

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perpustakaan adalah tempat atau gedung yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Dapat juga diartikan sebagai koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari dan dibicarakan. Sedangkan menurut Sulisty-Basuki, perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lain yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.²

Sementara itu, Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan BAB I pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa : perpustakaan merupakan suatu lembaga atau institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dengan landasan peraturan tersebut mempunyai arti bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga atau intitusi pengelola informasi tercetak maupun noncetak (digital) yang harus dikelola secara profesional yang berguna untuk kebutuhan pemustaka. Ayat (9) undang-undang tersebut menyebutkan adanya pergantian istilah dari pengguna perpustakaan menjadi pemustaka. Jadi pengertian pemustaka yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dari keterangan tersebut dapat diartikan bahwa siapa saja yang menggunakan jasa layanan fasilitas perpustakaan secara rutin disebut pemustaka.

Kunjungan pemustaka ke perpustakaan dilakukan *continue* tanpa memperhitungkan jumlah dan waktu. Yaitu setiap ada kebutuhan pencarian

² Andipandita, Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri, Makassa Skripsi, (Universitas Negeri, Makassar, 2017), hal.1 Di akses melalui digilib uin-suka ac.id pada tanggal 04 febuari 2020

informasi dan koleksi buku selalu menuju ke perpustakaan. Artinya komitmen pelanggan perpustakaan (pemustaka) dalam menjalin hubungan dengan perpustakaan bertahan secara mendalam dan konsisten dimasa yang akan datang serta merekomendasikan kepada teman lain untuk memanfaatkan jasa perpustakaan inilah merupakan perwujudan loyalitas pelanggan³. Disamping itu pemustaka juga ikut menyebarkan berbagai kebaikan dan kelengkapan informasi koleksi buku yang dimiliki perpustakaan. Dengan demikian loyalitas pemustaka mempunyai peran yang sangat penting dalam menyebarkan informasi dan koleksi buku yang dimiliki perpustakaan. Mempertahankan pemustaka berarti meningkatkan kinerja dan kualitas layanan pustakawan di perpustakaan. Hal ini menjadi alasan sangat penting mengapa suatu perpustakaan harus mempertahankan pemustaka sebagai pelanggan yang loyal.

Loyalitas pemustaka timbul dengan adanya rasa puas pemustaka dalam memperoleh berbagai macam informasi yang dibutuhkan. Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut⁴. Jadi harapan pelanggan jasa informasi oleh pemustaka minimal sama atau melebihi dan dapat terpenuhi oleh kinerja pustakawan. Pemustaka akan merasa puas terhadap jasa yang disediakan atau kualitas layanan pustakawan.

Pustakawan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka. Sehingga pemustaka merasa puas dan tidak pernah merasa kecewa terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh pustakawan. Sebaliknya apabila kebutuhan informasi yang diperlukan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka, maka pemustaka akan merasa kecewa terhadap kualitas jasa yang disediakan oleh pustakawan. Kualitas layanan pustakawan mempunyai peran yang sangat besar dalam mewujudkan kepuasan pemustaka sebagai pengguna jasa informasi.

³Jasfar, F. 2012. Teori dan Aplikasi 9 Kunci Sukses keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Salemba Empat,hal.33

⁴Jasfar, F, 2012.,hal.33



Disamping itu kualitas layanan pustakawan juga merupakan kunci utama keberhasilan dalam layanan jasa informasi. Tanpa adanya kualitas layanan maka kepuasan pemustaka sebagai pengguna jasa informasi tidak akan dapat terwujud. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan atau upaya pengendalian secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.⁵ Pustakawan harus dapat meningkatkan kualitas layanan secara maksimal sehingga kepuasan pemustaka akan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi. Sebaliknya apabila kualitas layanan pustakawan tidak maksimal kebutuhan informasi pemustaka kurang terpenuhi sehingga pemustaka mempunyai persepsi buruk terhadap kualitas layanan pustakawan.

Memberikan layanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna bukan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat pengguna tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan penggunanya. Disamping itu, suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang juga dapat mengawal konsenterai belajar yang mantap bagi penggunanya. Ketersediaan ruangan perpustakaan yang representatif dan kesediaan fasilitas untuk mendukung proses belajar pengguna menjadi sangat penting demi menunjang kepuasan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi.

Keragaman fasilitas yang disediakan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi seperti fasilitas komputer yang digunakan sebagai sarana temu kembali informasi atau di kenal dengan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dan memiliki gedung yang bagus serta kenyamanan dalam menelusuri informasi yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi, maka akan membuat penggunanya (pemustaka) ramai mengunjungi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi. Namun, Kenyataannya tidak seperti yang diharapkan. Dimana Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi memiliki pemustaka yang cukup banyak yaitu 4956 orang, tetapi hanya sedikit pemustaka yang datang ke perpustakaan setiap harinya.

⁵ Lasa Hs., 2009. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher,hal.52



Menurut Bapak Adam Malik yang bertugas sebagai pustakawan menyatakan bahwa setiap harinya hanya sekitar 20 hingga 25 orang saja yang datang berkunjung ke Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi.⁶

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Novianti, dkk⁷ pada tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang) yang menyatakan bahwa salah satu permasalahan kurangnya kunjungan dari pemustaka adalah pelayanan yang kurang ramah (senyum, sapa, salam) yang belum tampak pada petugas perpustakaan pada saat pemberian pelayanan. Padahal keramahan merupakan salah satu komponen pelayanan publik yang penting untuk dilakukan untuk memuaskan pemustaka.

Ditambahkan oleh penelitian Afrianti⁸ yang telah dilakukan pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Muara Bulian“ yang menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan mahasiswa kurang senang berkunjung ke perpustakaan diantaranya: kurangnya koleksi, jumlah buku yang dipinjamkan terbatas, kurangnya pemahaman mahasiswa tentang Perpustakaan, atau bahkan layanan yang diberikan di perpustakaan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Seperti yang dijelaskan pada penelitian Risparyanto⁹ yang dilakukan pada tahun 2018 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka” yang menyatakan pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka

⁶Wawancara dengan Bapak Adam Malik selaku pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Bangko Provinsi Jambi pada tanggal 20 November 2022.

⁷Novianti, dkk., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang). Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang ,hal.2

⁸Afrianti, Dini., 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Muara Bulian. Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang ,hal.3

⁹Risparyanto, Anton., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka. Jurnal Perpustakaan Vol. 8 No.1 Tahun 2017: 51-64 . Perpustakaan Merangin Bangko Provinsi Jambi pada tanggal 20 November 2022.



berdampak pada tingginya loyalitas di perpustakaan. Artinya semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka yang diperoleh dari layanan pustakawan semakin tinggi loyalitas pemustaka di perpustakaan.

Merujuk penjelasan di atas, penelitian ini melakukan kajian yang sangat penting dalam bidang layanan jasa yang terdapat di perpustakaan. Kajian ini mendapat perhatian yang luas para pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dan informasi, supaya dapat melakukan layanan baik dan efisien dalam memanjakan pemustaka. Bidang kajian difokuskan pada peningkatan loyalitas pemustaka melalui kualitas layanan pustakawan Merangin Bangko Provinsi Jambi (DKP). Dengan adanya kualitas layanan yang baik, diharapkan kepuasan pemustaka akan dapat terwujud sehingga berdampak pada loyalitas pemustaka.

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi?”

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin Provinsi Jambi.

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan yang menjadi manfaat yang hendak diharapkan dari penelitian skripsi ini adalah:



1. Secara teoritis, kajian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah pengetahuan dan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin .
2. Secara praktis, kajian diharapkan selain mengandung nilai-nilai akademis juga dapat memberi informasi tambahan tentang masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Merangin



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, Dini. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Graha Karya (STIE GK) Muara Bulian*. Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang
- Akdon dan Riduwan. 2007. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung : Alfabeta.
- Andipandita. *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Skripsi. (Universitas Negeri, Makassar, 2017), hlm.1 Di akses melalui digilib uin-suka ac.id pada tanggal 04 febuari 2020
- Anton Risparyanto. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka*. Jurnal Perpustakaan Vol. 8 No.1 Tahun 2017: 51-64
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dewi Cahyani Purwaningsih. 2015. *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Siswa Kelas XI Di Perpustakaan SKN N 1 Kandal*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang
- Fatmawati, Endang. 2012. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta, Sagung Seto
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta : Airlangga
- Hurriyati, R. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta
- Jasfar, F. 2012. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Sukses keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat
- Jannah, & Prasetyo, B. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo persada
- Juno, Ahmad. 2021. *Pengertian Menurut Ahli*. <https://www.pengertianmenurutahli.net/pengertian-relevan/> (diakses pada 09 Mei 2022 pukul 22:49 WIB).



- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Terjemahan Benjamin Molan*. Jil. 1.(Jakarta, Prenhallindo
- Kotler & Keller. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 jilid 1, Terjemahan. (Molan Benyamin). Indonesia: PT. Indeks
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Perdana Media. Group
- Lasa Hs.,. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher
- Marguna, A.M. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin*. Tesis. Dari [http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/gdl.php? Diakses tanggal 15-5-2022](http://repository.unhas.ac.id:4001/digilib/gdl.php?Diakses%20tanggal%2015-5-2022)
- M.Tony Nawawi, Ida Puspitawoti. 2015.*Pengruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Predictor Terhadap Kepuasan Civita Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara Dijkstra*.Jurnal, Jakarta: universitas Tarumanegara Jakarta
- Musanto, T. 2004. *Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 6, No. 2 (2004). Dari <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article>
- Ningrum, R. F. 2014. *Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta: Teknik Industri.
- Novianti, dkk.,. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*. Jurnal Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.
- Nurul Laili. 2015. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Diperpustakaan Fakultas Pergruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah*. Skripsi, Aceh: Universitas Unsyiah Banda Aceh
- Pandita, A. Adab dan Humaniora.2017.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*. Skripsi. Makassar.



- Qalyubi, S. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga
- Sri Tri Susanawati. 2010. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*. skripsi, Surakarta: kota Surakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rinea Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. (Yogyakarta: Andi
- Yeni Dahniar. *Validitas dan Reliabilitas*, "artikel diakses pada 09 Oktober 2019 dari <http://statistikpendidikan.com/wp-content/uploads/2013/05/Validitas-dan-Reliabilitas-Yeni-Dahniar.pdf>

