

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu sumber yang bisa dimanfaatkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka miliki. Mulai dari informasi untuk kebutuhan pendidikan, penelitian, atau bahkan untuk hiburan. Berbagai jenis perpustakaan hadir untuk menjawab berbagai kebutuhan informasi yang dimiliki oleh masyarakat. Salah satunya adalah perpustakaan umum.

Perpustakaan umum merupakan salah satu jenis perpustakaan yang terbuka dan dapat diakses oleh semua orang. Solanke & Osuchukwu (2018) menyatakan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan dengan pemustaka yang paling heterogen karena aksesnya tidak terbatas dan dapat digunakan oleh siapa saja. Keberadaan perpustakaan umum ini memang sangat penting dan umumnya ditujukan untuk membantu membangun komunitas atau masyarakat di sekitarnya. Seperti yang dikemukakan oleh Maurya (2016) bahwa perpustakaan umum mempunyai peranan yang sangat penting karena berfungsi untuk membangun masyarakat, mendidik individu, dan menumbuhkan komunitas yang bijaksana. Perpustakaan umum menjadi gerbang informasi bagi masyarakat untuk mengembangkan diri. Layanan dan fasilitas yang disediakan menjadi media bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi baik dalam segi pendidikan, penelitian, atau bahkan rekreasi.

Data yang dirilis IFLA pada tahun 2022 menunjukkan bahwa jumlah perpustakaan yang ada di seluruh dunia kurang lebih sebanyak 2.8 juta. Adapun sebanyak 409.972 merupakan perpustakaan umum. Sementara di Indonesia sendiri, berdasarkan data dari Perpustakaan Nasional pada tahun 2021 terdapat 164.610 perpustakaan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 36.144 merupakan perpustakaan umum. Sebanyak 34 merupakan perpustakaan umum provinsi, 496 perpustakaan umum kabupaten/kota, 1.685 perpustakaan kecamatan, dan 33.929 perpustakaan kelurahan/desa. Jumlah ini menempati urutan kedua setelah perpustakaan sekolah (Mallawa, 2022).

Beragamnya kebutuhan pemustaka membuat perpustakaan juga menyediakan beragam layanan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk menunjang hal tersebut. Layanan sirkulasi ini mencakup segala aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan bahan pustaka. Pengetahuan tentang koleksi, pengetahuan tentang pemustaka, dan pengetahuan tentang misi perpustakaan merupakan prasyarat penting dalam penyelenggaraan layanan sirkulasi (Freedman, 2013).

Layanan sirkulasi menjadi layanan utama yang disediakan oleh perpustakaan. Rahmah (2018) menyatakan bahwa layanan sirkulasi merupakan denyut nadi semua kegiatan perpustakaan. Kegiatan sirkulasi ini dapat dirasakan langsung oleh pemustaka dan karenanya keberhasilan perpustakaan dapat diukur salah satunya dengan seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang menggunakan layanannya. Kualitas layanan yang baik akan menarik minat individu untuk berkunjung ke perpustakaan.

Kunjungan pemustaka ke perpustakaan menjadi sebuah tantangan tersendiri terutama di era perkembangan teknologi seperti sekarang. Perkembangan teknologi yang memunculkan media sosial telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan, salah satunya bagaimana individu mencari informasi. Erlianti (2020) melakukan penelitian untuk mengamati pola perilaku pencarian informasi di kalangan Generasi Z. Dari penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa Generasi Z cenderung mencari menggunakan sumber elektronik untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Generasi Z juga lebih *multitasking* dalam keseharian mereka. Misalnya saja mereka bisa mengaplikasikan semua pekerjaan dalam satu waktu seperti menjalankan sosial media, *browsing* menggunakan PC, mengetik, mendengarkan musik menggunakan *headset*. Kegiatan mereka setiap harinya juga didominasi dengan berselancar di dunia maya atau bermain media sosial.



Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet di Dunia

Sumber: We Are Social, 2023

Dilansir dari We Are Social (2023) terdapat 5,30 miliar pengguna internet dengan 4,95 milyar teridentifikasi sebagai pengguna media sosial. Rata-rata individu menghabiskan sebanyak 6 jam 41 menit untuk berselancar menggunakan internet. Sebanyak 31,2% menggunakan internet sebagai mesin pencarian untuk menemukan dan memenuhi kebutuhan informasi. Hal ini membuktikan bahwa pola perilaku pencarian informasi individu mulai mengalami pergeseran. Mereka lebih senang mencari informasi lewat internet atau media sosial.

Kenyataan itu membuat perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi harus dapat menyesuaikan diri. Meski individu sekarang mulai bergeser melakukan pencarian informasi melalui internet atau media sosial, sejatinya terdapat perbedaan mendasar antara melakukan hal tersebut dengan mencari informasinya langsung di perpustakaan. Banks (2017) mengemukakan beberapa alasan perpustakaan merupakan tempat menemukan informasi yang lebih baik daripada internet. Alasan tersebut diantaranya yaitu perpustakaan adalah tempat yang aman untuk berkumpul secara konstruktif tanpa takut akan adanya *cyberbullying* atau *trolling*, pustakawan dapat memberikan bantuan untuk memulai mana informasi yang tepat dan tidak, serta dapat membantu untuk menemukan informasi yang kita butuhkan.

Perpustakaan sebagai *growing organism* harus terus berkembang sesuai dengan kemajuan zaman dan berinovasi agar pemustaka tetap memiliki keinginan

Neni Apriyani, 2024

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DENGAN MOTIVASI KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk berkunjung dan memanfaatkan seluruh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Seperti yang tertuang dalam *Fifth Law of Library Science* yang dikemukakan Ranganathan bahwa perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang aktif dalam lingkungan yang senantiasa berubah (Barner, 2015). Oleh karena itu perpustakaan harus dapat beradaptasi dengan perubahan zaman sehingga dapat melayani dan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan sebaik-baiknya. Di tengah gempuran internet dan media sosial, perpustakaan harus menyesuaikan diri agar pemustaka tetap mau datang berkunjung.

Penyediaan layanan yang berkualitas menjadi salah satu kunci upaya yang dapat dilakukan perpustakaan untuk menarik pemustaka datang berkunjung. Kualitas layanan menjadi salah satu hal yang berpengaruh besar bagi setiap orang ketika akan mengunjungi suatu tempat. Hafidz & Dominicius (2023) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan memiliki dampak terhadap niat pelanggan untuk berkunjung kembali. Kepuasan pelayanan yang dirasakan saat berbelanja akan mendorong pelanggan untuk mengunjungi toko lagi. Berdasarkan hal tersebut, pelanggan merasa bahwa mereka akan terus mengunjungi toko tersebut kembali di masa mendatang.

Dalam konteks perpustakaan, kualitas layanan juga sangat berpengaruh terhadap persepsi pemustaka tentang perpustakaan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alam (2023) bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka. Sumber daya perpustakaan, kompetensi yang dimiliki staf, pendekatan perilaku pada pemustaka dan fasilitas yang diberikan perpustakaan menjadi faktor yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas tersebut. Sramek, dkk. (2018) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dapat dikatakan sebagai keinginan untuk melakukan pembelian berulang, perilaku positif, komitmen jangka panjang, niat untuk melanjutkan afiliasi, dan melakukan iklan dari mulut ke mulut (WOM) yang positif. Dengan begitu, pemustaka yang merasa puas dan loyal memiliki kemungkinan besar untuk kembali ke perpustakaan dan memanfaatkan seluruh fasilitas yang disediakan.

Banyaknya pemustaka yang memiliki niat berkunjung ke perpustakaan akan membuat jumlah kunjungan ke perpustakaan akan meningkat. Hal tersebut adalah

sesuatu yang bagus karena arti penting perpustakaan itu sendiri terletak pada pemustaka. Perpustakaan hadir agar keberadaannya mampu dimanfaatkan pemustaka dengan cara menggunakan seluruh layanannya dengan baik. Pada penelitian yang dilakukan Ardèvol, dkk. (2018) ditemukan bahwa seseorang cenderung berhenti menggunakan perpustakaan umum ketika masa pendidikan mereka telah berakhir. Hal ini menunjukkan bahwa kunjungan ke perpustakaan belum menjadi sebuah kebiasaan dan hal yang rutin.

Penelitian mengenai kualitas layanan telah dilakukan sebelumnya. Misalnya penelitian yang dilakukan Gyau, dkk. (2021) yang meneliti hubungan kualitas layanan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Jiangsu. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode LibQUAL sebagai skala pengukuran. Hasilnya didapatkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang disediakan perpustakaan untuk pembelajaran dan merasa puas dengan perlakuan pustakawan. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa perpustakaan adalah tempat yang lebih disukai oleh para pelajar internasional untuk belajar dan memanfaatkan layanan perpustakaan untuk keperluan akademik.

Penelitian lain dilakukan oleh Twum, dkk. (2021) untuk meneliti hubungan antara kualitas layanan terhadap citra perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Penelitiannya menggunakan metode LibQUAL untuk mengukur kualitas layanan. Hasilnya didapatkan bahwa tiga dari empat dimensi LibQUAL menunjukkan kualitas layanan berpengaruh terhadap citra perpustakaan yang berhubungan langsung dengan respons perilaku, loyalitas pengguna. Penelitian ini juga mengindikasikan bahwa semua dimensi layanan perlu dianggap penting dan diperhatikan dengan serius untuk semakin meningkatkan loyalitas pengguna. Loyalitas akan membuat pemustaka kembali datang dan memanfaatkan layanan dan fasilitas perpustakaan di kemudian hari.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat (Dispustipda Jabar) merupakan perpustakaan umum tingkat provinsi yang berlokasi di Jl. Kawalayaan Indah II No. 4 Soekarno Hatta Bandung. Perpustakaan ini terbuka untuk umum

Neni Apriyani, 2024

*HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DENGAN MOTIVASI KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH JAWA BARAT*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mulai dari anak-anak, remaja, sampai dewasa. Berbagai jenis layanan disediakan untuk mengakomodasi kebutuhan para pemustaka yang berbeda di setiap jenjang usia. Beberapa layanan yang disediakan di Dispusipda Jabar yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan informasi, dan beberapa layanan lain yang tersedia bagi semua kalangan mulai dari anak-anak, remaja, bahkan dewasa. Dispusipda Jawa Barat juga giat melakukan program perpustakaan keliling dan program perpustakaan lain yang berbasis inklusi sosial.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan, layanan sirkulasi menjadi layanan yang banyak digunakan. Hal ini karena erat kaitannya dengan kegiatan peminjaman dan pengembalian buku. Layanan sirkulasi di Dispusipda Jabar di buka dari hari Senin-Jumat mulai pukul 08.00-15.30 dan hari Sabtu mulai pukul 08.00-14.00. Setiap pemustaka diperbolehkan meminjam buku dengan syarat harus sudah menjadi anggota perpustakaan. Setiap pemustaka diperbolehkan meminjam maksimal tiga eksemplar buku dengan jangka waktu peminjaman selama dua minggu.

Layanan sirkulasi yang terdapat di Dispusipda Jabar dilakukan dengan cara konvensional dan juga dengan bantuan teknologi. Cara konvensional yaitu dilakukan dengan melakukan peminjaman dan pengembalian koleksi secara manual dan dilayani langsung oleh pemustaka. Lalu ada juga dengan bantuan teknologi yaitu dengan tersedianya *self-check* atau layanan peminjaman yang bisa dilakukan pemustaka secara mandiri.

Mesin peminjaman mandiri yang disediakan masih terbatas jumlahnya sehingga banyak pemustaka yang meminjam buku harus melakukannya dengan cara manual. Hal ini memiliki kekurangan ketika banyak pemustaka yang meminjam buku di saat bersamaan yang akhirnya mengakibatkan pemustaka harus mengantri dan menunggu. Di sinilah pustakawan ditantang harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dan efisien sehingga pemustaka tetap bisa merasakan kepuasan ketika menjajal layanan tersebut. Pemustaka yang merasa puas mempunyai potensi besar untuk datang kembali mengunjungi perpustakaan.

Kegiatan peminjaman buku menjadi kegiatan yang paling banyak dilakukan pemustaka di area sirkulasi. Namun selain itu, terdapat beberapa kegiatan lain yang

dilakukan pemustaka. Misalnya hanya sekedar membaca tanpa meminjam buku atau mengerjakan tugas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada beberapa pemustaka, alasan mereka mengunjungi perpustakaan memang beragam. Diantaranya untuk meminjam buku, mencari referensi tugas, bertemu dengan teman, sampai hanya sekedar untuk mengisi waktu luang dan merasa perpustakaan adalah tempat yang tepat.

Pengukuran kualitas layanan perpustakaan menjadi hal yang penting dilakukan untuk mengetahui pendapat pemustaka terhadap seluruh layanan yang disediakan perpustakaan. Hal tersebut juga dapat menjadi evaluasi bagi perpustakaan untuk membenahi titik-titik layanan yang belum sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Salah satu metode pengukuran layanan perpustakaan yang banyak digunakan adalah metode LibQUAL. Association of Research Libraries (2021) menjelaskan bahwa metode LibQUAL merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan dari suatu perpustakaan. Pada penelitian ini, dimensi pada LibQUAL akan digunakan untuk mengetahui kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Jawa Barat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas tentang hubungan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan dengan loyalitas pemustaka, penelitian ini akan lebih difokuskan pada satu layanan perpustakaan yaitu layanan sirkulasi dan bagaimana hubungannya dengan motivasi kunjungan pemustaka. Penelitian terdahulu masih menggunakan Metode LibQUAL versi lama dengan empat dimensi. Sementara penelitian ini akan menggunakan LibQUAL versi terbaru yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

Puas atau tidaknya pemustaka dengan suatu layanan, maka mereka perlu merasakan pelayanan itu sendiri. Di sinilah motivasi untuk berkunjung berperan sangat penting karena motivasi ini yang menjadi pendorong bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka yang pernah berkunjung dapat mengemukakan pendapatnya mengenai pengalaman mereka dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Hal ini menjadi penting diketahui oleh perpustakaan untuk semakin mengembangkan layanannya. Berdasarkan hal

tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji tentang, "**Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Motivasi Kunjungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat**".

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Rumusan Masalah Umum

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah umum pada penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara kualitas layanan sirkulasi dengan motivasi kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

1.2.2 Rumusan Masalah Khusus

Adapun rumusan masalah khusus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
2. Bagaimana motivasi kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian Umum

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan sirkulasi dengan motivasi kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus

Adapun tujuan khusus penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat?
2. Untuk mengetahui motivasi kunjungan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Perpustakaan dan Sains Informasi khususnya terkait dengan layanan

sirkulasi perpustakaan. Selain itu juga bisa menjadi referensi ataupun bahan bacaan bagi siapapun yang tertarik dengan topik yang dibahas ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Peneliti

Sarana implementasi ilmu pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan selama masa perkuliahan.

2. Perpustakaan

Sebagai referensi dan refleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, khususnya layanan sirkulasi di masa mendatang agar lebih banyak pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan seluruh fasilitas dan layanan perpustakaan.

3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi bahan rujukan bagi penelitian selanjutnya terutama dengan topik yang serupa.

1.5 Sistematika Penulisan

Struktur organisasi penelitian ini dibuat berdasarkan Pedoman Karya Ilmiah UPI Tahun 2019 yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang kajian pustaka berupa teori penelitian, kerangka penelitian, hipotesis penelitian dan kajian-kajian yang berkaitan dengan topik penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini mencakup desain penelitian, mulai dari pendekatan penelitian, instrumen penelitian, tahap pengumpulan data sampai pada teknik analisis data.

BAB IV: TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup deskripsi hasil temuan penelitian dari analisis data yang sesuai dengan urutan rumusan permasalahan penelitian.

BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini mencakup uraian simpulan dari penelitian yang telah dilakukan, implikasi dan rekomendasi dari penelitian yang dilakukan.