

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk menyimpan koleksi buku atau terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata letak susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual. Perpustakaan sudah tidak asing lagi didengar walaupun disadari sepenuhnya bahwa perpustakaan bukanlah nama atau tempat yang populer karena pemahaman tentang keberadaan perpustakaan yang tampaknya belum sepenuhnya terpahami secara utuh. Namun demikian, tidak diragukan lagi bahwa keberadaan perpustakaan merupakan sarana penting bagi semua lapisan masyarakat, salah satunya di perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan, yaitu mahasiswa dan dosen.¹ Tujuan perpustakaan perguruan tinggi Indonesia dikenal dengan nama TriDarma Perguruan Tinggi yaitu: pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Seiring dengan perkembangan kemajuan dunia informasi yang berperan vital dalam kehidupan manusia, tidak ketinggalan pula bahwa perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi yang dituntut mampu menyediakan berbagai informasi guna menambahkan wawasan dan pengetahuan bagi pemustaka, serta meningkatkan pelayanan yang ada sesuai dengan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan Pasal 14 ayat 3 yang menyatakan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan perpustakaan merupakan salah satu

¹ Ranchman Hermawan dan Zulfikar, *Etika Kepustakawanan* (Jakarta: Sagung Seto, 2006) h. 33

bagian yang cukup penting diperpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka).² Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada perpustakaan yang memberikan layanan berkualitas. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Pandangan Islam tentang pelayanan, Allah swt. memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang baik. Adapun firman Allah swt. yang berkaitan dengan pelayanan yaitu dalam surah Ali Imran/3: 159 sebagai berikut:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.³

Firmannya “فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ” “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah engkau berlaku lemah lembut terhadap mereka”, Qatadah berkata: Karena rahmat Allah engkau (Muhammad) bersikap lemah lembut kepada mereka. Selain itu Allah berfirman “وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ” “Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu” Yang dimaksud dengan *الْفُظُّ* dan *الْغَلِيظُ* di sini adalah ucapan kasar.

² Endang Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan* (Jakarta: Agung Seto, 2013) h.10

³ Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurahman Bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir* (T.Tt: Pustaka Imam Asy-Syafi’I, 2012) h. 173

Hal ini sesuai dengan firman-Nya setelah itu (غَلِيظَ الْقَلْبِ) “Berhati kasar.” Artinya, jika kamu mengeluarkan kata-kata buruk dan berhati kasar kepada mereka, niscaya mereka akan menjauh dan meninggalkanmu, tetapi Allah menyatukan mereka semua kepadamu. Dan Allah menjadikan sikapmu lembut kepada mereka dimaksudkan untuk menarik hati mereka, sebagaimana yang dikatakan ‘Abdullah bin ‘Amr. “Aku melihat sifat Rasulullah dalam kitab-kitab terdahulu seperti itu, dimana beliau tidak bertutur kata kasar dan tidak juga berhati keras, tidak suka berteriak-teriak di pasar, tidak pernah membalas kejahatan dengan kejahatan, tetapi beliau itu senantiasa memberi maaf.”⁴

Berdasarkan ayat di atas, tiap petugas perpustakaan dianjurkan untuk berlaku lemah lembut, dan bertutur kata sopan, tidak menggunakan kata kasar agar pemustaka merasakan kenyamanan pada saat menerima pelayanan. Apabila petugas perpustakaan tidak mampu memberikan pelayanan secara lemah lembut serta tidak memberikan rasa aman, tentunya pemustaka akan semakin jauh dan enggan menggunakan jasa perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan.

Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas tentunya dibutuhkan sebuah manajemen didalamnya untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan perpustakaan harus diberikan perhatian khusus oleh pustakawan (petugas perpustakaan) agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan (*satisfaction*). Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan. Kepuasan adalah suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu pelayanan yang diterima, dengan

⁴ Abdullah Bin Muhammad Bin Abdurahman Bin Ishaq Alu Syaikh, *Tafsir Ibnu Katsir* (T.Tt: Pustaka Imam Asy-Syafi’I, 2012) h. 174-175

memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare menurut persepsi peneliti masih terdapat petugas perpustakaan yang kurang ramah (senyum, sapa, salam) kepada pemustaka (mahasiswa) pada saat pemberian pelayanan, baik dalam proses peminjaman buku maupun pada saat pengembalian buku. Demikian pula masih banyak mahasiswa belum paham dengan kode-kode referensi yang ada diperpustakaan, sehingga masih banyak kebingungan ketika hendak mencari buku, dan masih ada yang belum bisa mengoprasikan OPAC (*Online Computer Catalog*). OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi berbasis computer yang digunakan oleh pengguna untuk menelusur koleksi suatu perpustakaan atau unit informasi lainnya.⁵ OPAC merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan perpustakaan IAIN Parepare untuk memudahkan mahasiswa mencari buku yang diinginkan dengan menggunakan media digital, kekurangan lain perpustakaan IAIN Parepare yaitu, masih terdapat beberapa jumlah koleksi buku yang terbatas.

Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti manajemen pelayanan perpustakaan dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

”Seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare”

⁵ Hartono, *Dasar-Dasar Organisasi Informasi Panduan Pengatalogan Perpustakaan Berbasis MARC* (T.Tt: Agung Seto, 2016) h. 25

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1.4.1 Sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang akan meneliti yang sama atau berhubungan dengan objek kajian ini.
- 1.4.2 Untuk menambah wawasan keilmuan pihak pustakawan tentang pentingnya kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka (mahasiswa).

