BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan terus berkembang dan memberikan perubahan terhadap kehidupan sehari-hari manusia. Kemajuan ini juga memberikan dampak pada perpustakaan untuk beradaptasi dengan teknologi terkini. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi harus mampu menyediakan kebutuhan informasi pemustaka. Kegiatan pengumpulan dan pelestarian informasi menjadikan perpustakaan dalam penyajian layanan informasi. Pemustaka sebagai penerima layanan informasi memiliki berbagai kebutuhan informasi yang beragam. Adapun perpustakaan perguruan tinggi menjadi lembaga yang menyediakan kebutuhan informasi untuk kalangan akademisi. Perpustakaan menjadi tempat sumber informasi dalam menunjang penelitian. Maka dari itu, perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan layanan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Menurut UU No.43 Pasal 1 Tahun 2007, Perpustakaan adalah sebuah institusi yang secara profesional mengelola berbagai koleksi, seperti karya tulis, karya cetak, dan karya rekam, menggunakan sistem tertentu untuk mendukung kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, penyediaan informasi, serta hiburan bagi pemustaka. Tersimpan berbagai koleksi didalamnya membuat perpustakaan dijadikan sebagai sumber informasi. Tugas pokok dari perpustakaan yaitu menyediakan layanan informasi untuk pemustaka (Margareta, 2022). Informasi yang disediakan oleh perpustakaan akan terus mengalami perkembangan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

Keberadaan dari Perpustakaan Perguruan Tinggi menjadi suatu lembaga yang dimanfaatkan untuk sumber referensi untuk menunjang pembelajaran dan penelitian dari pemustaka, baik mahasiswa maupun dosen. Hal ini bertujuan agar

kualitas perpustakaan dapat terukur dan membantu meningkatkan akreditasi program studi di suatu perguruan tinggi. Kualitas dalam suatu pelayanan (jasa) memiliki konsep dasar sebagai pemenuhan layanan yang didapatkan dapat melebihi keinginan maupun harapan dari pengguna (Herman *et al.*, 2022). Koleksi bahan pustaka menjadi salah satu fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

Layanan perpustakaan menjadi fasilitas informasi yang telah disediakan perpustakaan untuk dimanfaatkan oleh pengguna. Umumnya, layanan yang tersedia meliputi layanan sirkulasi, referensi, serta literasi informasi. Sebagai pusat informasi, perpustakaan memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan secara proaktif dengan menyediakan beragam bentuk informasi bagi para pemustaka (Suratmi, 2021). Pengetahuan dan informasi disediakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi. Informasi ini dimanfaatkan untuk mendukung penelitian akademis serta memperluas wawasan di berbagai bidang, sehingga memperkaya pengetahuan dan memberikan hiburan kepada pembaca. Informasi ringan dapat berfungsi sebagai sarana hiburan bagi pemustaka. Selain itu, pemustaka memiliki kesempatan untuk menelusuri dan memperdalam informasi yang tersedia di perpustakaan (Endarti, 2022).

Kualitas layanan di perpustakaan dapat diukur menggunakan metode LibQUAL+™ yang merupakan teori pengembangan dari model Servqual untuk melakukan evaluasi pada kualitas layanan di perpustakaan. Pada teori metode LibQUAL+™ yang terbaru, terdapat 3 dimensi yang digunakan yaitu *Affect of Services* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses dalam Informasi), dan *Library as Place* (Fasilitas di Perpustakaan). Ketiga dimensi tersebut berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi dari persepsi pemustaka mengenai kualitas layanan yang ada di perpustakaan.

Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung adalah perpustakaan lembaga yang ada di perguruan tinggi dan bertujuan untuk menjadi Pusat Sumber Belajar (*Learning Resource Centre*). Perpustakaan ini berkomitmen untuk menyediakan

berbagai informasi terkini melalui beragam media, guna mendukung peningkatan kualitas serta kemampuan kerja lulusan Politeknik Negeri Bandung. Layanan yang dimiliki oleh perpustakaan Politeknik Negeri Bandung yaitu layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), layanan ruang akses koleksi digital, layanan keanggotaan, layanan ruang multimedia, layanan referensi, layanan belajar mandiri, dan layanan ruang *conference*. Untuk mengetahui layanan ini lebih lanjut, pemustaka dapat mengakses laman website <https://library.polban.ac.id/> yang telah menyediakan berbagai informasi mengenai Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.

Layanan yang disediakan bagi pemustaka untuk melakukan proses peminjaman dan pengembalian buku yaitu layanan sirkulasi. Melalui layanan sirkulasi ini biasanya juga menjadi informan untuk pemustaka. Pelayanan keanggotaan tersedia untuk mendaftar menjadi anggota Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dan memperpanjang masa aktif keanggotaan. Selain itu juga terdapat layanan referensi yang menawarkan beragam sumber, seperti kamus, ensiklopedia, dan lainnya. Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung juga menyediakan layanan multimedia yang sudah tersedia beberapa komputer yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dalam penelusuran informasi. Kemudian perpustakaan Politeknik Negeri Bandung juga menyediakan ruangan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk belajar mandiri.

Berdasarkan pengalaman peneliti saat mengunjungi Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung, petugas layanan yang tersedia di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Ketika pemustaka mengajukan pertanyaan, petugas perpustakaan mampu menyampaikan informasi secara rinci dan mudah dipahami. Layanan yang dari petugas perpustakaan juga telah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, karena tujuan utama dari pelayanan publik adalah memastikan pemustaka merasa puas dengan layanan yang diterimanya. (Zuhrah, 2021). Salah satu ciri peningkatan pelayanan adalah menggunakan konsep manajemen hubungan

pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM). Manajemen hubungan pelanggan (CRM) merupakan suatu ilmu bisnis yang menekankan pentingnya menempatkan pelanggan sebagai fokus utama dalam operasional perusahaan. Konsep ini sudah banyak diterapkan di berbagai perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Saat ini, CRM dianggap sangat vital untuk memperkuat hubungan antara pelanggan dan pemangku kepentingan serta dalam memberikan informasi yang diperlukan pelanggan terkait data yang sedang diproses (Delya *et. al.*, 2023). Melalui manajemen hubungan pelanggan, pustakawan dapat menjalin hubungan baik dengan pemustaka untuk membangun loyalitas pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Menurut Anwar *et. al.* (2022) loyalitas adalah perilaku yang dilakukan pelanggan untuk mengunjungi kembali layanan yang dapat memuaskan pelanggan. Di perpustakaan, pemustaka yang loyal adalah mereka yang rutin mengunjungi perpustakaan dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka juga tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian Hendri & Robyardi (2019) yang dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwasanya kualitas layanan di perpustakaan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pemustaka. Dari kualitas layanan itulah yang akhirnya dapat menciptakan loyalitas pemustaka.

Dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh (Siska & Roza, 2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode LibQual+TM di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung” bahwasanya kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Sijunjung masih perlu diperbaiki dikarenakan hasil dari tiga dimensi LibQual+TM yaitu pada *Service Affect* pemustaka merasa cukup puas, kemudian dimensi *Library As Place* pemustaka merasa belum puas, dan untuk dimensi *Information Control* pemustaka belum puas. Selanjutnya dalam penelitian (Saputro & Utami, 2020) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Perpustakaan Balai

Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta Dengan Metode LibQUAL+™” bahwasanya layanan dan sarana prasarana yang tersedia di perpustakaan dapat membuat pemustaka menjadi puas.

Selanjutnya dari Thuannadee (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Library's Quality Impact On Satisfaction And Improvement Priorities* memiliki tujuan untuk mengidentifikasi layanan perpustakaan di Suranaree University of Technology (SUT), Thailand. Hasilnya menunjukkan bahwa ada aspek yang memiliki efek tidak signifikan dengan kepuasan pemustaka seperti aspek “perpustakaan sebagai tempat” dan aspek “koleksi dan akses”. Kemudian Neni Apriyani (2024) dalam skripsinya yang berjudul Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi dengan Motivasi Kunjungan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, bahwasanya kualitas layanan perpustakaan memiliki korelasi yang kuat terhadap motivasi kunjungan pemustaka. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, persamaan penelitian ini terkait dengan untuk mengetahui kualitas layanan yang ada perpustakaan. Selanjutnya, yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu pengukuran layanan menggunakan Metode LibQUAL+™ untuk mengetahui loyalitas pemustaka yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.

Berdasarkan uraian paragraf diatas, penelitian ini dilakukan untuk melihat bahwasanya kualitas layanan perpustakaan dapat mempengaruhi loyalitas pemustaka, sehingga pemustaka akan berkunjung kembali ke Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung dan merekomendasikan Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung ke orang yang dikenalnya. Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Loyalitas Pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan, berikut rumusan masalah yang ada di dalam penelitian ini:

1.2.1 Rumusan masalah umum

Apakah terdapat pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung?

1.2.2 Rumusan masalah khusus

- a. Seberapa besar pengaruh *Affect of Services* terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung?
- b. Seberapa besar pengaruh *Information Control* terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung?
- c. Seberapa besar pengaruh *Library as Place* terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tetap fokus dan relevan dengan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti menetapkan batasan masalah hanya pada:

1. Layanan perpustakaan Politeknik Negeri Bandung yang dilihat dari indikator *Affect of Services*, *Information Control*, dan *Library as Place*.
2. Loyalitas pemustaka perpustakaan Politeknik Negeri Bandung ditinjau dari indikator *Repeat Purchase*, *Retention*, dan *Referalls*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

1.4.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Affect of Services* terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Information Control* terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Library as Place* terhadap loyalitas pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis dan teoritis.

1) Manfaat teoritis

Penulisan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam bidang ilmu perpustakaan dan menambah wawasan dalam kualitas layanan perpustakaan untuk meningkatkan loyalitas pemustaka.

2) Manfaat praktis

- a. Bagi Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk mengembangkan dan memaksimalkan peran sebagai perpustakaan perguruan tinggi melalui berbagai program yang diselenggarakan.
- b. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menjadi wawasan berpikir untuk meningkatkan pengetahuan mengenai kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian mengenai loyalitas pemustaka di perpustakaan.

1.6 Struktur Organisasi Penelitian

Adapun urutan sistematis dari pemaparan setiap bab yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan tahap awal dalam penelitian dengan memaparkan latar belakang dan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini. Pendahuluan juga berisi rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi landasan teori yang mendukung topik atau permasalahan dalam penelitian ini yang membahas mengenai Customer Relationship Management, perpustakaan, dan program reward perpustakaan.

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian berisi rincian mengenai metode yang digunakan. Selain itu menjelaskan komponen yang digunakan dalam pendekatan penelitian ini, yaitu desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, dan analisis data. Penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dan pembahasan berisi pengolahan dan analisis data yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada serta pembahasan mengenai hasil pelaksanaan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi pengambilan kesimpulan berupa penafsiran makna dari hasil temuan penelitian. Selain itu dalam bab ini juga berisi implikasi dan rekomendasi yang dapat bermanfaat untuk pembaca.