

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Manusia mempunyai kebutuhan dan keinginan yang dirinya akan merasa puas jika kebutuhan dan keinginannya tersebut dapat terpenuhi. Dan sebaliknya mereka akan sangat merasa kecewa jika apa yang dikehendaknya tidak sesuai dengan realitasnya, dan hal ini merupakan masalah besar untuk dirinya.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan¹. Juga bisa diartikan sebagai suatu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif tertentu.² Kepuasan itu akan terlihat dari hasil yang telah diciptakan atau yang telah didapatkan dari kebutuhannya, jika kepuasan telah diperoleh maka secara otomatis keinginan untuk datang kembali akan lebih besar lagi. Gerakan atau kampanye kepuasan pelanggan dilandasi pula pada sebuah gagasan bahwa pengguna yang puas akan lebih loyal, tidak akan berpindah-pindah tempat dan akan berpotensi menyebarluaskan pengalaman positifnya kepada orang lain.³ Kebutuhan pada diri seseorang timbul atau diciptakan apabila dirasakan adanya ketidakseimbangan antara apa yang dia miliki dengan apa yang menurut pandangannya harus dimiliki.

¹ Philip kotler and Kevin lane keller, Benyamin Molan, *Marketing management* (PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), hal. 177

² D. J. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikolog* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2008), hal. 444.

³ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa Bayu Media Publishing* (Malang: 2006), hal. 344

Dalam pemenuhan kebutuhan terdapat kebutuhan yang berbeda-beda, semua itu terjadi karena setiap orang mempunyai kriteria kebutuhan yang berbeda pula seperti mahasiswa, pembaca dan peneliti yang membutuhkan terhadap informasi sebagai kebutuhan kemanusiaan, dokumentasi Ilmu, kebutuhan memahami bidang lain, kebutuhan informasi yang luas, kebutuhan informasi yang mendalam, kebutuhan mengikuti perkembangan (*Current*, kesiagaan, cepat, kilat, otomatis) kebutuhan rekreatif kebutuhan batiniah dan keagamaan.⁴

Untuk memenuhi kebutuhan informasi baik itu yang berkenaan dengan kurikulum matakuliah ataupun pengetahuan lainnya pihak kampus menyediakan fasilitas berupa perpustakaan sebagai wadah pemuas kebutuhan informai dan kebutuhan lainnya.

Perpustakaan merupakan gudang ilmu, oleh sebab itu perpustakaan mempunyai peranan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, mencetak generasi penerus yang berwawasan luas. Perpustakaan sebagai penyedia layanan bacaan bagi masyarakat menjadi salah satu representasi untuk mengukur tingkat minat baca masyarakat, seberapa banyak perpustakaan yang tersedia di suatu negeri, dan bagaimana fasilitasnya.

Perpustakaan menurut Sulistyio Basuki dalam bukunya pengantar Ilmu Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, atau gedung itu sendiri

⁴ Rizal saiful Haq *Managemen Perguruan Tinggi dan Layanan Informasi untuk Akademika* . Diktat 2 (Jakarta: T. pn, 2006), hal 10

yang digunakan untuk menyimpan buku atau terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu digunakan untuk membaca, bukan dijual.⁵ Jadi Perpustakaan adalah “lembaga yang menghimpun bahan pustaka dan menyediakan sarana dan prasarana bagi seseorang untuk memanfaatkan koleksi tersebut”.⁶

Perpustakaan mempunyai tujuan khusus yaitu melayani masyarakat dalam mendapatkan informasi baik itu dilingkungan sekolah, universitas atau lembaga lainnya.⁷ Dengan tujuan tersebut maka perpustakaan memiliki tugas penting untuk memberikan pelayanan terhadap pengguna, seperti halnya layanan yang selalu berbenturan dengan pengguna perpustakaan adalah layanan sirkulasi pinjam meminjam.

Layanan sirkulasi adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna dalam bentuk peminjaman koleksi atau sumber informasi selama beberapa waktu misalnya sehari, dua hari dan sebagainya. Pengguna bisa membawa pulang koleksi yang dibutuhkan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

Proses peredaran koleksi perpustakaan yang dimulai dari perpustakaan dipinjam oleh pengguna dan dibaca dirumah kemudian dikembalikan lagi

⁵ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, Cet. Kedua 1993), hal.3

⁶ Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, Cet. keempat, 1992), hal. 32

⁷ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: grafindo, 2007), hal. 40.

keperpustakaan, oleh perpustakaan dikembalikan lagi kepada pengguna lain yang membutuhkan. Sirkulasi artinya perputaran, dalam hal ini adalah perputaran buku atau koleksi yang dipinjam pengguna dan dikembalikan lagi kepada perpustakaan. Tegasnya, dipinjam, dikembalikan, dipinjam lagi, dan dikembalikan lagi, dan seterusnya sampai buku atau koleksi tersebut tidak dapat digunakan karena rusak atau aus.⁸

Meskipun perpustakaan bersifat sosial dan segala jenis informasi serta sumber informasinya bebas dimanfaatkan oleh pengguna, namun pada pelaksanaannya ditentukan oleh berbagai aturan dan kebijakan.⁹ Dalam konteks ini perpustakaan harus memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna perpustakaan. Pelayanan memang menjadi tuntutan tersendiri bagi perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang nyaman kepada pemustaka dan berorientasi pada pengguna, artinya mengutamakan dalam melayani pengguna sehingga segala sesuatunya dipersiapkan dan diperuntukkan kepada pengunjung.¹⁰ Karena bagaimanapun pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, pemustaka atau pengguna yang puas cenderung akan termotivasi untuk kembali dan menyebarkan informasi dengan luas terhadap kondisi yang sebenarnya. Dalam konteks ini perpustakaan harus memberikan pelayanan yang menarik dan terkesan ramah yang

⁸ Sutarno NS, *Managemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Samitra Media Utama, 2004), hal. 244

⁹ Pawit, M. Yusuf *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009), hal. 464

¹⁰ Sutarno NS, *Membina Perpustakaan Desa* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2008), hal. 100

pada intinya pemustaka akan merasa puas dengan pelayanan mereka.¹¹ Seperti yang telah dikatakan oleh *James B. Miller* selaku Presiden Komisaris & C.E.O

“ Kepuasan pelanggan timbul karena anda mampu membuatnya merasa istimewa, seolah setiap pelanggan merupakan satu-satunya pelanggan anda dan anda secara total mengabdikan untuk melayani semua keinginan mereka dan menjaga agar mereka selalu bahagia. Dengarkan apa yang diinginkan pelanggan anda, kemudian puaskan kebutuhan mereka”.¹²

Dalam mengukur ketercapaian dan pengaruh efektifitas perpustakaan dengan sistem layanan Sirkulasi telah mencapai dan memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan atau tidak maka perpustakaan harus melihatnya dari sudut pandang kepuasan pemustaka, agar didalamnya bisa melihat dan mengevaluasi apa saja faktor penghambat dan problem yang terjadi didalamnya jika memang ada. Baik buruknya pelayanan dari pelayanan sirkulasi akan menemukan jawaban yang jelas apakah ada pengaruh terhadap kepuasan pengguna atau tidak.

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya adalah perpustakaan perguruan tinggi dengan lebih dari 15 ribu judul koleksi buku, 7 ribu judul koleksi skripsi, tesis dan disertasi, 40 ribu judul jurnal dan majalah dengan penekanan koleksi pada studi keislaman dan ilmu sosial, dan Sistem layanan telah terotomasi penuh dengan program SIMPUS (sistem informasi pustaka).¹³ Perpustakaan ini pernah mendapatkan penghargaan dari Kementerian Agama sebagai perpustakaan pertama yang menggunakan sistem informasi/ IT. Melihat beberapa

¹¹ Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hal. 427

¹² Armen J. Kabodian, A. Hidayat Pudjatmaka, *Pelanggan Selalu Benar* (Jakarta: Arcan, 1998), hal. 22

¹³ Sunan-ampel_library, *Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*.
[http://groups.yahoo.com /group/sunan-ampel_Library/](http://groups.yahoo.com/group/sunan-ampel_Library/). Akses 26-09-2013

masalah yang terjadi pada satu tahun yang lalu mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan tepatnya pada tanggal 13 bulan Desember 2012 telah melakukan aksi demo di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, terkait beberapa hal, diantaranya adalah koleksi, fasilitas dan sistem layanan yang kurang memuaskan. Dengan prestasi yang besar dan realitas yang terlihat timbulah pertanyaan apakah memang ada kesenjangan antara yang seharusnya dan kenyataannya?. Dengan berbagai alasan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya”. layanan sirkulasi inilah yang menjadi objek penelitian karena layanan ini yang sering berinteraksi dengan pengguna perpustakaan.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas akan terumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?
3. Adakah pengaruh layanan Sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya?

4. Seberapa Besar Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh layanan Sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
4. Untuk Mengetahui seberapa Besar Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

D. HIPOTETIS

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang masih kurang sempurna, dalam hal ini perlu disempurnakan dengan membuktikan realitas kebenaran hipotesis itu melalui penelitian yang akan dilakukan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya sesuai dengan realitasnya.¹⁴

Terkait permasalahan penelitian ini yaitu mengenai ada tidaknya pengaruh layanan Sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam

¹⁴ Burhan, Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta; Krenada Media Group, 2011), hal.85

Negeri Sunan Ampel Surabaya, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha : Ada pengaruh yang signifikan antara layanan Sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Mengenai kejelasan dari hipotesis itu akan dilakukan ujian langsung sesuai dengan data yang ada di bantu dengan Statistik guna menemukan jawaban yang jelas apakah ada pengaruh yang signifikan antara layanan Sirkulasi terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya atau tidak.

E. MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Teoritis

1.1. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti, umumnya bagi pembaca serta mahasiswa sesuai dengan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan guna pengembangan keilmuan di bidang pendidikan dan kependidikan.

1.2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

2. Manfaat Praktis

2.1. Sebagai syarat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan.

2.2. Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang efektif dan menjadi bahan evaluasi dalam bagaimana menyikapi berbagai problematika layanan Sirkulasi

kaitanya dengan kepuasan pengguna perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Dalam sistematika penulisan ini peneliti akan menguraikan secara mendetail dan sistematis bab perbab, maka dalam konteks ini peneliti membagi pembahasan ini kedalam beberapa bagian, yaitu:

Bab i Pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang latarbelakang permasalahan yang didalamnya menjelaskan tentang kronologi sebuah permasalahan yang terjadi, rumusan masalah yang menjadi fokus pembahasan, tujuan penelitian yang menjelaskan tentang apa tujuan dari penelitian ini, dan sistematika penulisan yang memerinci satu persatu dari bab-bab yang ada.

Bab ii Kajian Teori. Pada bab kedua ini berisi tentang penjelasan perpustakaan, tujuan perpustakaan, layanan perpustakaan, layanan sirkulasi perpustakaan, kepuasan pengguna perpustakaan, pengertian kepuasan, faktor yang mempengaruhi kepuasan, cara mengukur kepuasan dan hubungan variable.

Bab iii Metode Penelitian. Pada bab ini membahas tentang variable penelitian secara terperinci, definisi operasional dan pembahasannya, jenis dan pendekatan penelitian dan penjelasannya, sumber dan jenis data secara jelas dan kongkrit, metode pengumpulan data, teknik analisis data atau pengolahan data penelitian.

Bab iv Hasil Penelitian dan Analisis data. Pada bab keempat ini berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya latar belakang perpustakaan atau sejarahnya, visi dan misinya, struktur organisasi, job diskripsi, koleksi serta Sarana dan Prasarana perpustakaan. Sedangkan dari hasil penelitian dan analisis data berisi tentang deskripsi responden, deskripsi hasil penelitian, pengukuran hasil uji validitas, uji releabilitas, uji normalitas, uji hipotesis dan pembahasan mengenai layanan sirkulasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, kepuasan pengguna perpustakaan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap kepuasan Pengguna Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya disesuaikan dengan jawaban yang dibutuhkan sebagaimana tercantum dalam rumusan masalah diatas.

Bab v Penutup. Bab ini merupakan bab yang paling terakhir yang berisi kesimpulan dari penyajian penelitian dan dari semua pembahasan sekaligus saran dari peneliti terkait permasalahan yang ada, mulai dari proses awal penelitian sampai pada akhir penelitian.