

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pancasila sebagai dasar Negara Indonesia memiliki lima sila. Sila pertama yaitu Ketuhanan yang Maha Esa. Merujuk pada sila pertama, seluruh masyarakat menganut agama sesuai dengan keyakinannya. Ibadah dilakukan di rumah ibadah seperti masjid untuk umat Islam, gereja untuk umat Kristen, Pura untuk umat Hindu, dan tempat ibadah lainnya. Dalam beragama perlu memperluas keimanannya tidak hanya melalui ceramah, khotbah dan ritual di rumah ibadah tersebut, namun juga melalui informasi yang dibutuhkan sesuai dengan agama yang dianut oleh setiap masyarakat.

Informasi seperti itu sangat perlu disediakan di perpustakaan, sehingga setiap rumah ibadah wajib memiliki perpustakaan. Di perpustakaan rumah ibadah tersebut diharapkan dapat menjadi pusat belajar bagi masyarakat yang sedang mendalami agama maupun kegiatan-kegiatan lain yang berkaitan dengan pendalaman agamanya. Seperti yang kita ketahui perpustakaan pada awalnya adalah tempat mencari ilmu pengetahuan dan sumber informasi. Perpustakaan mempunyai peran dan fungsi sangat strategis dalam meningkatkan wahana belajar, budaya membaca dan mengembangkan potensi masyarakat yang bertujuan untuk menjadi manusia yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, dan mandiri. Perpustakaan juga bisa diartikan sebagai suatu tempat kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan saling bertukar pikiran. Dalam Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, preservasi, informasi, dan rekreasi.

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

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

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistyo-Basuki, 1993, hlm. 3). Perpustakaan sangat dibutuhkan bagi seluruh masyarakat yang dapat meningkatkan minat bacaan mencerdaskan seluruh masyarakat dengan bahan dan koleksi yang ada pada perpustakaan. Untuk itu masyarakat harus memanfaatkan perpustakaan dengan sangat baik.

Pada dasarnya perpustakaan memiliki sejarah dan tujuan yang berbeda-beda, karena perbedaan tujuan, bahan pustaka yang disediakan, dan berbagai macam jenis kegiatan yang berbeda-beda pada setiap perpustakaan, maka terdapat berbagai macam jenis perpustakaan. Menurut Sulistyo-Basuki (1993, hlm. 42) menjelaskan jenis perpustakaan yang ada pada zaman ini diantaranya adalah Perpustakaan Internasional, Perpustakaan nasional, Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Keliling, Perpustakaan Swasta (Pribadi), Perpustakaan Khusus, Perpustakaan Sekolah, dan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Untuk itu karena kebutuhan masyarakat dan tujuan perpustakaan yang berbeda-beda, maka terbentuklah berbagai macam jenis perpustakaan dengan berbagai macam jenis bahan pustaka, keperluan informasi, dan subjek yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga menimbulkan berbagai macam jenis perpustakaan.

Perpustakaan rumah ibadah termasuk kedalam jenis perpustakaan khusus. Disebut perpustakaan khusus karena koleksinya sebagian besar bersifat khusus bidang keagamaan yang diprioritaskan khusus jamaah dan masyarakat sekitar rumah ibadah. Perpustakaan rumah ibadah adalah lembaga atau unit kerja yang mengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku, yang dibentuk dan dikembangkan oleh rumah ibadah guna memenuhi kebutuhan penelitian, pengetahuan, informasi, keagamaan, dan rekreasi. Perpustakaan rumah ibadah di wilayah Indonesia cukup banyak dan cukup beragam dari sisi misi, tujuan, sasaran dan lokasi. Contohnya saja perpustakaan masjid atau mushola, perpustakaan gereja, perpustakaan vihara dan perpustakaan klenteng muncul dimana-mana. Perpustakaan masjid adalah tempat

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

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

kegiatan kemasyarakatan karena dengan adanya perpustakaan dapat membuat masjid tidak hanya sebagai tempat ibadah saja namun dapat diharapkan oleh seluruh masyarakat dapat berperan aktif untuk memakmurkan masjid. Sehingga dengan demikian, adanya perpustakaan masjid akan terbina masyarakat yang positif dalam berfikir dan untuk belajar menuntun ilmu seumur hidup sehingga masjid selain untuk beribadah dapat juga menjadi tempat untuk mencapai ketaqwaan seluruh umat Islam kepada Allah SWT. Perpustakaan masjid juga berfungsi sebagai pusat dakwah atau ceramah dalam mengamalkan ilmu-ilmu Islam.

Melalui perpustakaan masjid yang berfungsi sebagai pusat pendidikan, pemustaka perpustakaan masjid dan seluruh umat islam pada umumnya mempelajari suatu ilmu pengetahuan dan informasi yang baru sehingga senantiasa dapat menyesuaikan diri terhadap informasi yang baru secara positif. Selain itu perpustakaan masjid mempunyai informasi sebagai tempat pusat belajar bagi mereka yang akan mendalami agama dan kegiatan lain yang berkaitan dengan pendalaman agama. Maka dari itu kualitas pelayanan perpustakaan masjid harus sangat diperhatikan agar pemustaka yang datang ke perpustakaan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Di dalam suatu perpustakaan pasti ada pelayanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan proses tempat kegiatan yang ada pada perpustakaan guna memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan dalam mencari sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 4 tentang tujuan perpustakaan dijelaskan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan yang ada pada perpustakaan. Pelayanan perpustakaan juga berperan sebagai salah satu kegiatan pokok perpustakaan dan kegiatan yang mempertemukan secara langsung atau tidak langsung (*online*) antara

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

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

pustakawan/petugas yang memberikan jasa layanan perpustakaan dengan pengguna perpustakaan yang berperan sebagai pengguna yang membutuhkan sumber informasi. Kegiatan ini dimaksudkan sebagai proses penyampaian informasi kepada pengguna. Kandungan informasi yang disajikan, antara lain koleksi dan fasilitas perpustakaan, jasa/layanan/kegiatan yang dilakukan perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pengguna. Kualitas layanan yang baik akan dinilai baik oleh pengguna perpustakaan untuk itu pelayanan harus sangat diperhatikan dalam memberikan jasa layanan yang ada agar pengguna atau pemustaka perpustakaan merasa puas dan ingin berkunjung kembali ke perpustakaan. Kepuasan adalah sikap seseorang mengungkapkan perasaan yang muncul ketika menilai suatu kinerja yang diberikan. Menurut Kotler (2003, hlm. 61) mendefinisikan kepuasan “sebagai perasaan atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Jadi harapan dari pengguna perpustakaan yaitu suatu keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan dan kenyamanan pengguna perpustakaan dalam memakai pelayanan yang ada pada perpustakaan.

Perasaan puas atau tidak puas ditentukan oleh kinerja atau hasil yang diberikan. Pengguna perpustakaan akan merasa puas jika kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan informasinya sehingga kepuasan dan layanan perpustakaan sangat penting untuk mempertahankan pemustaka perpustakaan. Kepuasan pengunjung sangat penting untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Jika pengguna merasa adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka pengguna akan merasa senang dan akan selalu datang ke perpustakaan tersebut untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan penelitian yang diperoleh, ada beberapa penelitian tentang hubungan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka perpustakaan pernah diteliti oleh Pandu (2012) tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan dan hasilnya positif dan

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

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

dinyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pemustaka dimana layanan tersebut terdapat beberapa program layanan salah satunya adalah program perpustakaan keliling di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Penelitian terdahulu yang lainnya yaitu oleh Dharma (2013) yang mengambil masalah apakah ada hubungan antara kepuasan pemustaka yang menggunakan jasa layanan di Perpustakaan Undiksha. Hasil penelitian ini bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan dan hasilnya berhubungan sangat kuat.

Sesuai dengan uraian dan hasil penelitian terdahulu, peneliti melakukan penelitian pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung untuk mengetahui kualitas layanan jika dihubungkan dengan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung.

Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) adalah perpustakaan dibawah naungan lembaga PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Jawa Barat yang berlokasi di kota Bandung. Jenis layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung terdiri dari layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan baca di tempat. Sistem layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*) dimana pemustaka dapat memilih dan mengambil bahan pustaka langsung di rak. Akan tetapi staf atau tenaga perpustakaannya masih minim hanya berjumlah 1 orang dan bukan bagian dari lulusan ilmu bidang perpustakaan. Ketika ada pemustaka ingin meminjam terkadang tidak ada staf yang melayani sehingga pemustaka merasa kebingungan dan bahkan ada yang tidak jadi meminjam.

Berdasarkan penjelasan pengamatan yang dilakukan peneliti, bahwa belum ada yang melakukan penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka dan kurang maksimalnya sumber daya manusia yang ada dalam melayani pemustaka. Untuk itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka. Apakah ada hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan

masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka sehingga penting dilakukan karena

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

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

akan mengetahui hubungan yang ada antara kualitas layanan perpustakaan masjid dan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung dan penelitian ini dilakukan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perpustakaan dan lembaga PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) dalam rangka meningkatkan kepuasan pemustaka dengan melalui peningkatan kualitas pada layanan perpustakaan masjid yang ada pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

Sebagaimana latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini memilih judul **“Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Masjid dengan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Masjid Pusat Dakwah Islam (PUSDAI) Bandung”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan masjid yang ada pada perpustakaan masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka terkait dengan kualitas layanan yang ada pada perpustakaan masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam)?
3. Adakah hubungan positif antara kualitas layanan perpustakaan masjid dengan tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam)?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak peneliti peroleh dalam dalam penelitian ini sebagai berikut :

Hana Muliana, 2016

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MASJID DENGAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN MASJID PUSAT DAKWAH ISLAM (PUSDAI) BANDUNG

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

a. Tujuan Umum :

1. Untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung dengan tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

b. Tujuan Khusus :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan masjid yang ada di Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terkait dengan kualitas layanan perpustakaan masjid yang ada di Perpustakaan Masjid PUSDAI Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, sebagai salah satu menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam bidang perpustakaan dan informasi khususnya dalam kualitas pelayanan perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan penggunanya.
- b. Bagi pustakawan, dapat dijadikan masukan atau sebagai alat evaluasi, khususnya pada kualitas layanan perpustakaan masjid pada Perpustakaan Masjid PUSDAI (Pusat Dakwah Islam) Bandung

sehingga dapat meningkatkan kualitas perpustakaan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Dalam struktur organisasi skripsi ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I : Pendahuluan terdiri atas latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi skripsi.

BAB II : Kajian Pustaka terdiri dari kajian teori, kerangka pemikiran, asumsi, dan hipotesis penelitian. Kajian teoritis memaparkan tentang teori-teori yang berkaitan dengan persoalan yang diteliti.

BAB III : Metode Penelitian terdiri atas metode penelitian, desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, prosedur penelitian, hasil pengujian instrumen, dan teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian terdiri atas hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian yang berupa pemaparan data.

BAB V : Kesimpulan terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi atau saran yang diberikan oleh peneliti.