

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perpustakaan sudah mulai dikenal dan dimanfaatkan dengan baik oleh penggunanya. Dahulu perpustakaan hanya dianggap sebagai tempat koleksi buku-buku saja, tetapi kini perpustakaan semakin berkembang dan tidak hanya sebagai tempat informasi. Perpustakaan kini memiliki fungsi lain misalnya sebagai tempat hiburan dan tempat rekreasi selain itu keberadaan perpustakaan tentunya sangat didukung oleh koleksi yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kewajiban perpustakaan sebagai pelayanan adalah untuk menunjang kebutuhan pemustaka akan informasi dan memberikan suatu layanan jasa kepada pemustaka. Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Aktivitas bagian layanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, sehingga baik buruknya kinerja layanan sirkulasi mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kebutuhan pemustaka memiliki berbagai macam korelasi dengan berbagai hal, salah satunya kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan rasa puas, rasa terpenuhinya kebutuhan informasi secara maksimal dengan membandingkan antara harapan pemustaka dan hasil yang diperoleh pemustaka saat memanfaatkan layanan, koleksi bahkan dalam pelayanan perpustakaan.

Dalam kegiatan operasional pelayanan di perpustakaan, pada dasarnya memiliki prinsip-prinsip yang sama dengan pelayanan pada umumnya yang diberikan oleh suatu penyedia jasa. Misalnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat

yang dilayani, diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana, menciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai atau penerima layanan. Hanya saja pelayanan yang ada di perpustakaan bersifat tidak mengambil keuntungan. Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan salah satunya dapat dilihat dari aspek pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan perpustakaan, tak terkecuali di perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan dibedakan dalam beberapa jenis salah satunya perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting karena didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi penting, maka perpustakaan perlu diorganisir dengan baik, salah satunya dengan menerapkan sistem manajemen pengelolaan agar perpustakaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Manajemen perpustakaan meliputi banyak aspek antara lain sumber daya manusia hingga sistem pengelolaan perpustakaan itu sendiri, yaitu sistem sentralisasi dan sistem desentralisasi.

Sentralisasi merupakan pemusatan seluruh keputusan, kebijakan, dan wewenang pada perpustakaan pusat. Adanya perubahan sentralisasi dapat diharapkan suatu perubahan kearah yang lebih baik. Keuntungan dari sentralisasi antara lain penghematan biaya pengolahan dokumen, optimalisasi pegawai, optimalisasi anggaran karena menghindari duplikasi koleksi. Upaya menghindari

duplikasi akan memungkinkan perpustakaan untuk mengadakan bahan pustaka yang lebih variatif. Dengan variasi buku ini diharapkan pemustaka akan lebih tertarik untuk memanfaatkan koleksi yang ada.

Sebagai salah satu unit dalam menunjang kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (UNISNU) saat ini menerapkan sistem yang terpusat atau biasa disebut sistem sentralisasi sejak Maret 2016. Sebelum sentralisasi Perpustakaan Unisnu menggunakan sistem desentralisasi, yakni perpustakaan berada pada masing–masing fakultas yang terdiri dari, Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum, Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan, Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Perpustakaan Fakulas Ekonomi dan Bisnis serta Perpustakaan Fakultas Sains dan Teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan kepala Perpustakaan Unisnu Jepara, Bapak Yanto mengatakan bahwa perubahan sistem perpustakaan dilakukan karena banyaknya keluhan mahasiswa yang merasa kecewa karena beberapa perpustakaan fakultas sering tutup hal itu dikarenakan jumlah pustakawan yang dimiliki belum seimbang dengan perpustakaan yang ada, guna untuk memberikan rasa nyaman kepada mahasiswa dan dosen, maka pihak perpustakaan membuat kebijakan agar semua perpustakaan di Unisnu Jepara digabung menjadi satu atau biasa disebut sentralisasi. Hasil wawancara tersebut diambil oleh peneliti pada bulan November 2016. Perpustakaan Unisnu Jepara memiliki layanan sirkulasi dan referensi.

Dengan adanya perubahan pengelolaan perpustakaan dari desentralisasi ke sentralisasi akan menimbulkan dampak atau pengaruh yang mendatangkan akibat

baik itu positif maupun negatif. Pengaruh merupakan suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Peneliti ingin mengetahui pengaruh yang terjadi dari akibat perubahan dari desentralisasi ke sentralisasi terhadap pola kebiasaan mahasiswa, yang sebelumnya perpustakaan dekat dengan pemustaka dan sekarang lokasi perpustakaan yang jauh dari pemustaka, serta ingin melihat kepuasan pemustaka untuk mencari kebutuhan informasi dan melihat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Unisnu apakah ada kenaikan pelayanan pustakawan terhadap pemustaka dalam memanfaatkan koleksi sirkulasi. Karena layanan sirkulasi pada perpustakaan merupakan layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Mengingat perpustakaan perguruan tinggi salah satu dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi, maka penting bagi sebuah perpustakaan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikannya.

Dalam penelitian ini peneliti memilih angkatan 2015 dikarenakan pada angkatan tersebut sebagian besar mahasiswa masih aktif pada saat proses penelitian berlangsung serta angkatan 2015 merupakan angkatan yang pernah menggunakan layanan sirkulasi di perpustakaan fakultas (desentralisasi) sebelum diganti menjadi perpustakaan universitas (sentralisasi).

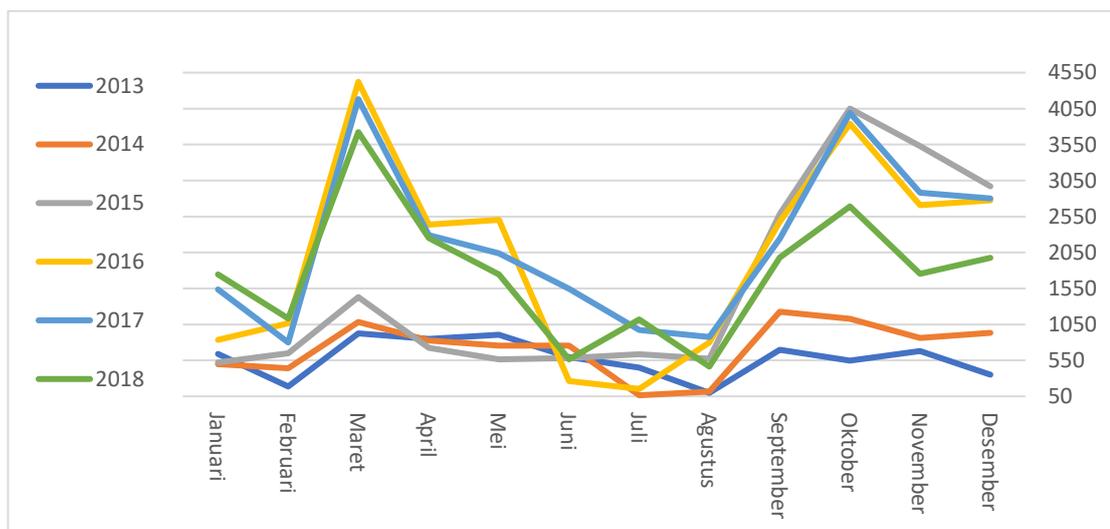
Sebagai data tambahan untuk mengetahui layanan sirkulasi peneliti mengambil data statistik peminjaman buku perpustakaan Unisnu pada saat desentralisasi tahun 2013 sampai 2015 dan setelah sentralisasi pada tahun 2016 sampai 2018, dari data yang didapat terjadi fluktuasi tingkat peminjaman buku di Perpustakaan Unisnu Jepara. Pada tahun 2015 sampai 2017 setiap tahun mengalami

peningkatan dalam jumlah hal peminjaman buku koleksi sirkulasi, sedangkan pada tahun 2018 terjadi penurunan dari tahun sebelumnya.

Berikut data statistik peminjaman buku di perpustakaan UNISNU Jepara:

- 1) Tahun 2013 sejumlah 6.828 koleksi
- 2) Tahun 2014 sejumlah 8.691 koleksi
- 3) Tahun 2015 sejumlah 18.816 koleksi
- 4) Tahun 2016 sejumlah 24.227 koleksi
- 5) Tahun 2017 sejumlah 26.090 koleksi
- 6) Tahun 2018 sejumlah 21.143 koleksi.

Gambar 1.1 Peminjaman Buku Perpustakaan Unisnu 2013 - 2018



Sumber: Data statistik peminjaman buku 2013 – 2018 Perpustakaan Unisnu

Dari gambar grafik di atas dapat dilihat terjadi penurunan peminjaman buku dari tahun 2017 ke tahun 2018, dari uraian tersebut peneliti ingin mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab menurunnya peminjaman buku di layanan sirkulasi setelah perubahan sistem pengelolaan perpustakaan (desentralisasi ke sentralisasi) di Perpustakaan Unisnu Jepara. Permasalahan

tersebut peneliti tuangkan dalam penelitian dengan judul “Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemustaka Pasca Sentralisasi Di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada Mahasiswa Angkatan 2015”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pasca sentralisasi di Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara pada mahasiswa angkatan 2015.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu perpustakaan dan informasi terutama pada kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pasca sentralisasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini bagi perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara diharapkan dapat menjadi bahan penilaian bagi pihak

Perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara dan menjadi bahan pertimbangan guna mengembangkan layanan yang disediakan di perpustakaan.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian akan dilaksanakan di perpustakaan Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara yang beralamat Jl. Taman Siswa (Pekeng) Kecamatan Tahunan Kabupaten Jepara. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei - Juli 2019.

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Arikunto, 2010: 71).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

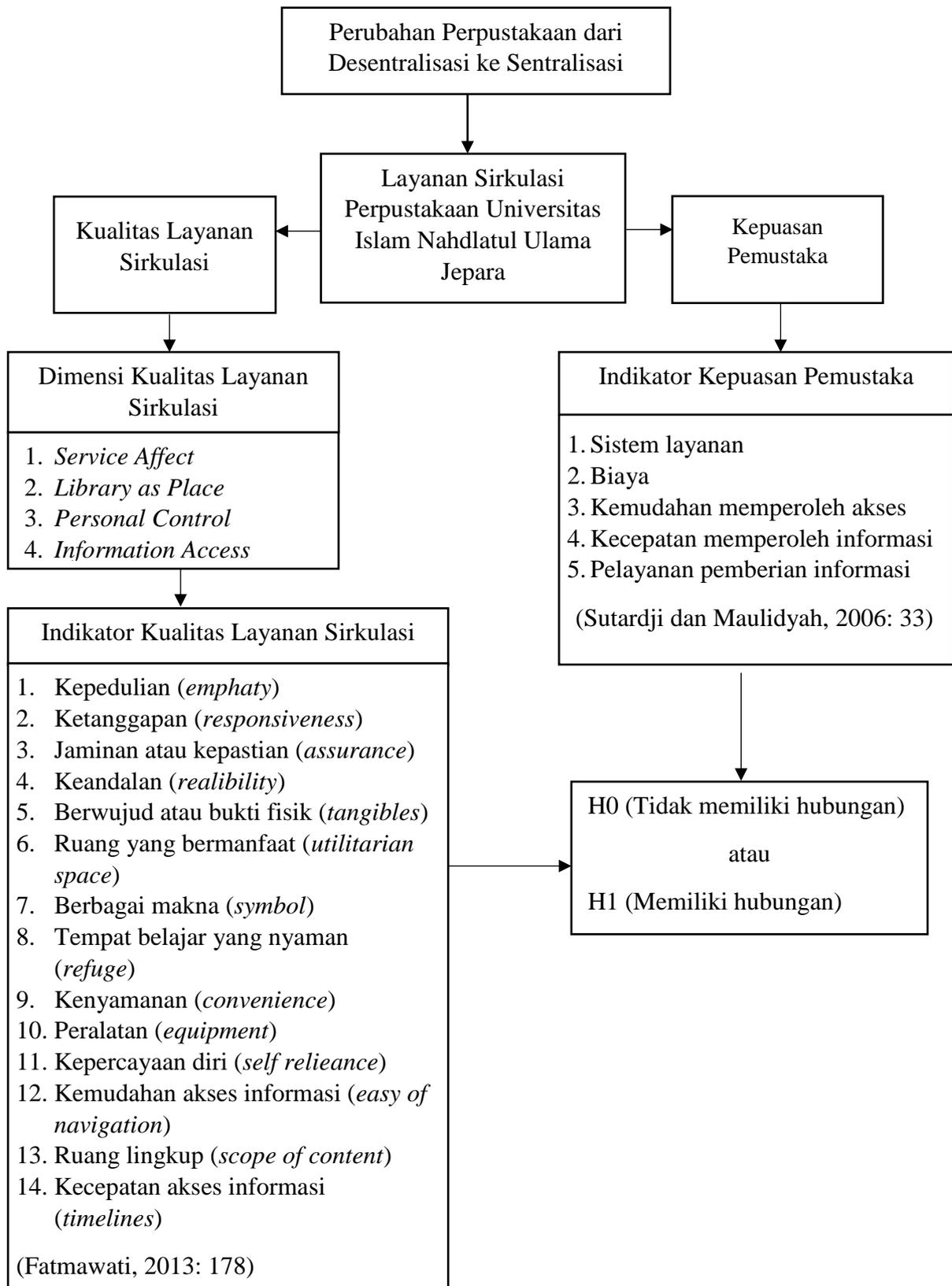
H₀ = Tidak ada hubungan positif antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu pada mahasiswa angkatan 2015

H₁ = Ada hubungan positif antara kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu pada mahasiswa angkatan 2015

1.7 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini akan dikaji tentang kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Unisnu Jepara. Untuk menjelaskan alur pikir dari permasalahan sampai tercapainya tujuan penelitian, peneliti menggunakan kerangka pikir. Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagan 1.1 Kerangka Pikir



Sebagaimana tampak dari bagan kerangka pikir tersebut, penelitian ini mengkaji tentang kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Unisnu Jepara. Perpustakaan Unisnu Jepara telah melaksanakan perubahan sistem pengelolaan perpustakaan dari perpustakaan desentralisasi menjadi perpustakaan sentralisasi pada tahun 2016. Perubahan sistem pengelolaan ke sentralisasi tersebut berpengaruh pada layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Indikator yang digunakan untuk menentukan kualitas layanan sirkulasi dengan menggunakan metode Libqual⁺™ menurut Fatmawati (2013: 178). Metode Libqual⁺™ merupakan metode yang didasarkan pada metode Servqual untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Metode ini dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi layanan karena dimensi yang ada mampu membahas dan menganalisis kualitas layanan secara spesifik dan mendalam. Adapun dimensi yang dijadikan indikator dalam penggunaan metode ini terdiri dari kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), dan akses informasi (*Information Access*).

1 *Affect of Service*

Pengetahuan, sikap dan keuletan dari pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka, serta akan membuat kualitas di perpustakaan menjadi lebih baik jika pustakawan mampu menjadi penengah yang berkompeten bagi pemustakanya.

2. *Library as Place*

Dalam tahap ini akan dilihat dari kemampuan dari suatu perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi pemustaka dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas perpustakaan dianggap dapat memberikan tempat yang mampu untuk menampilkan bentuk nyata.

3. *Personal Control*

Pada dimensi *personal control* akan melihat kemampuan dari pemustaka untuk melakukan sesuatu secara mandiri dalam hal mencari sebuah informasi tanpa adanya bantuan dari pustakawan.

Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi (*easy of navigation*), kenyamanan (*convenience*), peralatan (*equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*).

4. *Information Access*

Konsep ini bertujuan melihat bagaimana ketersediaan bahan koleksi yang memadai, kekuatan bahan koleksi yang tersedia, kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu seperti katalog *online* atau OPAC.

Untuk mengetahui apakah kualitas layanan sirkulasi berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, dapat dilihat dari teori kepuasan pemustaka menurut Sutardji dan Maulidyah (2006: 33), terdiri dari sistem layanan, biaya, kemudahan akses memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi. Dari perubahan desentralisasi ke sentralisasi di Perpustakaan Unisnu bisa diukur kualitas layanan sirkulasi dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka dengan melihat kedua variabel tersebut pada hasil uji korelasinya.

1.8 Batasan Istilah

Agar tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian maka perlu ada batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah tersebut yaitu:

1. Layanan sirkulasi diartikan sebagai kegiatan yang ada di dalam perpustakaan agar dapat dipergunakan oleh pemustaka secara maksimal. Pada penelitian ini layanan sirkulasi yang dimaksud adalah ruangan yang didalamnya terdapat rak buku, tempat untuk baca, serta terdapat layanan peminjaman dan pengembalian buku di Perpustakaan Unisnu Jepara.
2. Kepuasan pemustaka adalah hasil akhir dari proses pemenuhan kebutuhan informasi, perbandingan antara harapan dan persepsi pemustaka dengan hasil yang ada. Kepuasan pemustaka dalam penelitian ini adalah penilaian perasaan yang didapat pemustaka saat memanfaatkan fasilitas dan pelayanan pustakawan di Perpustakaan Unisnu Jepara
3. Sentralisasi merupakan sistem perpustakaan di mana pengelolaan bahan pustaka yang difokuskan pada satu tempat di suatu unit kerja khusus, dalam hal ini beberapa perpustakaan digabung menjadi satu. Pada penelitian ini sentralisasi yang dimaksud adalah perubahan pengelolaan termasuk pemusatan seluruh keputusan, kebijakan dan wewenang yang sebelumnya perpustakaan Unisnu berada di masing-masing fakultas (desentralisasi) sekarang perpustakaan Unisnu dijadikan satu (sentralisasi).