

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang salah satu tugas dan fungsinya mengumpulkan dan menyimpan buku-buku yang dikelola oleh sumber daya manusia serta dimanfaatkan sebagai sumber informasi bagi pengunjung atau masyarakat sekitar. Mulai dari bahan buku-buku ajar, buku-buku latihan terkait pembelajaran, koran, majalah, novel fiksi, maupun media digital yang dapat berfungsi sebagai sumber informasi.

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 3 dan 4 tentang perpustakaan menyatakan bahwasanya : Pasal (3), perpustakaan dapat berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, serta rekreasi dengan tujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan rasa pemberdayaan suatu negara. Pasal (4), menyatakan bahwa tujuan perpustakaan yaitu untuk melayani pemustaka, menumbuhkan minat dalam membaca, dan mengembangkan berbagai pemahaman serta pengetahuan yang luas untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. (Indonesia)

Al-Qur'an memandang sebuah perpustakaan sebagai suatu tempat yang memegang peranan penting dalam memajukan masyarakat dari keadaan jahiliah menuju keadaan yang berilmu dan beradab tinggi. Hal ini dijelaskan didalam Firman Allah Q.S. an-Nisa/4:113.

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِّنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا
أَنْفُسَهُمْ وَمَا يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ ۚ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ
تَعْلَمُ ۚ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

Terjemah :

Dan kalau bukan karena karunia Allah dan rahmat-Nya kepadamu (Muhammad), tentulah segolongan dari mereka berkeinginan keras untuk

menyesatkanmu. Tetapi mereka hanya menyesatkan dirinya sendiri, dan tidak membahayakanmu sedikit pun. Dan (juga karena) Allah telah menurunkan Kitab (Al-Qur'an) dan hikmah (Sunnah) kepadamu dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum engkau ketahui. Karunia Allah yang dilimpahkan kepadamu itu sangat besar.

Berdasarkan ayat di atas, jika dihubungkan dengan perpustakaan, maka dapat dipahami bahwa perpustakaan memenuhi berbagai kebutuhan informasi pemustaka, karena menawarkan berbagai macam koleksi yang memuat bahan-bahan rujukan atau referensi tambahan, memberikan pengetahuan dan pengajaran, serta berfungsi sebagai tempat belajar mengenai sumber daya hayati. Orang yang berilmu akan memperoleh perlindungan dan keberkahan dari Allah SWT. bagi para pengikutnya, sebagaimana ditegaskan kembali dalam ayat Al-Qur'an tersebut. Kita akan tertinggal jauh dari orang lain apabila kita hidup dalam kebodohan. Maka dengan itulah perpustakaan menyediakan buku-buku ilmu pengetahuan dan berbagai informasi yang bertujuan untuk membantu masyarakat khususnya peserta didik dalam menata dan menjalani kehidupannya serta menjadikan suatu konsep pembelajaran bagi peserta didik dengan baik .

Perpustakaan biasanya dihadirkan seorang pustakawan. Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja melayani di perpustakaan dan memberikan pelayanan yang baik terhadap pengunjung serta mengerjakan berbagai kegiatan yang sudah menjadi tanggung jawab seorang pustakawan. Mereka adalah para profesional yang sudah terlatih sesuai dengan standar profesi itu sendiri dalam konteks manajemen informasi, pengorganisasian koleksi, dan memberikan pelayanan kepada para pengunjung. Peran pustakawan tidak semata-mata sebagai penjaga koleksi buku, akan tetapi sebagai pelopor dalam memfasilitasi akses terhadap luasnya informasi dan pengetahuan bagi peserta didik. Pustakawan dituntut untuk melakukan pelayanan yang prima dan dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengunjung. Keberadaan pustakawan ini merupakan suatu tujuan untuk tercapainya fungsi-fungsi terpenting perpustakaan, salah satunya yaitu untuk menarik minat pengguna dalam pemberdayaan perpustakaan, dapat

membantu pengguna untuk mencari berbagai sumber informasi, menginformasikan fasilitas yang tersedia di perpustakaan, serta memberikan motivasi atau dukungan kepada pengguna dalam membangkitkan minat baca (Ibrahim, 2014).

Pustakawan yang berkualitas akan sangat penting bagi kelancaran operasional perpustakaan, hal ini muncul karena mereka mempunyai dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan perpustakaan terhadap masyarakat khususnya kepada para pengunjung. Cara untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas tersebut, perlu dibutuhkannya suatu kapabilitas yang baik dalam diri seorang pustakawan. Kompetensi yang dibutuhkan pustakawan diharapkan selaras dengan bidang ilmu perpustakaan yang telah didapatkan melalui pendidikan kepustakawanan agar mempermudah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Menurut Rahman Hermawan dalam (Hartono, 2016) mengatakan bahwa kemampuan, pengetahuan, kesanggupan, sikap, nilai-nilai perilaku, dan kualitas dari seorang pustakawan dengan menawarkan jasa kepada pengguna dapat diartikan sebagai kompetensi pustakawan.

Membangun pustakawan yang ideal dan dapat dikatakan memenuhi standar bisa diibaratkan seperti akan membangun sebuah pondasi yang kokoh. Maksudnya jikalau kita ingin memiliki pustakawan yang ideal maka harus diperhatikan terlebih dahulu mengenai jenjang pendidikan yang jelas. Hal tersebut dapat menunjukkan hasil dari proses pendidikan formal atau non formal yang mempertegas serta mengasah informasi mendasar baik melalui pelatihan atau pengembangan diri pribadi. (Syahruramadhan, Saleh, & M, 2019).

Melihat dari perkembangan fenomena terkini bahwasanya pustakawan tidak hanya sekedar menyusun dan mendata buku. Namun, pustakawan harus mampu menyediakan lingkungan yang ramah nyaman dan mampu menarik pengunjung dari segi fasilitas, koleksi, ataupun pelayanan. Pustakawan harus memanjakan pengunjung dan khususnya anggota perpustakaan sebagai batu loncatan untuk meningkatkan kemajuan perpustakaan. Pustakawan yang bisa disebut profesional adalah pustakawan yang mampu menguasai berbagai aspek-aspek pekerjaan yang ada pada unit di bidang perpustakaan, dokumentasi, ataupun informasi. Pada

kenyataanya, kondisi ini masih belum diterapkan di perpustakaan-perpustakaan tertentu. Dikarenakan masih banyak ditemukan posisi yang seharusnya ditempati oleh tenaga ahli perpustakaan tetapi posisi tersebut ditempati oleh orang-orang yang latar belakangnya bukan dari ahli bidang perpustakaan itu sendiri. Hal inilah menjadi suatu perdebatan dan keresahan para alumni di bidang ilmu perpustakaan yang belum juga mendapatkan jawaban pasti atas persoalan tersebut. Selain itu juga, masih ada pustakawan yang merangkap sebagai guru dan menghambat dalam proses pelayanan dikarenakan staf pustakawan tidak selalu berdiam diri di perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik jikalau pustakawan memberikan layanan yang terbaik, dan sebaliknya perpustakaan akan dinilai buruk jikalau pustakawan memberikan layanan buruk. Hal ini dikarenakan kegiatan layanan merupakan kegiatan yang berlangsung diantara petugas dan pengunjung perpustakaan, sehingga penilaian pengunjung akan muncul ketika kegiatan layanan berlangsung (Yuliana & Mardiyana, 2021).

Peran pustakawan adalah sebagai sumber daya manusia (SDM) yang bertugas sebagai penyelenggara program kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan layanan kepada peserta didik sesuai dengan ilmu yang dimiliki. Pustakawan mengambil peran sebagai sumber informasi yang ada di perpustakaan tersebut. Sumber informasi yang dipaparkan disini bukan hanya terfokus sebagai bagian penata koleksi buku, akan tetapi memiliki keahlian seperti menerapkan manajemen perpustakaan guna mewujudkan fungsi perpustakaan yang tujuannya untuk menjadikan sumber belajar, sumber informasi yang mudah diakses, tempat untuk melakukan penelitian, tempat dalam pengkajian ilmu pengetahuan, serta sebagai tempat melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh civitas akademika (Reyhan & Hermintoyo, 2019).

Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap pustakawan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, diperoleh fakta mengenai perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Miftahul Huda Bandung dan Madrasah Tsanawiyah Assalam Bandung. Menurut hasil wawancara pada 06 Mei 2024 dengan Ibu Euis Dewi, A., selaku pustakawan MTs Miftahul Huda Bandung, memaparkan bahwa ruangan perpustakaan MTs

Miftahul Huda Bandung ini menyatu dengan perpustakaan RA dan MI yang hanya dibedakan dengan tata letak bukunya saja. Ruangan sudah tertata dengan baik mulai dari kebersihan, kerapian, koleksi yang memadai, kunjungan yang tertib dilakukan, dan suasana selalu ramai pada saat jam istirahat. Kondisi objektif yang peneliti lihat setelah melakukan observasi ialah keterbatasan luas. Ruangan perpustakaan MTs Miftahul Huda Bandung memiliki ukuran yang terbatas. Hal tersebut akan membuat sulit untuk menampung banyak rak buku, dan area duduk. Bukan hanya itu juga, keterbatasan ruangan akan mengurangi kenyamanan peserta didik terkhusus unit Madrasah Tsanawiyah dikarenakan kunjungan yang sudah dijadwalkan. Ruangan yang terbatas untuk ditempati perpustakaan tersebut akan menimbulkan tantangan dalam merancang dan mengelola suatu perpustakaan yang ideal. Akan tetapi, permasalahan yang muncul di perpustakaan tersebut terkait dengan sumber daya manusia (SDM) yang kurang memadai. Pustakawan di MTs Miftahul Huda Bandung ini merangkap sekaligus sebagai koordinator dan staf ahli, jadi bisa dikatakan bahwa staf yang bertugas di perpustakaan hanya ada satu orang saja. Hal ini sangat perlu diperhatikan karena akan menghambat jalannya pelayanan dan menyebabkan kurangnya proses manajemen yang diabaikan oleh seorang pustakawan. Latar belakang pendidikan pustakawan di MTs Miftahul Huda Bandung ini telah menempuh jenjang D2 program studi perpustakaan yang berfokus pada memberikan dasar-dasar pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk bekerja di perpustakaan atau pusat informasi.

Pustakawan telah memberikan pelayanan dengan baik akan tetapi masih ada peserta didik yang merasa tidak puas diakibatkan karena pada saat dibutuhkan pustakawan tidak ada di ruangan. Seperti contoh bahwa pelayanan di perpustakaan dapat dibagi menjadi beberapa layanan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan buku koleksi, dan layanan lainnya. Jikalau peserta didik membutuhkan bantuan pada waktu yang bersamaan bisa saja pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna akan sedikit kurang memuaskan dikarenakan tidak akan kondusif.

Menurut hasil wawancara pada 15 Mei 2024 dengan Ibu Dewi Siti Fatimah selaku Pustakawan MTs Assalam Bandung, menjelaskan bahwa keadaan ruangan

perpustakaan MTs Assalam Bandung ini memiliki ruang baca, koleksi buku baik tertulis maupun audio visual, dan menyediakan program literasi digital. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada MTs Assalam Bandung ini mengenai (1) terbatasnya ruangan dikarenakan lahan yang ada diprioritaskan untuk pembangunan kelas, kantor, ruang guru, dan ruangan lainnya. (2) kurangnya peserta didik dalam segi kunjungan ke perpustakaan dikarenakan sibuk akan berbagai kegiatan di pesantren (3) keterbatasan bahan koleksi buku dalam segi jumlah, variasi, maupun kuantitas. (4) kekurangan sumber daya manusia (pustakawan) yang nyatanya tidak berlatar belakang pendidikan dari jurusan ilmu perpustakaan. Latar belakang pendidikan pustakawan di MTs Assalam Bandung ini tidak sesuai dengan pekerjaannya. Pustakawan di MTs ini adalah lulusan dari program studi sastra inggris dan merangkap sebagai seorang guru. Sesuai dengan observasi bahwa Ibu Dewi hanya ditunjuk oleh pimpinan sekolah untuk menjadi pustakawan. Selain itu, pustakawan di MTs Assalam Bandung ini mempunyai permasalahan yang sama dengan MTs Miftahul Huda Bandung yaitu tidak memiliki staf khusus untuk bekerja sebagai pustakawan. Akan tetapi, pustakawan di MTs Assalam Bandung dibantu oleh organisasi siswa madrasah assalam (OSMA) dalam pengelolaan perpustakaan dan dijadikan suatu program kerja dalam organisasi tersebut.

Bersumber pada temuan hasil observasi awal dan wawancara dengan pustakawan di MTs Miftahul Huda Bandung dan MTs Assalam Bandung, dapat disimpulkan bahwa variabel peran pustakawan (X) belum optimal, yang pada akhirnya akan berdampak pada kurangnya kualitas layanan perpustakaan (Y) dan menimbulkan ketidakefektifan layanan tersebut. Terdapat fenomena-fenomena seperti kurangnya interaksi pustakawan dengan siswa dikarenakan kurangnya SDM, serta ketidakpuasan terhadap aturan yang diberlakukan menunjukkan lemahnya peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyediakan layanan perpustakaan kepada siswa.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti akan mengkaji secara ilmiah tentang Pengaruh Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan (Penelitian di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka masalah pokok yang dikaji dalam penelitian ini adalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran pustakawan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung ?
2. Bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?
3. Sejauh manakah pengaruh peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran pustakawan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ditinjau dari segi teoretis dan praktis

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis peneliti mengharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan yang relevan dalam suatu pembelajaran. Serta dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya dalam proses pembelajaran. Penelitian ini bisa dijadikan bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak yang berkepentingan guna menjadikan penelitian yang lebih lanjut terhadap

objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pada pemahaman ilmu pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan mengenai peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan dalam penelitian yang akan datang.

b. Bagi Lembaga Pendidikan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang bermanfaat dan dijadikan masukan untuk pengambilan keputusan lembaga pendidikan ini, terutama yang berhubungan dengan peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan serta sebagai tindak lanjut atau bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang bermanfaat bagi peneliti lain yang tertarik untuk melanjutkan penelitian di bidang yang sama.

E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti. Ruang lingkup lebih menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan dan membatasi area penelitian (Riduwan, 2011). Agar penelitian ini dapat terarah dengan tepat dan mengatasi terjadinya penyimpangan-penyimpangan pada penyusunan penelitian ini, maka harus ada batasan yang jelas dalam ruang lingkup penelitian yaitu mengenai pengaruh peran

pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

Terdapat variabel bebas yaitu “peran pustakawan” dan variabel terikat yaitu “kualitas layanan perpustakaan”. Populasi sasaran pada penelitian ini yaitu pada peserta didik kelas 7, 8, dan 9 di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung. Cakupan geografis hanya pada dua sekolah saja yaitu MTs Miftahul Huda Bandung dan MTs Assalam Bandung dikarenakan sekolah ini yang paling *urgent* untuk diteliti dan se-Kecamatan Mandalajati hanya ada dua sekolah.

Batasan penelitian ini mencakup beberapa faktor, yaitu terkait desain penelitian, jangka waktu, jumlah populasi, dan cara pengumpulan data. Desain penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, jangka waktu pengumpulan data di lapangan akan berjalan selama kurang lebih tiga bulan. Jumlah populasi dilakukan pada peserta didik dengan memberikan angket dan diisi langsung oleh peserta didik tersebut.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dimaksudkan untuk memberi suatu gambaran yang jelas mengenai variabel-variabel yang diteliti sehingga dapat menyamakan persepsi dan penafsiran.

Peran pustakawan dan ketersediaan koleksi merupakan faktor utama dalam mendirikan perpustakaan dan kriteria penting dalam keberhasilan suatu layanan. Apabila koleksi yang ada di perpustakaan lengkap dan selalu memuaskan pengguna maka perpustakaan tersebut berhasil memberikan informasi kepada pengguna. Peran pustakawan sangat penting agar pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, pengelolaan perpustakaan harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan lebih lanjut agar dapat memberikan kepuasan terhadap pengunjung. Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Miftahul Huda Bandung dan Madrasah Tsanawiyah Assalam Bandung merupakan salah satu perpustakaan yang menggunakan bantuan teknologi informasi seperti

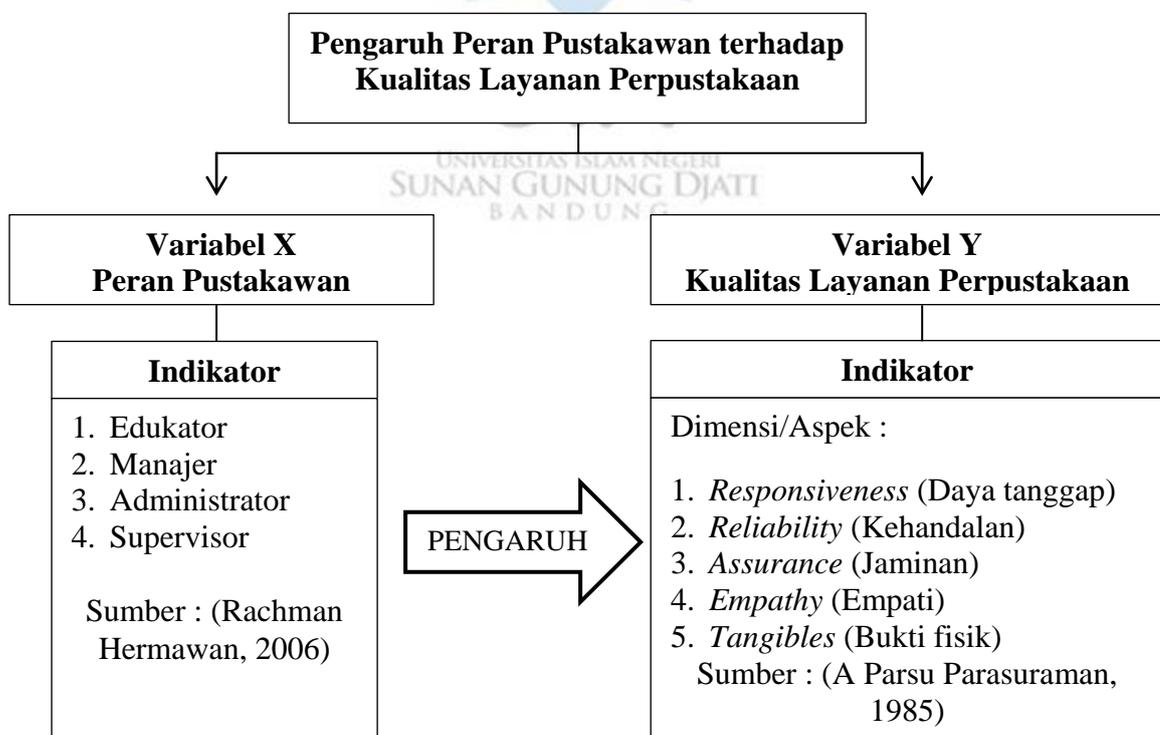
komputer, jaringan internet, dan menggunakan aplikasi SLiMS (*Senayan Library Management System*) yang bisa diakses pada laman (<https://mimha.sch.id/slims/>). Pengembangan aplikasi tersebut dirasa telah menghasilkan perubahan yang signifikan dan memudahkan pekerjaan petugas perpustakaan.

Kualitas layanan perpustakaan terdiri dari beberapa kemampuan dan sikap pustakawan dalam konteks *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1985). Daya tanggap dapat diartikan sebagai kemampuan dalam menunjukkan pelayanan serta membantu pengunjung secara cepat dan tanggap. Kehandalan dapat diartikan sebagai suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai serta memuaskan pengunjung. Jaminan dapat diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan jaminan atau memberikan kepercayaan atas permasalahan yang akan dihadapi. Empati dapat diartikan sebagai kemampuan dalam memberikan kemudahan untuk berinteraksi antara pelanggan dan konsumen. Bukti fisik dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memperlihatkan eksistensi atau layanan kepada konsumen bahwa kualitas layanan tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara nyata, semisal dalam tampilan fisik kebersihan ataupun kerapian (Mumtaza & Millanyani, 2023). Dari semua unsur kualitas layanan perpustakaan tersebut, apabila menunjukkan baik maka akan memberi kepuasan kepada peserta didik atau pengguna perpustakaan.

Pada bagian kerangka berpikir ini akan menguraikan tentang kerangka teori yang peneliti gunakan sebagai penunjuk arah dan landasan pemikiran dalam melakukan penelitian. Perpustakaan memiliki beberapa peran penting untuk memperjelas peran pustakawan yaitu meliputi edukator, manajer, administrator, dan supervisor. Edukator dapat ditunjukkan ketika pustakawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dalam memberikan suatu pengajaran ataupun pelatihan kepada pengguna perpustakaan. Manajer dapat ditunjukkan ketika pustakawan mampu mengelola semua sumber daya yang ada di perpustakaan sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan informasi. Administrator dapat ditunjukkan ketika pustakawan mempunyai pengetahuan yang luas dan memahami sistem prosedur kerja sehingga ada peningkatan kualitas

kerja. Supervisor dapat ditunjukkan ketika pustakawan mampu meningkatkan prestasi, pengetahuan, serta keterampilan melalui pembinaan profesional sehingga mempunyai wawasan yang luas dan mampu berkoordinasi dengan baik (Sarasawitri & Hanum, 2021). Ketika semua faktor diatas berjalan dengan baik, maka akan memberikan pengaruh yang baik terhadap peran pustakawan dalam meningkatkan antusiasme pengguna perpustakaan yang datang atau berkunjung. Minat kunjung sendiri dipengaruhi oleh rasa ingin tahu yang tinggi, kondisi lingkungan, dan terpenuhinya kebutuhan.

Data yang diperoleh nantinya dari hasil koesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi kemudian akan dilakukan analisis. Tujuan analisis adalah untuk mengetahui bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung apakah sudah baik dari layanan perpustakaannya sehingga berpengaruh terhadap minat kunjung di perpustakaan, dan mengetahui hambatan dalam kegiatan layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka. Berdasarkan uraian di atas, maka gambar kerangka berpikir dapat dilihat sebagai berikut.



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

G. Hipotesis

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan-rumusan masalah yang dibuat, yang dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara karena jawaban yang didapatkan atau diperoleh ini disertakan dengan relevan dan tidak berdasarkan fakta-fakta atau bukti empiris (Sugiyono, 2017).

Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan pada peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

Dengan rumusan sebagai berikut :

$H_a : p = 0$

$H_o : p \neq 0$

Berdasarkan kedua hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwasanya terdapat pengaruh yang signifikan antara peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di MTs se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung.

H. Hasil Penelitian Terdahulu

Pada kajian pustaka ini, peneliti memberikan beberapa referensi sebagai data pendukung penelitian yang berkaitan atau sesuai dengan persepsi judul yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu “Pengaruh Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung”.

Tabel 1. 1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Fitra Wahyuni, 2019 Skripsi.	Pengaruh Peran Pustakawan Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur Makassar.	Pada penelitian ini, menyatakan bahwa perolehan hasil terkait peran pustakawan yang membuktikan dari 93 responden, menghasilkan sebesar 558 dan termasuk kedalam interval penilaian sedang yang menyatakan rentang skor (0,40 – 0,599) atau jika dapat dipersentasekan sebesar 76%. Terdapat suatu peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan UIT Makassar yang masuk dalam kategori kuat dengan perolehan	Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu memfokuskan pada pengaruh peran pustakawan, keduanya meneliti aspek kualitas layanan yang diberikan perpustakaan, serta mengkaji bagaimana pustakawan melayani berbagai kebutuhan pengguna perpustakaan. Persamaanya juga terletak pada

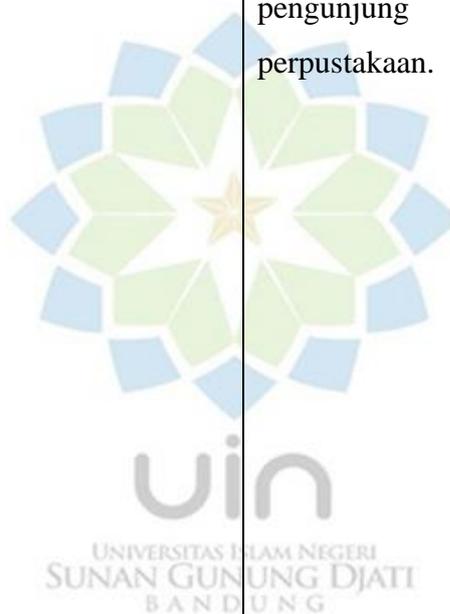
			<p>skor total 977 dan berada pada rentang skor (0,80 – 1,000), jika dapat dipersentasekan sebesar 73% dan termasuk kedalam interval penilaian mendekati baik. Menurut peneliti bahwa pengaruh peran pustakawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan UIT Makassar termasuk dalam kategori sedang, yang dinyatakan dari hasil uji regresi SPSS Versi 20 diperoleh nilai koefisien korelasi R sebesar 0,60 berada pada interval 0,60 – 0,799, dengan hal</p>	<p>pendekatan yang sama, yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada jenis institusi, yang mana penelitian sebelumnya berkaitan dengan perpustakaan universitas sedangkan penelitian ini berkaitan dengan perpustakaan sekolah. Selain itu juga, penelitian sebelumnya berfokus pada satu universitas, sedangkan pada penelitian ini mencakup 2 sekolah di satu kecamatan. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan secara umum tanpa</p>
--	--	--	--	---

			<p>ini dapat diartikan bahwa peran pustakawan dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Indonesia Timur Makassar.</p>	<p>melibatkan adanya peningkatan atau perubahan dalam kualitas tersebut. Peneliti hanya mengevaluasi kualitas layanan yang ada berdasarkan dengan peran pustakawan.</p>
2	<p>Muhammad Meiska Reyhan dan Hermintoyo, 2019, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol.8 No.3.</p>	<p>Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia.</p>	<p>Pada penelitian ini membuktikan bahwa kualitas layanan yang diterapkan dan dapat dipertanggung jawabkan melalui 3 kompetensi pustakawan yang diperjelas oleh SLA (<i>Special Library Association</i>) yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi</p>	<p>Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu memiliki tujuan untuk dapat memahami kualitas layanan perpustakaan melalui peran pustakawan. Sedangkan</p>

			<p>individu. Adapun hal paling penting dalam penelitian ini yaitu mengacu pada banyaknya akses kunjungan. Oleh karena itu, hal tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap layanan repositori Perpustakaan Universitas Indonesia. Pada penelitian ini dijelaskan beberapa indikator yang dapat meningkat atau menurun sesuai dengan kompetensi dan kualitas layanan yang dijalankan oleh pustakawan kepada pelanggannya.</p>	<p>perbedaannya terletak pada judul. Penelitian sebelumnya menekankan pada layanan repositori perguruan tinggi yang berhubungan dengan cara pengelolaan atau penyebaran karya ilmiah, sedangkan pada penelitian ini lebih umum mencakup berbagai aspek layanan perpustakaan seperti peminjaman dan pengembalian buku. Pengguna dalam penelitian sebelumnya berfokus pada komunitas akademik seperti mahasiswa dosen ataupun peneliti. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada</p>
--	--	--	--	---

				<p>pengguna siswa dan guru sekolah. Pendekatan penelitiannya juga berbeda, pada penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif sementara pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>
3	<p>Andi Arisal, 2016, Jurnal Katalogis Vol.4 No.4.</p>	<p>Kualitas Pelayanan Pustakawan pada Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah.</p>	<p>Pada penelitian ini membuktikan adanya beberapa indikator layanan perpustakaan yaitu <i>Tangible</i>, <i>Reliability</i>, <i>Assurance</i> yang belum berjalan sesuai dengan harapan, sedangkan indikator lainnya yaitu daya tanggap dan empati cukup baik. Berdasarkan</p>	<p>Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu menyoroti akan pentingnya peran pustakawan dalam menyediakan layanan perpustakaan yang berkualitas,</p>

			<p>hasil penelitian inilah, peneliti dapat menunjukkan bahwa pelayanan tersebut tidak memberikan kepuasan terhadap pengunjung perpustakaan.</p>	<p>berfokus pada layanan perpustakaan yang dijadikan objek utama penelitian. Sedangkan perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara pada penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian sebelumnya menekankan pada kualitas pelayanan secara umum di lembaga pemerintah daerah, sementara pada penelitian ini menekankan pada pengaruh peran pustakawan terhadap kualitas</p>
--	--	--	---	--

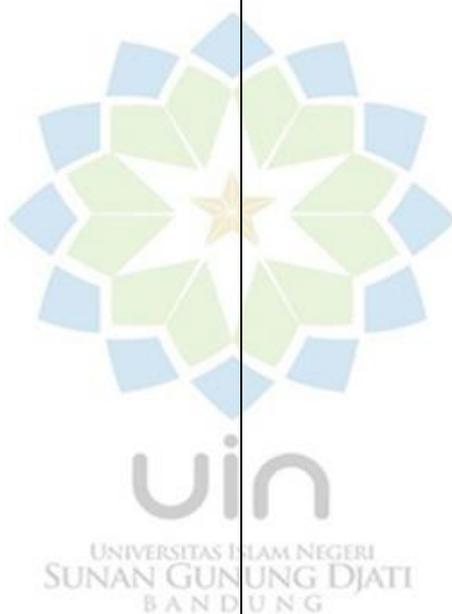


				layanan di perpustakaan sekolah.
4	Nada Auliya Sarasawitri dan Atiqa Nur Latifa Hanum, 2019, Jurnal Untan Vol.8 No.10.	Peran Pustakawan Sebagai Edukator Dalam Layanan Penelusuran Informasi di Perpustakaan Universitas Tanjungpura.	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa tidak banyak pengguna perpustakaan yang sudah paham akan proses penelusuran di perpustakaan. Masih ada saja yang kebingungan dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan. Hal tersebut akan menghabiskan lebih banyak waktu untuk mencari koleksi buku yang ada. Permasalahan tersebut dapat diatasi dengan cara memberikan pendampingan kepada pengguna	Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu fokus untuk mengevaluasi dan memahami peran penting bagi pustakawan dalam menyediakan layanan perpustakaan yang berkualitas kepada komunitas pendidikan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitiannya. Penelitian sebelumnya dilakukan di

			<p>perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan sebagai faktor utama dan pendidik perlu mengambil peran penting dalam membantu pengguna untuk menemukan informasi yang relevan, tepat, dan akurat. Selain itu, terdapat kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan perpustakaan adalah koneksi internet yang kurang memadai, fasilitas yang terbatas, dan kurangnya sumber daya manusia.</p>	<p>perguruan tinggi, sementara pada penelitian ini dilakukan di sekolah dan berfokus pada peserta didik. Selain itu juga perbedaannya terletak pada jenis layanan. Penelitian sebelumnya berfokus pada layanan penelusuran informasi, sementara pada penelitian ini mencakup berbagai aspek layanan perpustakaan sekolah. Pendekatan penelitian pada penelitian sebelumnya menggunakan kualitatif, sementara pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>
--	--	--	---	--

5	<p>Marsahno Senen, D.Silangen Lasut, dan Johny Senduk, 2015, Jurnal Acta Durna Vol.4 No.5.</p>	<p>Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.</p>	<p>Pada penelitian ini menggambarkan bahwa peran yang harus dilakukan oleh pustakawan terkait untuk meningkatkan kualitas layanan yaitu pustakawan memberikan berbagai cara dan berupaya untuk menjalankan pekerjaannya dengan maksimal sesuai tanggung jawab dan kerangka kerja setiap individu. Selain itu, tidak luput untuk memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar pengguna merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.</p>	<p>Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu menekankan pada peran pustakawan dalam mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, hal tersebut menunjukkan bahwa pustakawan dianggap sebagai salah satu faktor kunci utama dalam penyampaian layanan perpustakaan yang berkualitas. Keduanya bertujuan untuk meningkatkan layanan yang disediakan kepada pengguna dan</p>
---	--	--	---	--

			<p>Pustakawan juga harus melakukan pengawasan atau pengecekan terhadap koleksi-koleksi yang telah rusak dan di perbaiki.</p>	<p>mendukung proses pembelajaran di lingkungan akademik. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian yang mana penelitian sebelumnya dilakukan di Provinsi Sulawesi Utara sementara penelitian ini dilakukan di Provinsi Jawa Barat. Jenis layanan yang dievaluasi pada penelitian sebelumnya menekankan pada kualitas layanan secara umum, sementara pada penelitian ini lebih spesifik pada layanan perpustakaan sekolah.</p>
6	Inawati, Adi Prasetyawan,	Peran Pustakawan Dalam	Penelitian ini menemukan	Penelitian ini menemukan



	<p>dan Setiawan, 2022, Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi Vol.6 No.02.</p>	<p>Implementasi Layanan Berbasis Inklusi Sosial.</p>	<p>bahwa peran pustakawan Perpustakaan Kampus Universitas Negeri Malang berbasis inklusi sosial adalah secara konsisten memberikan layanan sehingga pengguna dapat memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana koleksi dengan sebaik-baiknya, walaupun masih dirasa belum maksimal. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka pengembangan peran pustakawan akademik berbasis inklusi sosial adalah (1) adanya kegiatan</p>	<p>beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu menekankan pada peran pustakawan dalam konteks layanan perpustakaan, hal ini menunjukkan bahwa peran pustakawan merupakan titik fokus dalam pengimplementasian layanan perpustakaan yang berkualitas. Selain itu, penelitian ini mempunyai persamaan terhadap inklusi sosial dan pelayanan yang memadai kepada pengguna perpustakaan. Sedangkan</p>
--	--	--	--	--

			<p>pemberdayaan masyarakat, (2) hak atas layanan perpustakaan, dan (3) aksesibilitas informasi perpustakaan masyarakat. Dari sini dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi erat kaitannya dengan konsep inklusi sosial dan konsep tersebut dapat diterapkan. Tentunya bisa melihatnya di perpustakaan perguruan tinggi, yang dirancang untuk melindungi semua kelas strata pendidikan tanpa diskriminasi.</p>	<p>perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian. Penelitian sebelumnya menggunakan penelitian kualitatif, sementara pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Selain itu juga, perbedaan yang menonjol pada penelitian sebelumnya yaitu mengenai tujuan penelitian, yang mana pada penelitian sebelumnya bertujuan untuk mempromosikan inklusi sosial dan kesetaraan akses, sementara pada penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan</p>
--	--	--	--	---

				<p>perpustakaan di lingkungan pendidikan sekolah. Target pengguna layanannya juga berbeda, pada penelitian sebelumnya berfokus pada seluruh komunitas pengguna perpustakaan, sementara pada penelitian ini berfokus hanya pada peserta didik dan staf sekolah di kecamatan Mandalajati Kota Bandung.</p>
7	<p>Nadia Fatma Azzahra, dan Jeihan Nabila, 2023, Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Vol.12 No.01.</p>	<p>Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Informasi di Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan masih belum memuaskan, sebagaimana terbukti dalam nilai gap skor ServQual yang</p>	<p>Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu menunjukkan</p>

			<p>negatif. Analisis atribut mengungkapkan area tertentu yang di mana perpustakaan dapat meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan pemahaman mengenai aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan oleh Perpustakaan FEB Universitas Negeri Padang guna meningkatkan kepuasan pengguna.</p>	<p>bahwa peran pustakawan dianggap sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Selain itu juga penelitian ini relevan dengan lingkungan pendidikan. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat penelitian. Pada penelitian sebelumnya berfokus pada perpustakaan perguruan tinggi, sementara pada penelitian ini berfokus pada perpustakaan sekolah. Selain itu, layanan yang diberikan pada penelitian sebelumnya</p>
--	--	--	--	--

				<p>mengenai layanan informasi saja, sementara pada penelitian ini meneliti kualitas layanan perpustakaan di sekolah seperti layanan peminjaman dan pengembalian buku serta kegiatan literasi.</p> <p>Perbedaannya juga terletak pada pendekatan penelitian, yang mana pada penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kualitatif dan berbeda dengan penelitian ini.</p>
8	Lia Yuliana, 2021, Jambura Journal of Educational Management Vol.2 No.01.	Peran Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu untuk menunjukkan	Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan

			<p>eksistensinya, yangmana pustakawan menjaga penampilan dan memperhatikan fasilitas perpustakaan. Pustakwan juga telah memberikan peranan melalui pelayanan sesuai dengan harapan peserta didik seperti ketepatan waktu dalam melayani serta menyampaikan informasi secara terperinci. Selanjutnya pustakawan juga telah mampu menjaga kesopanan dan menumbuhkan rasa percaya peserta didik terhadap perpustakaan sekolah. Terakhir,</p>	<p>penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu membahas mengenai peran pustakawan dan kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Hal ini jelas bahwa kedua penelitian ini memecahkan permasalahan menyangkut seberapa jauh peran pustakawan mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Sedangkan perbedaannya terletak pada pengambilan populasi. Yangmana pada penelitian sebelumnya mengambil populasi unit SMAN sedangkan pada</p>
--	--	--	---	--

			<p>penelitian ini menjelaskan bahwa pustakawan memberikan perhatian lebih serta memahami kebutuhan para peserta didik sebagai pengguna perpustakaan.</p>	<p>penelitian ini mengambil unit MTs. Selain itu juga metode yang digunakan oleh peneliti sebelumnya menggunakan metode kualitatif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang artinya akan lebih jelas dan akurat.</p>
9	<p>Khusnun Nadhifah, 2020, Jurnal Pustaka Ilmiah Vol.6 No.1.</p>	<p>Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember.</p>	<p>Pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya suatu pengaruh terkait kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan. Dengan menggunakan beberapa analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dengan</p>	<p>Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Persamaan pada penelitian ini yaitu terdapat pada variabel (y) yang menjelaskan mengenai kualitas layanan perpustakaan.</p>

			<p>persentase sebesar 83,1%.</p> <p>Yangmana nilai terbesar ditunjukkan pada indikator pengetahuan bahwa pustakawan mengetahui dan memahami tentang pelayanan.</p> <p>Sedangkan pada kualitas layanan mendapatkan 92,12% yang menunjukkan bahwa pustakawan merasa senang dalam melayani para pengguna perpustakaan.</p>	<p>Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kuantitatif dengan melampirkan data-data akurat yang telah didapat.</p> <p>Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, bahwa pada penelitian sebelumnya meneliti di unit Universitas sedangkan pada penelitian ini di unit Madrasah Tsanawiyah. Lalu perbedaan pada penelitian ini juga menyangkut pengaruh dalam variabelnya.</p> <p>Penelitian sebelumnya berfokus pada kompetensi pustakawan, sedangkan pada</p>
--	--	--	---	---

				penelitian ini berfokus pada peran pustakawan yang saat ini <i>urgent</i> untuk diteliti.
10	Affa Iztihana dan Mecca Arfa, 2020, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol.9 No.01.	Peran Pustakawan MTsN 1 Jepara dalam Upaya Mengembangkan Minat Kunjungan Siswa pada Perpustakaan.	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa upaya dalam pengembangan minat baca dilakukan secara “bisa karena terbiasa” hal ini dapat diartikan dengan menempatkan kebiasaan membaca kepada peserta didik. Dalam pelayanan prima, pustakawan di MTsN 1 Jepara ini mengusahakan dalam melayani pemustaka dengan sebaik-baiknya dan memberikan kepuasan kepada	Penelitian ini menemukan beberapa persamaan dan perbedaan. Persamaan pada penelitian ini yaitu menjelaskan terkait peran pustakawan yang perlu dimiliki dikarenakan pustakawan adalah faktor penunjang keberhasilan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

			pemustaka serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan.	yangmana dapat memunculkan kebaruan penelitian.
--	--	--	---	---

Sumber : Dirangkum dari berbagai sumber

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas yang berupa jurnal dan skripsi, terdapat beberapa penelitian yang memiliki persamaan dengan peneliti terkait variabel terikat yakni kualitas layanan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa peran pustakawan merupakan titik fokus dalam pengimplementasian layanan perpustakaan yang berkualitas. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan penelitian yang mana penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif, sementara pada penelitian terdahulu kebanyakan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Lokasi yang dipilih peneliti berfokus di Madrasah Tsanawiyah se-Kecamatan Mandalajati Kota Bandung, sementara pada penelitian sebelumnya kebanyakan dilakukan di Universitas dan perpustakaan umum. Oleh sebab itu, peneliti ingin memunculkan pembaruan yang berfokus pada peserta didik dan perpustakaan sekolah. Adapun yang menjadi faktor utama dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini adalah sebagai bahan acuan untuk peneliti tersendiri mengenai peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Selain itu juga, sebagai bahan referensi atau bahan pembanding bagi para peneliti yang ingin meneliti topik-topik secara relevan. Oleh sebab itu peneliti ingin memunculkan pembaruan yang berfokus pada peserta didik dan perpustakaan sekolah.