

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam skripsi ini akan membahas mengenai, latar belakang peneliti mengambil masalah kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi UNISBA, identifikasi masalah yang ada di layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA, rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus yang berkaitan dengan layanan sirkulasi sesuai dengan indikator *LibQUAL*^{+TM}, tujuan penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan dari rumusan masalah umum dan khusus, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis, serta struktur organisasi penelitian.

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang memiliki tugas untuk menyediakan, mengumpulkan, mengelola dan menyebarluaskan sumber informasi kepada pengguna. Perpustakaan tidaklah menjadi hal yang baru dikalangan masyarakat, karena disetiap lembaga maupun instansi diselenggarakan perpustakaan. Dalam Undang-Undang tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Pengertian perpustakaan menurut Bafadal (2009, hlm. 3) adalah sebagai berikut :

Perpustakaan ialah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.

Dari pengertian tersebut mengungkapkan bahwa perpustakaan harus memenuhi kebutuhan pemustaka karena setiap orang mengetahui bahwa perpustakaan adalah jantung perguruan tinggi.

Secara umum bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Sulistyo-Basuki (1991, hlm.51) berpendapat bahwa :

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berkoordinasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).

Berdasarkan definisi perpustakaan yang dikemukakan oleh Sulistyo-Basuki tersebut jelas bahwa tugas dan tujuan perpustakaan perguruan tinggi sangat erat kaitannya dengan pencapaian Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan perguruan tinggi dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh kualitas layanan yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Kualitas layanan dapat dirasakan oleh pengguna dan dengan adanya layanan yang berkualitas menggunakan merasakan kepuasan tersendiri dan tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi dapat tercapai.

Perpustakaan dikatakan sebagai sebuah lembaga non profit yang berusaha memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna, perpustakaan harus menyediakan berbagai jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna dalam mencari sumber informasi yang dibutuhkan. Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Menurut Bafadal (2009, hlm. 125), "Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku". Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna untuk memberikan informasi, mencari koleksi, dan menunjang fungsi-fungsi lain dari perpustakaan.

Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak keberhasilan sebuah perpustakaan karena dengan adanya kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan sirkulasi maka dapat dikatakan bahwa kualitas dari perpustakaan sudah baik, begitupun sebaliknya apabila layanan sirkulasi tidak dimanfaatkan oleh pengguna, maka ada hal lain yang salah dari kualitas layanan sirkulasi. Kualitas dari sebuah layanan ini

harus diperhatikan oleh setiap lembaga perpustakaan agar dapat memberikan kepuasan kepada setiap pemustaka.

Filosofi tentang kualitas, menurut Josep M. Juran dalam Fatmawati (2013, hlm. 22) mengemukakan bahwa kualitas dijadikan sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan oleh setiap lembaga. Seperti yang dikemukakan oleh Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (1996, hlm. 100) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas yang baik tidak hanya harus dimiliki oleh lembaga yang berorientasi profit (*profit oriented*) melainkan juga lembaga yang berorientasi jasa (*non profit oriented*) yaitu perpustakaan. Kualitas dalam konteks perpustakaan ini adalah bagaimana memenuhi kepuasan pemustaka dengan layanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan fungsi perpustakaan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan mudah sehingga kualitas perpustakaan dapat diberikan sesuai dengan harapan pemustaka.

Untuk mengetahui apakah kualitas layanan pada sebuah perpustakaan sudah baik atau tidak dapat dilakukan analisis terhadap dimensi yang ada pada layanan. Salah satunya adalah *LibQUALTM* merupakan salah satu alat yang digunakan oleh perpustakaan khususnya perguruan tinggi untuk mengukur, menilai kualitas jasa berdasarkan evaluasi pemustaka. *LibQUALTM* ini juga terbaru diperpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi yang telah diberikan. Indikator yang digunakan dari dimensi kualitas layanan berdasarkan *LibQUALTM* yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal control*), dan akses informasi (*Information Access*).

Perpustakaan UNISBA merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang sangat memperhatikan kualitas dari layanan-layanannya, dan salah satunya adalah kualitas layanan sirkulasi.

Layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA pada umumnya sudah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, proses peminjaman dan pengembalian buku berjalan terotomasi sehingga tidak akan terjadi kecurangan yang dilakukan pengguna karena semua koleksi dilengkapi dengan RFID yang akan terbaca oleh *security gate* ketika mahasiswa membawa keluar buku tanpa melakukan peminjaman terlebih dahulu. Proses peminjaman di Perpustakaan UNISBA hanya dapat dilakukan oleh mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan, bagi mahasiswa yang tidak memiliki kartu anggota hanya dapat memanfaatkan koleksi dengan membaca di tempat. Namun untuk memanfaatkan koleksi layanan sirkulasi ini Perpustakaan UNISBA masih terhambat oleh keterbatasan ruang membaca, fasilitas untuk membaca masih dirasakan kurang memenuhi kebutuhan pengunjung layanan sirkulasi. Selain itu juga berkaitan dengan aspek akses informasi, kerelevanan koleksi, kemutakhiran koleksi dan ketersediaan koleksi yang ada di Perpustakaan UNISBA dirasakan masih belum memenuhi kebutuhan setiap pemustaka.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis, selain keterbatasan sarana dan prasarana, hal lain juga terjadi, seperti pemustaka merasakan kesulitan dalam pencarian koleksi yang diperlukan, hal ini berkaitan dengan fasilitas penelusuran atau OPAC. Penelusuran ini dapat dilakukan secara mandiri oleh pemustaka yang akan melakukan pencarian koleksi yang dibutuhkannya, namun terkadang petugas belum memberikan bantuan secara optimal untuk membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi. Selain itu, pemustaka terkadang mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi pada rak layanan sirkulasi.

Adanya permasalahan yang terjadi pada layanan sirkulasi perpustakaan UNISBA tersebut, membuat penulis berminat untuk meneliti tentang kualitas pelayanannya. Pada penelitian ini, penulis akan menganalisis *LibQUAL^{+TM}* pada layanan sirkulasi dalam rangka pemenuhan kebutuhan secara cepat, tepat dan akurat guna mendukung tujuan perpustakaan Perguruan Tinggi. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis kualitas layanan atau *LibQUAL^{+TM}* dengan menggunakan teknik IPA atau *Importance Performance Analysis*, dimana akan

dianalisis seperti indikator kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani di layanan sirkulasi, fasilitas dan suasana ruang sirkulasi yang disediakan, petunjuk dan sarana akses dalam penelusuran informasi bahan pustaka atau koleksi di layanan sirkulasi dan akses informasi terhadap koleksi-koleksi di layanan sirkulasi.

Penelitian kualitas layanan menggunakan *LibQUAL^{+TM}* pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. seperti penelitian Annisa (2012) di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya mengenai pengaruh kualitas layanan referensi dengan menggunakan *LibQUAL^{+TM}* terhadap kepuasan pengguna hasil penelitiannya menjelaskan bahwa semua indikator yang terdapat dalam *LibQUAL^{+TM}* ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna khususnya pada layanan referensi. Selain itu juga pada penelitian ini dapat terlihat nilai perbandingan antara harapan (sebelum menggunakan) dan pandangan kenyataan secara umum (setelah menggunakan).

Hasil tersebut dapat menunjukkan bahwa nilai harapan lebih kecil dari nilai pandangan, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna puas. Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek serta variabel yang dianalisis. Penelitian yang dilakukan penulis menganalisis satu variabel yaitu variabel kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan UNISBA dan objek penelitiannya adalah layanan sirkulasi.

Berdasarkan uraian latar belakang penulis berminat untuk meneliti *LibQUAL^{+TM}* pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA dengan menggunakan teknik IPA maka penulis memilih “**Analisis *LibQUAL^{+TM}* Pada Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis (IPA)*”.**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pemustaka sering mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi perpustakaan
2. Bantuan petugas dalam penelusuran koleksi belum dilakukan secara optimal
3. Pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan pada layanan sirkulasi
4. Sarana dan prasarana yang tersedia belum memenuhi kebutuhan pemustaka

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut.

- a. Rumusan Masalah Umum
Bagaimana *LibQUAL*TM Pada Layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA dengan menggunakan teknik IPA?
- b. Rumusan Masalah Khusus
 1. Bagaimana kualitas Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA?
 2. Bagaimana kualitas Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA?
 3. Bagaimana kualitas Petunjuk dan sarana akses (*Personal control*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA?
 4. Bagaimana kualitas Akses Informasi (*Information Access*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *LibQUAL*TM pada layanan sirkulasi dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Tujuan Khusus

Sedangkan tujuan khusus dari masalah yang diteliti ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA
2. Untuk mengetahui kualitas Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA
3. Untuk mengetahui kualitas Petunjuk dan sarana akses (*Personal control*) pada layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Islam Bandung
4. Untuk mengetahui kualitas Akses Informasi (*Information Access*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memperkaya kajian ilmu perpustakaan dalam bidang kualitas layanan. Khususnya *LibQUAL*TM pada layanan sirkulasi dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai salah satu bentuk peningkatan pemahaman mengenai *LibQUAL*TM pada layanan sirkulasi dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).
- b. Bagi pustakawan, dapat dijadikan masukan atau sebagai alat evaluasi, khususnya layanan sirkulasi sehingga dapat mengukur, menilai

kualitas layanan sirkulasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

- c. Bagi mahasiswa, hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan sirkulasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pemustaka sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai.

1.6 Struktur Organisasi Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab. Adapun uraian penulisan setiap bab nya adalah sebagai berikut.

BAB I pendahuluan, berisi tentang pendahuluan atau bagian awal dari skripsi. BAB I pendahuluan berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah umum dan khusus, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian mengenai persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menganalisis kualitas layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA).

Selanjutnya dalam BAB II Kajian teori. Dalam BAB II merupakan peranan yang sangat penting. Kajian teori ini berfungsi sebagai landasan teoritik dalam penyusunan pertanyaan penelitian, tujuan serta hipotesis mengenai persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menganalisis kualitas layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA).

Selanjutnya BAB III Metode Penelitian. Dalam BAB III merupakan penjabaran yang terperinci mengenai metode penelitian. Dalam metode penelitian ini juga membahas beberapa komponen sebagai berikut : subjek populasi dan sampel, metode penelitian, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data beserta alasan yang rasional, serta analisis data yang digunakan untuk mengetahui persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menganalisis kualitas layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA).

Selanjutnya BAB IV Temuan dan Pembahasan. Dalam BAB IV berkaitan dengan pembahasan pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis mengenai persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menganalisis kualitas layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA).

BAB yang terakhir adalah BAB V Kesimpulan dan Saran. Dalam BAB V menyajikan penafsiran, dan pemaknaan seorang peneliti terhadap analisis temuan atau masalah yang dikaji mengenai persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan sirkulasi yang dapat dijadikan sebagai alat untuk menganalisis kualitas layanan sirkulasi perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA).

Kemudian saran atau rekomendasi yang ditulis setelah kesimpulan dapat ditujukan kepada pengambil kebijakan atau dalam konteks ini kepala perpustakaan, kepada para pengguna hasil penelitian dan kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian selanjutnya.