kondisi yang ada dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, arah kebijakan perpustakaan STAIN Surakarta sebagai berikut :

1. Pengembangan koleksi perpustakaan yang berkualitas dan berkelanjutan secara kuantitas.
2. Pengembangan jasa pelayanan dengan dukungan sarana prasarana di perpustakaan.
3. Pengembangan kerjasama antar-perpustakaan yang saling menguntungkan.
4. Pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan yang kuat, profesional dan amanah.

Kepuasan pemustaka menjadi tujuan utama dalam layanan perpustakaan, sehingga pengembangan koleksi, kelengkapan sarana prasarana di perpustakaan, kerjasama antar perpustakaan dan pelayanan yang ramah dari petugas perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari sering terjadi masalah berkaitan dengan layanan hanya karena pemustaka mengeluhkan petugas kurang ramah dalam melayani, sarana dan prasarana perlu ditambah, atau kurang memadai dan lain-lain.

Berdasarkan hal itu, kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan dalam penelitian ini diukur melalui harapan dan persepsi pemustaka. Yang dimaksud dengan harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pemustaka, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pemustaka. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut kualitas layanan perpustakaan. Metode yang mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka ini dikenal dengan *LibQual+™* yang dirancang oleh *Association of Research Library (ARL)*. *LibQual+™* adalah pengembangan dari model konseptual berdasarkan instrumen *Servqual*.

## **1. 2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka ?

## **1. 3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengetahui :

1. Kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

2. Tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka.

#### **1. 4. Manfaat Penelitian**

1. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.
2. Penelitian ini juga dapat memberikan gambaran penerapan metode *LibQual+™* yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan.
3. Dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan sumber kajian pemustaka selanjutnya bagi pustakawan dan pemangku kepentingan di STAIN Surakarta dalam pengembangan layanan perpustakaan.

#### **1. 5. Batasan Penelitian**

Penelitian ini mencakup kegiatan mengidentifikasi, mengukur, menggambarkan dan menganalisis bagaimana kualitas layanan perpustakaan STAIN Surakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka.