

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di kala tingginya pengaruh ilmu pengetahuan teknologi dan informasi, organisasi profit maupun non profit berlomba-lomba untuk terus meningkatkan dan mengembangkan sistem teknologi informasinya guna meningkatkan kualitas dan mempermudah pekerjaan. Kondisi ini menyebabkan adanya ketergantungan berbagai organisasi atau perusahaan terhadap sistem teknologi informasi, tak terkecuali perpustakaan. Sebagai organisasi pemberi jasa informasi, perpustakaan dituntut untuk senantiasa meningkatkan eksistensinya. Berbagai jenis perpustakaan di Indonesia sudah mulai menerapkan sistem otomatisasi perpustakaan. Perpustakaan konvensional telah beralih ke perpustakaan digital, beberapa bahkan menggabungkan kedua system secara bersamaan, yang dikenal sebagai perpustakaan hibrida.

Saat ini, banyak perpustakaan terutama perpustakaan perguruan tinggi, menggunakan system perpustakaan hibrida. Perpustakaan hybrid menyeimbangkan kebutuhan civitas akademika di perguruan tinggi yang menggunakan koleksi cetak dan digital secara bersamaan. Sistem ini digunakan di perguruan tinggi karena pengguna tetap membutuhkan koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan membaca mereka, serta teknologi digital, yang dapat menghemat waktu dan tempat penyimpanan (Zudi, dkk., 2020:24).

Dalam proses berjalannya sistem perpustakaan hibrida tidak terlepas dari peran pengelola perpustakaan itu sendiri. Tantangan bagi pengelola perpustakaan hybrid adalah mendorong pengguna perpustakaan untuk mencari informasi dalam berbagai format, yaitu cetak dan elektronik (Ridwan dkk., 2021:57). Namun, saat ini kebanyakan pihak pengelola perpustakaan hibrida terlalu fokus untuk meningkatkan pelayanan pada sistem digital sehingga melupakan bagaimana harusnya bersikap untuk melayani pemustaka yang datang ke perpustakaan secara langsung. Pustakawan dan staf teknis perpustakaan dituntut kompeten untuk memberikan layanan dan jasa yang berkualitas tinggi, baik layanan melalui sistem digital maupun melalui interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka.

Karena apabila pustakawan mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik maka pelayanan prima akan terpenuhi dan akan menghilangkan kesan pelayanan yang kaku dan kurang baik (Umam & Ismiyati, 2020:27).

Perpustakaan sebagai penyedia layanan sangat mengharapkan agar pemustaka kembali lagi. Konsekuensinya, ketika melayani pemustaka, pustakawan profesional harus menawarkan layanan prima sehingga dapat menyediakan kebutuhan pemustaka sesuai dengan harapannya. Pelayanan prima, secara literal artinya pelayanan yang sangat baik atau terbaik. Suatu pelayanan dikatakan sangat baik apabila selaras dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh lembaga pemberi layanan (Atmadja, 2018:14).

Salah satu perpustakaan universitas (perguruan tinggi) yang menggunakan sistem konvensional dan digital secara bersamaan salah satunya yaitu Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Dengan mengacu pada standar layanan pemustaka yang telah ditetapkan, Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung memiliki komitmen untuk senantiasa melayani pemustaka sesuai dengan standar dan untuk meningkatkan kualitas pemanfaatan sumber informasi di perpustakaan serta memberikan kepuasan tinggi bagi pemustaka. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna akan membutuhkan perpustakaan dalam rangka mewujudkan tridharma perguruan tinggi, lapangan kerja, dan perbendaharaan pengetahuan budaya dan rekreasi.

Namun, fenomena di lapangan yang ditemukan oleh peneliti pada awal penelitian, masih ada mahasiswa yang tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Beberapa mahasiswa yang merupakan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung menyebutkan bahwa pegawai perpustakaan kurang ramah saat memberikan pelayanan. Kemudian mereka juga mengatakan bahwa jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh mahasiswa pegawai langsung menegurnya tanpa menanyakan terlebih dahulu alasan mahasiswa melakukan kesalahan tersebut. Selain itu peneliti juga mencermati hal lain di perpustakaan, diantaranya yaitu hanya terdapat sekitar 200 loker yang disediakan untuk ribuan mahasiswa. Akibatnya ada beberapa mahasiswa

yang tidak mendapatkan loker membawa tasnya ke tempat baca dan terkena teguran oleh pegawai tertentu. Hal ini membuat mahasiswa merasa kurang nyaman dengan sikap yang diberikan oleh pegawai tersebut.

Meskipun pegawai yang lain sudah memberikan pelayanan terbaiknya, namun jika ada salah satu pegawai saja yang memberikan pelayanan yang kurang baik terhadap pemustaka, maka akan menimbulkan citra buruk bagi perpustakaan. Tidak semua pustakawan memperdulikan kepuasan pemustaka terutama jika pemustakanya mahasiswa. Bahkan menganggap pelayanan prima yang diberikan kepada pemustaka tidaklah penting. Seharusnya semua pihak harus saling bekerjasama agar dapat meningkatkan mutu perpustakaan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA (Penelitian di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung)”** dengan alasan agar dapat mengetahui dimana letak kekuatan dan kelemahannya dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah penelitian, yaitu:

1. Bagaimana pelayanan prima pustakawan di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pelayanan prima pustakawan di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang substantif antara pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka yang diteliti. Selain itu juga sebagai sarana menambah khazanah keilmuan dalam bidang Manajemen Perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai sumbangsih konsep-konsep yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan dalam pelayanan prima pustakawan terhadap kepuasan pemustaka oleh pengelola perpustakaan di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga perpustakaan agar pemustaka dapat terus menggunakan berbagai layanan dan infrastruktur yang ditawarkan oleh Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
- c. Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan serta mengetahui situasi terkini mengenai dampak pelayanan prima yang diberikan oleh staf perpustakaan terhadap mahasiswa sebagai pengguna.

E. Kerangka Berpikir

Program layanan pelanggan yang berdasarkan gagasan *customer care* terus menerus berkembang. Alhasil, program pelayanan kini menjadi salah satu instrumen yang sangat penting dalam pelaksanaannya guna memenangkan persaingan. *Customer care* telah berkembang menjadi model pelayanan terbaik dalam manajemen modern.

Pelayanan merupakan aktivitas yang ditawarkan pada pelanggan dan bersifat imaterial (Kurniawan, 2022:7). Anshori dkk., (2022:832), menyatakan bahwa pelayanan prima pustakawan dapat digambarkan berupa adanya aktivitas pustakawan yang secara langsung memantau, mendukung, dan memfasilitasi kegiatan yang ada di dalamnya. Untuk mengukur tingkat kesuksesan pelayanan prima, Barata (2003:31), mengemukakan enam indikator, yaitu: (1) Kemampuan, (2) Sikap, (3) Penampilan, (4) Perhatian, (5) Tindakan, dan (6) Tanggung jawab.

Kepuasan pemustaka adalah rasa senang atau puas bahwa layanan perpustakaan yang diperoleh memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna perpustakaan (Sopwandin 2021:59). Sebagai pelanggan perpustakaan, pemustaka harus mendapat perhatian serius dari penyedia jasa. Irawan (2003:22-23), mengemukakan lima indikator yang dapat dijadikan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya, yaitu: (1) Kualitas produk, (2) Kualitas layanan, (3) Faktor emosional, (4) Harga, dan (5) Biaya dan kemudahan mendapatkan jasa.

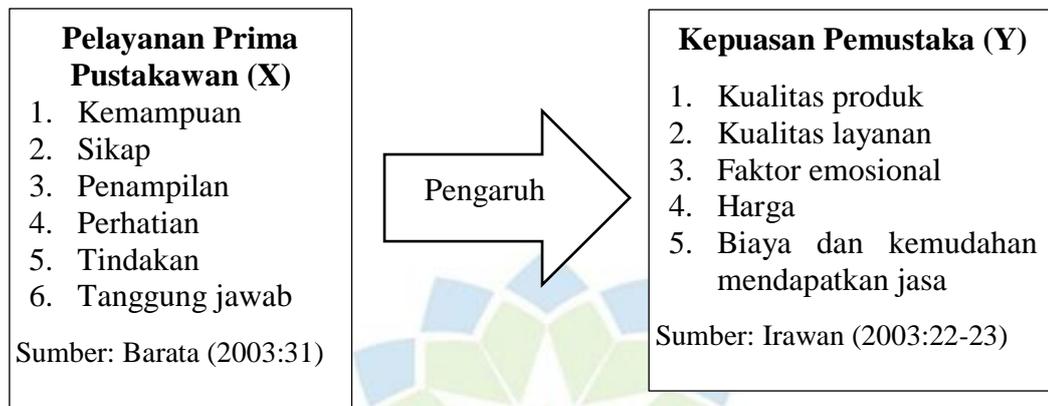
Menurut Soeatminah baik atau buruknya suatu perpustakaan tergantung dari jenis layanannya, karena bagian layanan berkaitan dengan pemakai. Baik dan buruk adalah dua nilai yang berbeda tetapi tidak bertentangan karena baik dan buruk adalah nilai-nilai yang kerap muncul secara berbarengan dan sama bernilainya (Irawan, 2019:84). Dengan demikian dalam aktivitas layanan di setiap instansi harus menilik kembali pelayanannya. Hal tersebut adalah norma dan citra pertama bagi organisasi (Rodin, 2015:102).

Menurut Candra K and Arfa (2019:655) variabel yang terlihat dan tidak terlihat, serta variasi layanan terkait kinerja dan perhatian pegawai, sangat memengaruhi kepuasan pengguna. Performa, kualitas, kepiawaian, dan biaya adalah semua aspek yang terlihat. Sedangkan aspek-aspek yang tidak terlihat, seperti sikap peduli, kebaikan hati, kesediaan membantu, dan kemampuan mengatasi kesulitan.

Berdasarkan penjelasan di atas, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pelayanan prima sebagai salah satu strategi untuk menjaga citra baik perpustakaan dengan variabel-variabel yang dapat dikontrol oleh suatu instansi, perusahaan, atau lembaga sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini bermaksud untuk menemukan

pengaruh pelayanan prima yang dilakukan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

Untuk lebih jelasnya, gambar berikut memperlihatkan kerangka berpikir dalam penelitian ini:



Gambar 1. 1 Skema Kerangka Berpikir

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis kuantitatif adalah prediksi yang dibuat peneliti terkait hubungan yang diharapkan diantara variabel (Creswell, 2014:295). Hipotesis kuantitatif juga menyajikan perkiraan dengan menggunakan angka-angka suatu populasi berdasarkan pada sampel penelitian. Adapun Hipotesis penelitian, dalam penelitian ini diantaranya adalah:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan prima pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan prima pustakawan (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam melaksanakan penelitian ini, terdapat beberapa penelitian yang serupa yang dapat dijadikan sebagai referensi. Penelitian terdahulu tersebut diantaranya:

1. Veni Fitria melakukan penelitian tahun 2022 dengan judul “Pengaruh Strategi Komunikasi dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna di

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Dari hasil penelitian ini diketahui pengaruh antara strategi komunikasi dan pelayanan prima terhadap kepuasan pemustaka sangat tinggi dengan R^2 sebesar 1,000. Pengaruh tersebut bersifat positif dan cukup besar terhadap karakteristik kepuasan pemustaka baik dari strategi komunikasi maupun pelayanan yang memuaskan.

2. Bersilius Candra K dan Mecca Arfa melakukan penelitian di tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang”. Berdasarkan hasil temuan, diketahui kualitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka sebesar 22,4% atau 0,224.
3. Aqlia Ayu Puspita melakukan penelitian tahun 2019 dengan judul, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”. Menurut temuan penelitian, pengaruh antara pelayanan prima terhadap minat pengunjung rendah. Menurut temuan hasil regresi linier sederhana, peningkatan pelayanan yang luar biasa/prima menunjukkan bahwa pengunjung lebih tertarik untuk berkunjung. Kemudian dengan menggunakan data R^2 -test diketahui bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap minat pengunjung.
4. Dyah Lestari melakukan penelitian tahun 2020 berjudul, “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau”. Berdasarkan temuan penelitian tingkat kualitas layanan perpustakaan tergolong baik. Hasil temuan uji hipotesis diketahui adanya pengaruh secara positif diantara dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa Universitas Islam Riau, karena t hitung (6,936) lebih besar daripada t table (1,666). Pengaruh tersebut sebesar 32,9%.
5. Pada tahun 2019 Suhartono, Eka Putri Azizah, Lukman Hakim, dan Hartanti melakukan penelitian dengan judul, “Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Pasar

Senen Jakarta.” Berdasarkan temuan penelitian diperoleh hasil uji koefisien sebesar 0,746 sehingga artinya hubungan pelayanan prima dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan secara signifikan dengan hubungan sebesar 55,6%.

6. Pada tahun 2020 Saraswati melangsungkan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Perpustakaan dan Kearsipan di Provisnsi Sulawesi Selatan”. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan dan kearsipan di Provinsi Sulawesi Selatan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Berdasarkan nilai yang diperoleh dari *R/standardized Coefficient Beta* yang setara dengan 0,82 atau 82%, kualitas layanan berdampak pada kepuasan masyarakat pada layanan perpustakaan dan kearsipan di Provinsi Sulawesi Selatan.
7. Tahun 2019 Niken Nanincova melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noach Cafe and Bistro”. Dari hasil uji *t* memperlihatkan adanya pengaruh besar antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,320 atau berkontribusi sebesar 32% terhadap kepuasan pelanggan.
8. Fadilah Hasanah tahun 2016 melakukan penelitian berjudul, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta”. Temuan mengungkapkan adanya pengaruh diantara layanan yang prima dan kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan. Berdasarkan hasil koefisien dererminasi diketahui besar kontribusi pelayanan prima sebesar 20,1% terhadap kepuasan pelanggan.
9. Ibnu Arba Nugraha tahun 2020 melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Peserta BPJS/JKN-KIS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung”. Dari penelitian tersebut ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang positif serta signifikan antara pelayanan prima terhdadap kepuasan pasien BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung karena t hitung $7,842 > t$

tabel 1,98498 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Pelayanan prima juga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien BPJS/JKN-KIS di RSUD Kota Bandung, dimana nilai F hitung $177,125 > t$ tabel 3,09 dan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Kemudian kontribusi pengaruh pelayanan prima adalah sebesar 78,5%.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Aksel di tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar.” Penelitian ini menghasilkan temuan yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari setiap variabel pelayanan prima terutama variabel perhatian yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk.Cabang Kartini Makassar. Hal ini diakibatkan besarnya perhatian dari karyawan terhadap nasabah.

Penelitian ini dan sebelumnya memiliki persamaan dan perbedaan. Informasi lebih lanjut dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Veni Fitria (2020)	Pengaruh Strategi Komunikasi dan Layanan Prima Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	Persamaan lokus Penelitian	Perbedaan terdapat pada jumlah variabel yang digunakan
2	Bersilius Candra K dan Mecca Arfa (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Stikes Telogorejo Semarang	Persamaan Lokus dan variabel penelitian	Perbedaan teknik pengambilan sampel
3	Aqlia Ayu Puspita (2019)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Minat Kunjungan Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Negeri Makassar	Persamaan pada Variabel bebas dan lokus penelitian	Perbedaan ada pada variabel terikat dan teknik penambilan sampel

4	Dyah Lestari (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau	Persamaan Lokus Penelitian	Perbedaan pada teknik pengambilan sampel
5	Suhartono, Eka Putri Azizah, Lukman Hakim, dan Hartanti (2019)	Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada Stasiun Pasar Senen Jakarta	Persamaan pada variable penelitian	Perbedaan pada lokus penelitian
6	Saraswati (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Perpustakaan dan Kearsipan di Provisnsi Sulawesi Selatan	Persamaan variabel penelitian	Perbedeaan pada lokus Penelitian dan Teknik pengambilan sampel
7	Niken Nanincova (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Noach Cafe and Bistro	Persamaan pada variabel bebas	Perbedaan pada Lokus penelitian dan teknik pengambilan sampel
8	Fadilah Hasanah (2016)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jade Bamboo Resto Yogyakarta	Persamaan pada variabel bebas	Perbedaan pada Lokus penelitian dan teknik pengambilan sampel
9	Ibnu Arba Nugraha (2020)	Pengaruh Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Peserta BPJS/JKN-KIS di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung)	Persamaan pada variabel bebas (pelayanan prima)	Perbedaan pada jumlah variabel, teknik pengambilan sampel dan lokus penelitian
10	Aksel (2018)	Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar	Persamaan terdapat pada variabel bebas dan teknik pengambilan sampel	Perbedaan terdapat pada lokus penelitian

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan penelian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti terkait pelayanan prima dan kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya yaitu rata-rata terletak pada jumlah variabel yang diteliti, teknik pengambilan sampel, dan lokasi penelitian. Selain itu, yang dijadikan responden juga berbeda. Peneliti memilih responden dari mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung angkatan 2019 s/d 2022.

