

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi penelitian.

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

Perpustakaan adalah sebuah ruang tempat menyimpan dan mengelola bahan perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Menurut Undang-undang No.43 tahun 2007 (2009, hlm. 3) “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.” Merujuk pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan terdiri dari koleksi, pustakawan, pemustaka, dan sarana prasarana.

Fungsi, tujuan, koleksi dan pemustaka tiap perpustakaan berbeda tergantung pada jenis perpustakaan. Terdapat jenis-jenis perpustakaan terdiri dari perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan pribadi.

Perpustakaan khusus yaitu perpustakaan yang koleksinya hanya ada satu disiplin ilmu saja. Perpustakaan khusus merupakan salah satu pusat informasi yang berada di lingkungan instansi atau organisasi yang menaunginya dan memiliki fungsi penting bagi penggunanya untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan instansi atau organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu perpustakaan khusus harus melaksanakan fungsinya tersebut, guna tercapainya kesesuaian antara tujuan instansi dengan fungsi perpustakaan itu sendiri. Layanan perpustakaan untuk pemustakanya merupakan kegiatan penting yang harus ada pada tiap perpustakaan. Layanan yang diberikan adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pembaca dan layanan penelusuran.

Layanan kepada pemustaka adalah pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, sekaligus menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan memberikan citra yang

baik juga terhadap perpustakaan dimata masyarakat pemakai. Menurut Hermawan dan Zen (2006, hlm. 90) “Layanan yang baik yaitu layanan yang dapat menimbulkan rasa senang dan puas dari pemakai”. Untuk itu, perpustakaan dituntut untuk memuaskan pemustakanya.

Perpustakaan secara aktif dan proaktif mempromosikan layanan yang dimiliki kepada masyarakat yang dilayaninya. Layanan diberikan dengan menggunakan sistem yang efektif agar proses pelayanan dapat berlangsung secara cepat, teratur dan tertib. Sistem layanan perpustakaan merupakan rangkain kegiatan yang terdiri atas beberapa yang saling berhubungan satu sama lain.

Sistem layanan perpustakaan pada umumnya terdiri dari sistem layanan tertutup dan sistem layanan terbuka. Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan perpustakaan yang memungkinkan pemustaka untuk dapat mencari, membaca dan memilih koleksi secara langsung pada rak di perpustakaan.

Penerapan sistem layanan pada perpustakaan tergantung pada kebijakan masing-masing perpustakaan. Layanan sistem tertutup biasanya diterapkan pada layanan koleksi langka atau khusus dan tidak dapat dipinjamkan. Dengan mempertimbangkan aspek keuntungan dan kekurangan kedua sistem, jumlah koleksi, jumlah pemustaka dilayani dan jumlah pustakawan yang melayani.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung berkesinambungan. Berarti bahwa pelayanan pada perpustakaan berlangsung tidak hanya satu kali, melainkan berkai-kali, sehingga pemustaka dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan setelahnya.

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pengguna dengan kualitas layanan. artinya, faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu kinerja yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa tersebut. Harapan diartikan sebagai keinginan pada layanan yang diberikan dari perpustakaan kepada pengguna. Sedangkan kuallitas kinerja layanan adalah kegiatan utama yang dilakukan oleh lembaga jasa.

Pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan apabila kebutuhan informasinya telah terpenuhi. Pelayanan yang memuaskan akan memberikan gambaran yang baik terhadap pemustaka. Sebaliknya jika pelayanan

diberikan sangat mengecewakan, maka kesan buruk akan tercipta dengan sendirinya. Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kuat pada pemustaka untuk membentuk suatu hubungan yang baik dengan perpustakaan.

Dalam melayani pemustaka perpustakaan harus memberikan layanan yang prima. Pelayanan prima akan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan pada pemustaka. Kotler (dalam Tjiptono, 2008, hlm. 24) mengemukakan bahwa “kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya.”

Layanan yang diberikan melebihi harapan akan memberikan kepuasan yang sangat besar kepada para pemustaka. Sedangkan layanan perpustakaan yang diberikan sama atau identik dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada para pemustaka. Tetapi sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai bahkan di bawah harapan, maka ketidakpuasan yang akan dirasakan oleh pemustaka.

Perpustakaan yang tidak berusaha meningkatkan kualitas layanannya akan menyebabkan ditinggalkannya perpustakaan oleh pemustaka. Untuk itu, perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanannya demi mencapai kepuasan pemustaka terhadap penemuan kebutuhan informasi mereka. Rhoni Rodin (2011) dalam penelitiannya yang berjudul “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup)*” mengungkapkan bahwa secara umum kualitas layanan rujukan di Perpustakaan STAIN Curup belum memuaskan pemustaka, sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Rossela (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “*Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*” mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas layanan yang diberikan dengan kepuasan pemakai perpustakaan di STT-PLN Jakarta. Artinya, kualitas pelayanan yang terbaik adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan atau harapan pemustakanya hingga pemustaka menjadi puas terhadap pelayanan tersebut.

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian terdahulu, peneliti melakukan penelitian di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung untuk mengetahui kualitas

layanan jika dihubungkan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung adalah perpustakaan dibawah naungan LIPI Bandung. Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung termasuk kedalam perpustakaan khusus, karena koleksi yang dimiliki perpustakaan ini mengenai IPTEK saja. Layanan yang ada di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan komersialisasi hasil riset, layanan pembaca, layanan jurnal dan layanan penelusuran.

Layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung menggunakan sistem tertutup, dimana pemustaka tidak dapat mencari bahan pustaka secara langsung. Jumlah kunjungan pemustaka ke layanan jurnal relative rendah, hal ini terlihat dari statistik jumlah pengunjung yang hanya 10 org/hr. Keadaan tersebut menarik perhatian peneliti untuk mengetahui “Hubungan Kualitas Sistem Layanan Tertutup pada Layanan Jurnal dengan Kepuasan Pemustaka pada UPT BIT LIPI Bandung.”

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Koleksi yang akan dipinjam pemustaka harus diambil oleh pustakawan.
2. Pemustaka tidak dapat secara bebas masuk ke layanan jurnal.
3. Sulitnya memilih koleksi sesuai dengan keinginan sendiri.
4. Rendahnya pengunjung yang datang untuk meminjam koleksi jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

## **C. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah yang akan dikaji oleh peneliti secara umum adalah “*Apakah Terdapat Hubungan Kualitas Layanan Jurnal Menggunakan Layanan Tertutup (Close Access) dengan Kepuasan Pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung?*”

Secara rinci permasalahan penelitian tersebut dirumuskan secara khusus, sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas layanan jurnal dengan menggunakan layanan tertutup (*close access*) di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung?
3. Bagaimana hubungan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti memiliki tujuan umum yaitu mengetahui hubungan kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

Tujuan umum tersebut diuraikan menjadi tujuan-tujuan khusus yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas layanan jurnal menggunakan sistem layanan tertutup (*close access*) di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Harapan peneliti pada penelitian ini adalah dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya dalam kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat memperdalam penulis khususnya tentang hubungan kualitas layanan jurna menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.
- b. Bagi Perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.
- c. Bagi Pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pustakawan agar memberikan pelayanan yang baik.
- d. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **F. Struktur Organisasi**

Adapun Struktur Organisasi yang dibuat dalam penyusunan penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, ASUMSI DAN HIPOTESIS PENELITIAN**

Berisi kajian pustaka, kerangka pemikiran, asumsi dan hipotesis penelitian. Kajian pustaka memuat teori-teori pendukung yang disusun sesuai dengan variabel yang akan diteliti.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian dan subjek populasi atau sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrument penelitian, proses pengembangan instrument, hasil uji coba instrumen, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang berupa pemaparan data dan pembahsan data yang ditemukan.

## **BAB V : SIMPULAN DAN SARAN**

Berisi simpulan dari hasil penelitian dan saran peneliti terhadap hasil analisis penelitian yang telah dilakukan.