

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di dunia pendidikan salah satu yang menunjang pendidikan adalah perpustakaan, karena perpustakaan merupakan gudangnya ilmu/buku sumber pengetahuan yang bisa memecahkan segala permasalahan. Seiring dengan berjalannya waktu, teknologi dan *life style* pun semakin berkembang, tanpa terasa telah menggeser posisi perpustakaan sebagai sumber informasi menjadi terpuruk, tidak dilirik bahkan sangat kurang diperhatikan. Seyogyanya perpustakaan harus dihidupkan kembali, sebagaimana yang di kemukakan oleh Henry Winkler (dalam Achmad, 2012, hlm. xiii ) “Perpustakaan adalah tempat yang hidup, anda harus mengunjungi, memanfaatkan, menikmati dan mencintai agar menjadi tempat yang nyaman selamanya”.

Faktor-faktor yang tidak mendukung keberadaan perpustakaan yaitu kurangnya bahan pustaka/koleksi yang tersedia di perpustakaan, kondisi gedung yang tidak menarik, kadang terkesan seadanya “yang penting ada”, fasilitas-fasilitas perpustakaan yang tidak tersedia dengan baik. Keadaan ini menyebabkan minimnya minat baca di Indonesia.

Tentunya dengan melihat kondisi perpustakaan yang seperti itu, seharusnya ada tindakan. Hal yang harus dipikirkan untuk mulai membangun perpustakaan menjadi lebih maju dan berkembang adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya, memberikan pelayanan publik yang maksimal. "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan", menurut Agung Kurniawan (dalam Pasolong, 2011, hlm. 128). Tujuannya adalah untuk memulihkan kembali jiwa perpustakaan, serta mengaktifkan kembali fungsi dan peranan perpustakaan.

Dalam ranah perpustakaan memberikan pelayanan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka dengan cara memberikan segala macam informasi yang mereka butuhkan, memberikan kemudahan dalam pencarian informasi serta memberikan kenyamanan apabila pemustaka sedang berada di perpustakaan. Gibson dkk (1987), Wekley dan Yulk (1988) (dalam Pasolong, 2011, hlm. 144) menjelaskan "kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Artinya jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya".

Kepuasan pemustaka berarti telah menciptakan hubungan yang baik antara pemustaka dan lembaga (perpustakaan). Perpustakaan harus memberikan kesan yang bagus bagi pemustaka agar bisa kembali menggunakan jasa tersebut, dan juga tentunya memberikan keuntungan bagi lembaga (perpustakaan). Artinya dimana ada kepuasan pemustaka disitulah kualitas layanan berperan sangat penting, berkontribusi banyak dengan selalu meningkatkan/mengembangkan setiap bidang layanan jasa yang organisasi tersebut suguhkan. Pelayanan yang berkualitas bertujuan supaya pemustaka puas atas jasa yang disediakan, pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995) serta Bloom (1981) (dalam Pasolong, 2011, hlm. 133) "antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan". Hal ini kemudian mengungkapkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan, dan pemustaka akan senang untuk memanfaatkan jasa perpustakaan tersebut.

Kualitas yang baik dalam pelayanan akan membantu lembaga mendapat nilai plus dan menciptakan ikatan yang saling menguntungkan. Kualitas layanan mempunyai dimensi, diantaranya yang menjadi dimensi dari kualitas layanan yaitu sikap yang menunjukkan keramahan dan sikap bersahabat, kenyamanan, kelengkapan, kesigapan dalam pelayanan serta kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pasal 16 menjelaskan penyelenggaraan perpustakaan berdasarkan kepemilikan terdiri atas;

Perpustakaan Pemerintah, Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Kabupaten/Kota, Perpustakaan Kecamatan, Perpustakaan Desa, Perpustakaan Masyarakat, Perpustakaan Keluarga, dan Perpustakaan Pribadi.

Salah satu perpustakaan yang berada di Kota Tasikmalaya adalah yang termasuk ke dalam Perpustakaan Kabupaten/Kota yaitu Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Tasikmalaya, yang dibawahnya berdiri Perpustakaan Umum Daerah Kota Tasikmalaya. Dari hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, banyak perkembangan yang telah dilakukan Perpustakaan Kota Tasikmalaya, diantaranya yaitu:

- a. Pemerintah Kota Tasikmalaya mulai mengalokasikan dana untuk pembelian koleksi untuk meningkatkan jumlah koleksi yang telah ada.
- b. Pengadaan sarana dan prasarana yang memadai.
- c. Menyediakan dan memberi bantuan unit mobil perpustakaan keliling dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat;
- d. Mendapat bantuan koleksi dari Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat;
- e. Menerima bantuan unit mobil perpustakaan keliling beserta koleksinya dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Namun dalam pelaksanaannya tidak bisa dipungkiri bahwa terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Perpustakaan Kota Tasikmalaya dan harus dipikirkan bagaimana cara memungkas kendala tersebut agar kegiatan organisasi perpustakaan dapat berjalan lancar, dan tujuan yang dicanangkan dapat terwujud dengan sempurna. Kendala-kendala yang dihadapi diantaranya terbatasnya anggaran, kurangnya sumber daya manusia, dan kurangnya sarana dan prasarana. Kendala-kendala tersebut dapat berdampak buruk bagi perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya.

Perpustakaan Keliling Kota Tasikmalaya merupakan perpustakaan keliling yang masih aktif beroperasi, perpustakaan keliling tersebut

beroperasi setiap akhir pekan di Lapangan Dadaha Kota Tasikmalaya, pemustaka biasanya adalah mereka yang sedang berolahraga/berkegiatan lain di lapangan tersebut atau pemustaka yang memang bertujuan langsung ingin mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan keliling. Kegiatan pemustaka diantaranya ada yang membaca buku/koleksi yang disediakan, ada yang langsung meminjam buku/koleksi, ada juga yang hanya melihat-lihat dan merekomendasikan buku/koleksi yang diminati pemustaka.

Pada pelaksanaan layanannya perpustakaan keliling tak lepas dari kendala dan permasalahan. Kendalanya antara lain kurangnya buku/koleksi yang tersedia, pemustaka terkadang hanya sedikit, sarana dan prasarana yang kurang lengkap.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis di lapangan, penulis melihat langsung kondisi perpustakaan keliling yang terdapat kekurangan seperti fasilitas komputer yang disediakan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya terlihat tidak berfungsi, pustakawan perpustakaan keliling yang mungkin belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Kemudian dari hasil wawancara kepada beberapa pemustaka perpustakaan keliling, diperoleh informasi sebagai berikut bahwa koleksi yang disediakan oleh perpustakaan keliling kurang bervariasi terkadang permintaan koleksi yang diajukan pengguna tidak dipenuhi, pengguna merasa staf perpustakaan kurang/belum maksimal dalam melayani kebutuhan pengguna.

Untuk itu penulis akan melakukan penelitian tentang kualitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tasikmalaya, dan bagaimana hubungannya dengan minat masyarakat dalam hal pemanfaatannya. Penanganan yang segera harus dilakukan untuk memperbaiki kondisi perpustakaan keliling, penanganan ini dilakukan agar perpustakaan keliling dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustakanya. Untuk mewujudkan hal tersebut diatas kualitas layanan perpustakaan keliling harus ditingkatkan yaitu dari dimensi bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tangap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Peningkatan kualitas layanan dan lima dimensi tersebut diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat Kota Tasikmalaya dalam memanfaatkan perpustakaan keliling. Minat adalah suatu perasaan yang senang akan sesuatu hal dan akan dilakukan dengan adanya motivasi. Kualitas layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling belum pernah dikaji sebelumnya.

Berdasarkan latar belakang antara permasalahan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Kualitas Layanan Perpustakaan Keliling Kota Tasikmalaya Dengan Minat Masyarakat Dalam Memanfaatkan Perpustakaan Keliling.

## **B. Identifikasi dan Perumusan Masalah Penelitian**

### **1. Identifikasi Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut

- a. Fasilitas komputer yang disediakan oleh perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya belum memadai karena beberapa komputer ada yang rusak.
- b. Pelayanan staf di perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya belum maksimal.
- c. Ketersediaan koleksi yang disuguhkan oleh jasa perpustakaan keliling kepada pengunjung/pemustaka belum memenuhi kebutuhan mereka.

### **2. Rumusan Masalah Penelitian**

#### **a. Masalah umum**

Bagaimana hubungan antara kualitas layanan Perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat Kota Tasikmalaya dalam memanfaatkan perpustakaan keliling?

#### **b. Masalah Khusus**

Untuk rumusan masalah khusus dalam penelitian ini, peneliti mengangkat permasalahan bertolak dari penjelasan tentang dimensi kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan

Bitner (1988) (dalam Achmad, 2012 hlm. 91) dikaitkan dengan permasalahan yang dihadapi perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya. Rumusan masalah diuraikan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling?
2. Bagaimana hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling?
3. Bagaimana hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling?
4. Bagaimana hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling?
5. Bagaimana hubungan antara dimensi empati (*empathy*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

#### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling.

#### **2. Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangible*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling.

2. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi kehandalan (*reliability*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling.
3. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling.
4. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling.
5. Untuk mengetahui hubungan antara dimensi empati (*empathy*) pada layanan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu perpustakaan khususnya dalam bidang kajian kualitas layanan perpustakaan keliling kaitannya dengan minat pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan keliling.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan keliling dapat dijadikan bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan layanan kepada pemustaka dalam aspek bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan.
- b. Hasil penelitian tentang minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memahami kebutuhan pemustaka.

## **E. Struktur Organisasi Penulisan Skripsi**

Struktur organisasi dalam penulisan skripsi ini adalah penulis merumuskan konsep pembahasan yang akan di buat untuk sebuah penelitian. Bertujuan agar pembahasan yang akan disuguhkan tersusun secara sistematis dan jelas terinci. Konsep pembahasannya tersebut diantaranya:

Bab I Pendahuluan merupakan awalan/permulaan dari sebuah skripsi. Terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian terbagi dari tujuan umum dan khusus, manfaat penelitian yang terbagi atas manfaat teoritis dan praktis, serta terakhir yaitu tentang struktur organisasi skripsi.

Bab II Mencakup di dalamnya antara lain kajian pustaka berfungsi sebagai landasan teoritik sebuah penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian. Terdiri dari teori yang sedang dikaji serta kedudukan masalah penelitian, kerangka pemikiran, dan hipotesis untuk jawaban sementara untuk perumusan masalah yang sedang diteliti.

Bab III Metode penelitian sebagai tata cara bagaimana suatu penelitian dilakukan. Terdiri dari sedikitnya tentang populasi dan sampel, metode penelitian, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan keliling dalam kaitannya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling Kota Tasikmalaya.

Bab IV Hasil penelitian dan Pembahasan. Yang menjadi bahasan di sini adalah mengenai hasil dari sebuah masalah penelitian dan pembahasan mengenai hasil temuan dari sebuah penelitian.

Bab V Kesimpulan dan saran. Berisi kesimpulan dari inti pembahasan yang sudah diteliti beserta saran ataupun kritik yang disampaikan. Ditekankan disini pada hasil analisis yang diperoleh seorang peneliti mengenai hubungan antara kulaitas layanan Perpustakaan Keliling Kota Tasikmalaya dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan keliling tersebut.