

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan informasi perpustakaan merupakan contoh lembaga yang paling baik untuk menggambarkan masalah keterbukaan informasi, terutama perpustakaan umum. Tujuan didirikannya perpustakaan umum antara lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang oleh pihak swasta tidak dipenuhi, sifat dari perpustakaan umum yaitu memberikan akses informasi secara bebas kepada segenap anggota masyarakat di semua tingkat perpustakaan umum. Perpustakaan mempunyai peluang besar untuk semakin memajukan layanan dan kualitasnya. Agar pelayanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan lebih cepat, tepat, akurat dan menjadi daya tarik bagi pengunjung.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “perpustakaan merupakan tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan, penggunaan koleksi buku tempat mengoleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan”.

Menurut UU No.43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (1) yaitu “perpustakaan merupakan 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 bagi para pemustaka”.

Saleh (1999) dalam darmanto (2018:2) mendefinisikan “perpustakaan adalah suatu tempat pengumpulan pustaka atau kumpulan pustaka yang diatur dan

disusun dengan sistem tertentu sehingga sewaktu-waktu diperlukan dapat ditemukan dengan mudah dan cepat “.

Dapat disimpulkan secara umum perpustakaan adalah suatu lembaga tertentu yang menyimpan koleksi dan bahan-bahan pustaka secara teratur serta pengolahannya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dalam digunakan oleh pembaca atau penggunanya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perasaan puas atau tidak puas tergantung dari hasil yang diberikan. Kepuasan pemakai perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang diinginkan di suatu perpustakaan, jika pengunjung mendapat informasi yang diharapkannya. maka ia akan merasa puas dan akan memenuhi kebutuhan informasinya ditempat yang sama secara berulang ulang, dan kemudian pengguna tersebut akan mengajak orang lain datang ke perpustakaan yang sama. Oleh karena itu pemuasan kebutuhan informasi dan layanan sangat penting untuk mempertahankan pengunjung perpustakaan.

Jika suatu kebutuhan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung, maka mereka akan merasa sangat puas. Begitu pula sebaliknya, apabila informasi yang mereka cari tidak sesuai dengan yangdiharapkan maka orang tersebut merasa kecewa atau tidak puas. Keadaan ini mendorong para perpustakaan untuk memberi pelayanan yang maksimal

Di era teknologi dan informasi saat ini perpustakaan mempunyai peluang besar untuk semakin memajukan layanan dan kualitasnya. Agar pelayanan yang

diterima oleh pengguna perpustakaan lebih cepat, tepat, akurat dan menjadi daya tarik bagi pemustaka. Selain pelayanan yang baik, perpustakaan juga harus memiliki kualitas buku yang baik, agar perpustakaan dapat menarik minat membaca masyarakat awam.

Perpustakaan daerah merupakan sarana penting bagi masyarakat dalam proses belajar mengajar, oleh karena itu pelayanan dan kualitas buku yang ada di perpustakaan tersebut haruslah terus ditingkatkan. Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat menentukan citra baik maupun buruknya suatu perpustakaan tersebut. Karena pelayanan merupakan suatu aspek yang berhubungan langsung dengan pengguna yaitu masyarakat pengunjung perpustakaan tersebut. Pelayanan yang diberikan haruslah dapat meminimalisir rasa tidak nyaman bagi pengguna perpustakaan tersebut. Perpustakaan akan memberikan layanan yang baik untuk pengunjung guna untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya, dan dapat memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia agar dapat dimanfaatkan pengunjung perpustakaan secara efektif dan efisien.

Selain pelayanan, perpustakaan juga harus memperhatikan kualitas buku yang ada di perpustakaan tersebut. Sama dengan pelayanan, buku juga merupakan aspek yang berhubungan langsung dengan pengunjung perpustakaan. Kualitas buku yang baik akan membuat pengunjung semakin tertarik untuk datang karena pengunjung merasa dia mendapatkan pengetahuan yang dia inginkan dan memperoleh pengetahuan dari buku-buku yang berkualitas.

Tujuan daripada perpustakaan yaitu untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka dapat mendidik diri sendiri secara berkesinambungan, dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai bidang ilmu pengetahuan, kehidupan sosial, dan politik, serta dapat mengembangkan kemampuan berpikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia.

Perpustakaan umum kabupaten karo berada di Jln. Pahlawan No.1 Komplek Gedung Nasional Kabanjahe - Kabupaten Karo. Adalah sebuah sarana yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Karo untuk menunjang niat membaca dan memperluas pengetahuan masyarakat di tanah karo, pada saat ini perpustakaan umum Kabupaten Karo sudah mendirikan 1 (satu) perpustakaan lagi diwilayah Berastagi, yang beralamat di Jln Gundaling, Open Stage Berastagi. Selain membuka perpustakaan yang berada di dalam ruangan, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Karo juga memberikan sarana perpustakaan keliling yang memiliki jadwal dari senin sampai kamis pergi ke sekolah – sekolah yang telah dijadwalkan sebelumnya.

Tabel 1.1. Jumlah Buku Dan Koleksi Buku Pada Perpustakaan Kabupaten Karo

Tahun	Jumlah Judul	Jumlah Koleksi
2017	2.884	15.082
2018	3.199	17.497
2019	3.399	18.997

Sumber: Kantor perpustakaan umum Kabupaten Karo pada tahun 2020

Tabel 1.2. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Pada Tahun 2019

No	Bulan	Daftar Pengunjung		Jumlah
		Pelajar	Umum	
01.	Januari	1.394	465	1.859
02.	Februari	2.740	646	3.386
03.	Maret	2.710	899	3.609
04.	April	1.866	622	2.488
05.	Mei	1.070	357	1.427
06.	Juni	689	230	919
07.	Juli	619	206	825
08.	Agustus	1.460	487	1.947
09.	September	1.358	453	1.811
10.	Oktober	1.850	617	2.467
11.	November	1.446	482	1.928
12.	Desember	969	323	1.292
Total		18.141	5.817	23.958

Sumber: Kantor perpustakaan umum kabupaten Karo pada tahun 2020

Jika dilihat dari daftar pengunjung per-bulannya pada tahun 2019, sangat banyak pelajar maupun masyarakat yang berkunjung ke Perpustakaan umum Kabupaten Karo, oleh karena itu peneliti ingin menganalisa bagaimana tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan, dan pada tahun 2017 sampai 2019 jumlah dan judul buku juga terus meningkat sehingga kualitas buku yang ada di perpustakaan tersebut juga perlu di analisa. Maka penulis mengambil judul “ **Analisis Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Terhadap Pelayanan Dan Kualitas Buku Di Perpustakaan Kabupaten Karo** ”.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah yaitu:

1. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan kualitas buku pada Perpustakaan Kabupaten Karo.

2. Akibat banyaknya pengunjung yang berkunjung, maka perlu dilakukan analisis terhadap pelayanan dan kualitas buku pada Perpustakaan Kabupaten Karo.

1.3. Rumusan masalah

Perpustakaan Kabupaten Karo sebaiknya melakukan analisis tentang pelayanan dan kualitas buku yang ada pada perpustakaan tersebut, karena Pelayanan sangat berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengunjung, serta kualitas buku yang baik akan membuat pembaca semakin tertarik untuk membaca dan berkunjung ke perpustakaan tersebut. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan di teliti adalah:

“Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan dan kualitas buku yang ada di Perpustakaan Kabupaten Karo?”.

1.4. Batasan Masalah

Melihat keterbatasan pengetahuan yang dimiliki peneliti, baik dari segi waktu, biaya, pemikiran, dan tenaga sehingga peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu pelayanan apa saja yang didapat pengunjung serta bagaimana kualitas buku yang ada pada perpustakaan tersebut menurut pengunjung yang berkunjung ke perpustakaan Kabupaten Karo pada bulan Februari 2020 sampai April 2020.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

“Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dan kualitas buku yang ada di perpustakaan Kabupaten Karo”.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk mengevaluasi maupun meningkatkan kualitas buku serta pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut.
2. Bagi penulis, dapat menambah wawasan, dapat mengetahui pelayanan dan kualitas buku bagaimana yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmu pengetahuan tentang kepuasan pengunjung, dan pelayanan serta kualitas buku yang ada pada perpustakaan Kabupaten Karo, serta dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya.