

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum perpustakaan memiliki arti sebagai tempat yang didalamnya terdapat kegiatan menghimpun, pengolahan dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lainnya.¹ Perpustakaan merupakan unit kerja yang mengumpulkan, mengelola dan menyajikan informasi untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian dan rekreasi. Terdapat berbagai jenis perpustakaan salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peranan yang penting dalam memenuhi harapan pemustaka yang umumnya adalah mahasiswa, dosen, peneliti maupun civitas akademika lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi sering digunakan sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian.

Menurut Sulityo-Basuki, beberapa peran penting perpustakaan perguruan tinggi yaitu :

(1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, (3) menyediakan ruang belajar untuk pemustaka, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai, (5) menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya.²

Sebagaimana yang dijelaskan oleh bapak Sulityo-Basuki mengenai peran penting perpustakaan perguruan tinggi, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang merupakan salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang sudah memenuhi perannya sebagaimana mestinya. Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan perpustakaan modern dengan layanan prima sangat diperlukan dalam mendukung kegiatan

¹ Pawit M Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Prenada Media, 2010), hlm. 1.

² Sulistyio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* . (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama., 1991), hlm. 51.

Tridharma perguruan tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Selain peran perpustakaan sebagai penyedia informasi, perpustakaan perguruan tinggi juga bertujuan sebagai penyedia jasa pelayanan informasi meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan sehingga dapat dimanfaatkan pemustaka sebagai wujud dukungan, mendukung kelancaran serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi yang bersangkutan.

Berbicara mengenai perpustakaan sangat menarik, seperti yang kita lihat saat ini perkembangan ilmu pengetahuan sangat menarik, ditandai dengan perkembangan perpustakaan yang sangat pesat, upaya pemberdayaan masyarakat, baik bersifat *informative*, *edukatif*, Kultural, maupun rekreatif. Informasi (*Right to know*), dan juga berhak atas akses informasi (*Information right*) untuk memenuhi kebutuhan akal pikirannya. Informasi sudah dianggap sebagai kebutuhan pokok manusia dalam melangsungkan kegiatannya sehari-hari, oleh sebab itu perpustakaan menjadi jawaban untuk mendapatkan informasi, dalam dunia perpustakaan sendiri memiliki kendala mengenai berbagai faktor baik itu sarana dan prasarana yang ada, dan juga dari sumber daya manusia yang berada dalam lingkungan perpustakaan.³ Setiap instansi tentunya memiliki peluang dan kendala masing-masing guna untuk menyempurnakan suatu layanan atau produk kepada pengguna, tak kecuali dengan perpustakaan yang menjadi pusat dari segala informasi.

Dalam pengembangan jasa layanan perpustakaan kepuasan pemustaka sangat penting, namun yang perlu disadari ketika melayani, pengelola perpustakaan harus menempatkan diri pada posisinya agar terjalin interaksi yang positif antara pemustaka dan pengelolaan perpustakaan. Hal tersebut didukung oleh pendapat Rasyid mengenai psikologi sosial

³ Andi Zulkaidah Kamri, *Pendekatan Psikologi Oleh Pustakawan Dalam Membangun Perpustakaan Ideal Berorientasi Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi-Selatan* (Makassar: Fakultas Adab dan Humaniorah UIN Alauddin Makassar, 2017), hlm. 1.

“adalah cabang psikologi yang berupaya memahami dan menjelaskan cara berfikir, berperasaan dan berperilaku individu yang dipengaruhi oleh kehadiran orang lain itu bisa dirasakan secara langsung, diimajinasikan, ataupun diimplikasikan. Kemudian jika kita hubungkan pendapat tersebut dengan dengan penelitian ini, seorang pustakawan harus bisa menjaga sikap ataupun perilaku mereka saat berhadapan dengan seorang pemustaka, agar pemustaka tidak berfikir negatif terhadap pustakawan mengenai pelayanan yang diberikan oleh seorang pustakawan, sehingga pemustaka merasa nyaman dengan setiap perlakuan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka.”⁴

Untuk itu pengelolaan perpustakaan harus memiliki pengetahuan yang lebih tinggi tentang karakter manusia, terutama yang berhubungan dengan tingkat laku manusia saat berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan dan pengelola perpustakaan harus selalu meningkatkan kemampuannya berinteraksi dengan pemustaka agar mampu menarik perhatian pemustaka dan memberi kesan baik dan kepuasan.

Perpustakaan perguruan tinggi diharuskan mempunyai strategi agar bisa berjalan dengan tujuan yang diinginkan dan bisa mengikuti perkembangan zaman. Dengan ada strategi, perpustakaan bisa menyusun cara, dan usaha untuk mengembangkan perpustakaan dalam jangka waktu yang panjang guna untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Strategi diterapkan untuk menarik minat pemustaka untuk datang berkunjung dan berlama-lama berada diperpustakaan. Untuk membuat pemustaka mau berkunjung ialah dengan membuat pemustaka ada rasa ketertarikan diperpustakaan, mulai dari lingkungan, tempat, koleksi, pelayanan dan lainnya. Strategi dalam meningkatkan kepuasan pemustaka merupakan salah satu bentuk upaya pengembangan perpustakaan.

Menurut Lasa Kepuasan Pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.⁵ Cullen dan Ratnawati mengutip dalam Hermon dan Altman, mengungkapkan bahwa “ kedua istilah

⁴ Muhammad Rusydi Rasyid, *Psikologi Perkembangan* (Makassar: Alauddin University Press, 2015), hlm. 19, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/545>.

⁵ Lasa, *Kamus Kepustakawan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 155.

tersebut mempunyai hubungan yang kompleks”⁶. Kemudian Zeithaml dan Bitner dalam Santosa yang mendefinisikan kepuasan pemustaka sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor spesifik dari suatu prosuk atau jasa dan juga *perception of quality*.⁷ Dari ketiga penjelasan diatas artinya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka bisa diidentifikasi dengan rasa percayanya terhadap perpustakaan itu sendiri, mulai dari informasi yang disajikan atupun layanan yang diberikan. Pustakawan dan pengelola perpustakaan diharuskan dan diwajibkan agar lemah lembut dalam berinteraksi langsung kepada pemustaka yang datang sehingga target dapat dicapai.

Apalagi karakter setiap pengunjung yang datang berbeda-beda, hal ini selaras dengan pernyataan Pawit M. Yusuf bahwa setiap pengguna pada dasarnya mempunyai watak, kebiasaan, kemampuan, kecerdasan, dan minat yang berbeda satu sama lain dari segi psikologi umum, sosial dan lainnya.⁸ Bisa dilihat bahwa perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu keharusan bagi pengelola perpustakaan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan. Selain itu untuk melakukan pelayan prima juga harus didukung oleh fasilitas yang memadai, mulai dari lokasi gedung perpustakaan, suasana tenang dan nyaman ketika berada diperpustakaan serta kualitas dan kuantitas dari produk perpustakaan itu sendiri.

Persoalan pengembangan fisik perpustakaan tidak terbatas pada ada atau tidaknya gedung tetapi juga terkait dengan desaiannya, sebab tanpa rancangan yang memadai sebuah gedung tidak akan memainkan peran secara maksimal sebagai sebuah sarana bagi kepentingan pemakainya. Pentingnya sebuah rancangan yang merupakan usaha untuk menerjemahkan suatu program ke dalam suatu bentuk bangunan atau lingkungan.

⁶ Fransisca Rahayuningsi, *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode Libqual+TM* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 13.

⁷ Rahayuningsi, hlm. 13.

⁸ Pawit M. Yusuf, Anang Solihin, dan Muchlis, *Pedoman Praktis Mencari Informasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), hlm. 6.

Berdasarkan kejadian di lapangan, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang melakukan transisi atau perpindahan gedung perpustakaan sebanyak 2 kali, yang pertama pada tahun 2020 perpindahan gedung perpustakaan lama ke gedung perpustakaan baru di gedung Rafa Tower yang mana tetap dalam lingkungan UIN Raden Fatah Palembang itu sendiri dan yang kedua terjadi pada tahun 2021 pindah dari gedung Rafah Tower yang berada di kampus A UIN Raden Fatah Palembang menuju ke Kampus B UIN Raden Fatah Palembang di Jakabaring. Namun perpustakaan yang berada di gedung Rafah Tower masih ada. Informasi ini disampaikan oleh Bapak Sirozi yang pada saat itu menjabat sebagai Rektor UIN Raden Fatah Palembang. Setelah masa jabatan beliau habis dan digantikan oleh ibu Nyanyu, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dialihkan seluruhnya menuju Kampus B dan pengtiadaan perpustakaan pusat di kampus A.

Perpindahan tersebut mengakibatkan pola desain tata letak rak koleksi, tata letak pelayanan sirkulasi, tata pelayanan referensi dan juga layanan skripsi berbeda dari tata letak perpustakaan sebelumnya, yang mana gedung sekarang terdiri dari 4 lantai.

Hal ini pun mengakibatkan munculnya presepsi mahasiswa dan pemustaka lain dari UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang itu sendiri. Dari wawancara penulis lakukan dengan salah satu pemustaka yaitu, Nurul Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan mengatakan bahwa dia membutuhkan waktu untuk beradaptasi karna adanya perpindahan dan perubahan dari segi desain interior dan lokasi yang berubah, yang mana lokasinya cukup jauh dari Kampus A. Berbeda dengan Nurlaila mengatakan tertarik untuk datang ke perpustakaan karena ingin merasakan suasana baru yang diberikan oleh perpustakaan baru ini, walaupun Perpustakaan berada di Kampus B yang mana fakultasnya berada di Kampus A. Selanjutnya Afifah Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan mengatakan bahwa perpindahan gedung perpustakaan ini di kampus B ada rasa senang karena gedung perpustakaan yang modern namun ketiadaan perpustakaan di kampus A membuatnya sedikit kecewa.

UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang akan melakukan Akreditasi perpustakaan di tahun 2021, hal tersebut menjadi rancangan perpustakaan guna dapat mengejar nilai akreditasi tersebut, dengan cara merancang strategi untuk mencapai perpustakaan ideal yang memiliki nilai kenyamanan tertinggi yang dapat dirasakan oleh pemustaka, atau dalam hal lain membangun perpustakaan yang *friendly user*.

Dari permasalahan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat tema mengenai tranformasi dari UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dengan menguatamakan kenyamanan pemustaka yang berkunjung. Dengan judul “Strategi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Pada Era Trasnformasi Di Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

- a. Terdapat perubahan pola desain interior,dan fasilitas sarana dan prasarana di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang
- b. Awalnya akan ada 2 Perpustakaan satu berada di kampus A dan kampus B yang menjadi pusat pelayanannya namun seiringnya waktu perpustakaan kampus A ditiadakan.
- c. Terdapat perubahan ruang lingkup lokasi gedung perpustakaan yang bertransisi, yang awalnya berada di lingkungan Kampus A UIN Raden Fatah yang berada di jln. Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No.Kel, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan dan sekarang diahlikan di lingkungan Kampus B yang berada di Jl. Pangeran Ratu Kec. Jakabaring Kota Palembang, Sumatera Selatan

- d. UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam proses mendapatkan Akreditasi pada tahun 2021
- e. Ada indikasi keluhan dari mahasiswa transisi lokasi gedung tersebut, khususnya mahasiswa fakultas yang berada di kampus A.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, ada beberapa masalah yang akan peneliti kaji lebih dalam, yaitu :

- a. Mengapa strategi perpustakaan perlu dilakukan Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa bertransisi?
- b. Bagaimana proses transisi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang?
- c. Faktor apa yang menghambat strategi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa bertransisi?

D. Batasan Masalah

Dengan rumusan masalah yang ada, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas agar penelitian ini lebih terarah dan tepat sasaran. Hal ini dilakukan agar tujuan dari pelaksanaan peneliti dapat tercapai sepenuhnya. Fokus penelitian ini adalah pada mengapa strategi perpustakaan perlu dilakukan Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa bertransisi , bagaimana proses transisi gedung perpustakaan lama ke gedung perpustakaan baru di Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, dan kendala yang dihadapi dalam proses transisi gedung perpustakaan lama ke gedung perpustakaan baru di UIN Raden Fatah Palembang

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui :

- a. Untuk mengetahui strategi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa bertransisi
- b. Untuk mengetahui proses transisi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang
- c. Untuk mengetahui faktor yang menghambat strategi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa bertransisi

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagi mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pendidikan dalam bidang ilmu perpustakaan dan memperkaya pengetahuan mengenai strategi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa transisi
- b. Bagi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pemikiran dalam membangun perpustakaan ideal sesuai dengan kebutuhan daripada pemustaka

G. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoprasionalkan di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam nafsirkan banyak toeri yang ada

dalam penelitian ini, maka akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti, antara lain :

- a. Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar.⁹ Jadi strategi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Strategi dibuat untuk terjadinya perubahan ataupun peningkatan atas apa yang direncanakan.
- b. Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah sebuah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari perguruan tinggi yang bertugas melayani kebutuhan informasi dan riset mahasiswa, dosen dan staff.¹⁰ Artinya perpustakaan merupakan bagian penting bagi Perguruan Tinggi dalam pendidikan, penelitian serta pengajaran dalam bidang pengetahuan dan pendidikan.
- c. Defenisi transisi adalah masa pergantian yang ditandai dari perubahan fase awal ke fase yang baru. Biasanya pada saat transisi keadaan belum stabil, belum benar – benar meninggalkan yang lama dan belum sepenuhnya beradaptasi dengan yang baru.¹¹ Artinya transisi ini adalah perubahan rupa, baik itu bentuk, sifat, fungsi atau sebagainya yang mengalami perubahan dari rupa sebelumnya, dan juga pembaharuan ulang pada bagian organisasi atau instansi dan sumber daya manusia yang berada dalam naungan organisasi atau instansi tersebut.

⁹ Fred R David dan Forest R David, *Strategic Management*. (Pearson Education UK, 2016), hlm. 18-19.

¹⁰ Joan M Reitz, *Dictionary for Library and Information Science* (London: Library Unlimited, 2004).

¹¹ Alvina Machmud, *Transisi makna dari bahasa negatif menjadi positif dalam pembentuk keakraban pada sapaan anak remaja kompleks pdam kabupaten gowa* (makassar: fakultas keguruan dan ilmu pendidikan universitas muhammadiyah makassar, 2017), hlm. 15.

- d. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹² Bisa dikatakan bahwa pemustaka yang bisa menghidupkan perpustakaan, karena adanya aktifitas pencarian informasi.
- e. Pelayanan merupakan kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap orang-orang yang akan menggunakan jasa perpustakaan.¹³ Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasikan pada kepentingan dan kebutuhan dari pada pemustaka itu sendiri.
- f. Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.¹⁴ Artinya kepuasan pemustaka merupakan perasaan yang dihasilkan akibat membandingkan antara apa yang dirasakan dengan harapan yang diinginkan. Kepuasan ini dapat dipenuhi melalui penyedia jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan sesuai dengan harapan pemustaka ketika berada di perpustakaan.

H. Tinjauan Pustaka

Berikut tinjauan pustaka yang penulis gunakan sebagai perbandingan dalam penelitian ini :

¹² Indonesia, “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan” (Perpustakaan Nasional, 2007), hlm. 3.

¹³ Nurfaidah jabbar, “Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Masjid Al-Markaz Al-Islami Makassar,” *Fakultas Adab dan Humaniora > Ilmu Perpustakaan*, no. Kinerja Pustakawan; Layanan Perpustakaan (3 November 2017): hlm. 20, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/id/eprint/5693>.

¹⁴ Lasa Hs, *Kamus istilah perpustakaan* (Yogyakarta: Kanisius, 1990), hlm. 155.

Artikel ilmiah yang ditulis oleh Bambang Purwanggono, Darminto Pujotomo, Nurjana Sigiuro dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Diponegoro Untuk Menjamin Kepuasan Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi performa kualitas atribut pelayanan perpustakaan yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka dan memberikan usulan perbaikan yang didasarkan pada matriks IPA serta memberikan usulan perbaikan pelayanan untuk mencapai standar SNP. Penelitian ini menggunakan metode *LibQual+TM*. Adapun hasil dari penelitian ini dengan metode *LibQual+TM* diperoleh 64,28% menyatakan layanan perpustakaan memenuhi harapan minimum responden dan 35,72% menyatakan sebaliknya. Sedangkan nilai IKP diperoleh sebesar 50,2% yang artinya kriteria layanan perpustakaan “kurang baik”.¹⁵

Dari tinjauan diatas dapat dilihat perbedaannya dapat dilihat dari jangkauan penelitian yang mana penelitian ini lebih berfokus pada performas kualitas atribut pelayanan perpustakaan yang berpengaruh pada kepuasan pemustaka dan memberikan usulan perbaikan pelayanan untuk mencapai standar SNP serta dengan metode yang berbeda pula. Sedangkan penelitian yang saya angkat lebih berfokus pada strategi yang dirancang oleh Perpustakaan dalam masa transisi.

Artikel ilmiah yang ditulis oleh Rausyan Fikri, Yanuar Yoga Prasetyawan dengan judul Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan *LibQual+TM*. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas UPT Perpustakaan Universitas Semarang dari sudut pandang *LibQual+TM*. Subjek penelitian berjumlah 100 orang yang terdiri dari fakultas teknik sebanyak 29 responden, fakultas hukum 24 responden, fakultas ekonomi 18 responden, fakultas teknologi informatika dan komunikasi 16 responden, fakultas teknologi pertanian 8 responden, dan fakultas psikologi 5 responden. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kinerjaperugas

¹⁵ Bambang Purwanggono, Darminto Pujotomo, dan Nurjana Sigiuro, “EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO UNTUK MENJAMIN KEPUASAN PEMUSTAKA DENGAN STANDAR NASIONAL PERPUSTAKAAN,” t.t., hlm. 1.

mendapatkan posisi pertama dengan skor AG yaitu sebesar 0,422576. Posisi kedua dilihat dari skor AG ditempati oleh sarana prasarana dengan skor 0,42203. Posisi terakhir dilihat dari skor AG yaitu dimensi kualitas dan akses informasi dengan skor 0,271612. Berdasarkan hasil tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah cukup baik namun butuh beberapa peningkatan dalam pelayanannya.¹⁶

Dari tinjauan diatas terdapat persamaan variabel penelitiannya yaitu membahas mengenai mewujudkan pelayan yang prima. Kemudian perbedaannya dapat dilihat dari metode yang digunakan yang mana pada penelitian ini menggunakan metode *LibQual+TM* untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka sedangkan saya fokus pada Strategi untuk mendapatkan pelayan yang prima dalam masa transisi.

Artikel ilmiah yang ditulis oleh Nurussakinah Daulay dengan judul Penerapan Psikologi Pada Perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang kaitan serta aplikasi dari ilmu psikologi terhadap ilmu perpustakaan. Metode pengumpulan data yang digunakan ialah literatur-literatur, hasil yang didapat dari penelitian ini adalah dengan kehadiran perpustakaan dalam lembaga pendidikan, merupakan salah satu langkah untuk menangkis tantangan globalisasi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dalam mengembangkan perpustakaan, perlu adanya dukungan dari ilmu-ilmu lainnya, salah satu adalah ilmu psikologi. Ilmu psikologi dianggap dapat meningkatkan profesionalisme pustakawan karena ilmu psikologi sendiri adalah ilmu yang membahas tentang perilaku.¹⁷

Perbedaan dari penelitian saya tentu pada metode pengumpulan data yang digunakan dimana saya menggunakan tiga metode wawancara mendalam, observasi serta dokumentasi, dan untuk variabelnya saya lebih berfokus pada strategi perpustakaan dalam memberikan

¹⁶ Rausyan Fikri dan Yanuar Yoga Prasetyawan, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+TM," t.t., hlm. 1.

¹⁷ Nurussakinah Daulay, "Penerapan Psikologi Pada Perpustakaan," *IQRA': Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e-Journal)* 13, no. 2 (1 Oktober 2019): hlm. 1, <https://doi.org/10.30829/iqra.v14i2.5627>.

kenyamanan serta kepuasan pemustaka mulai dari suasana atau lingkungan serta interaksi yang ditimbulkan dalam memberikan pelayanan.

I. Kerangka Teori

a. Strategi Perpustakaan

Strategi sendiri menurut Quinn adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama. Kebijakan dan rangkaian tindakan dalam organisasi menjadi satu kesatuan yang utuh.¹⁸ Strategi bisa dijadikan sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai, serta aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar.¹⁹ Jadi strategi merupakan rencana yang dilakukan untuk mencapai sasaran atau tujuan.

Strategi yang efektif berkaitan dengan tiga persoalan organisasi: kompetensi, ruang lingkup, dan alokasi sumber daya.²⁰ Tiga hal yang disebutkan diatas sangat mempengaruhi pengimplementasi dan keberhasilan dalam menjalankan strategi. Kompetensi dalam mengatur dan membuat serta menjalankan sebuah rencana yang telah disusun agar tidak melenceng dari rencana awal. Ruang lingkup suatu organisasi juga mempengaruhi karena bisa menimbulkan persepsi atau pengalaman pada saat menjalankan atau pun dari pengamalan sebelumnya, begitu juga alokasi sumber daya, baik itu sumber daya manusia maupun dalam bentuk biaya yang akan dikeluarkan nantinya.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari perguruan tinggi yang bertugas melayani kebutuhan informasi dan riset para

¹⁸ Quinn, *Strategi Pemasaran* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2000), hlm. 10.

¹⁹ Fred R David dan Forest R David, *Strategic Management*. (Pearson Education UK, 2016), hlm. 18-19.

²⁰ Ricky W Griffin, *Manajemen* (Jakarta: Erlangga, 2004), hlm. 294.

mahasiswa, dosen, staff.²¹ Perpustakaan perguruan tinggi penting peranannya bagi pemustaka yang umumnya adalah mahasiswa, dosen, peneliti maupun civitas akademika lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi sering digunakan sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian.

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 dijelaskan bahwa perpustakaan sebagai sebuah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku harus memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.²² Terlihat jelas bahwa pemerintah memberikan perhatian yang khusus terhadap perpustakaan. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah strategi bagi perpustakaan.

Strategi perpustakaan merupakan sebuah rencana untuk menjadikan perpustakaan dapat memenuhi fungsi sebagai mana mestinya. Dalam lingkup perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi sendiri, yaitu fungsi pendidikan, fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi rekreasi, fungsi publikasi.²³ Dalam membuat suatu rencana dibutuhkan sebuah analisis terlebih dahulu.

Menurut Kas Kalba dalam Yusuf, ada tiga konsep yang harus dilakukan perpustakaan dalam menghadapi berbagai tantangan zaman yakni; (a) nilai universalitas pelayanan; (b) sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai; dan (c) orientasi dan latihan staf profesionalnya.²⁴

Sebuah perpustakaan merupakan organisasi dalam bidang jasa, adapun yang menerima jasa ialah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Dalam perpustakaan perguruan tinggi yang menerima pelayanan jasa kebanyakan mahasiswa, dosen dan staff.

b. Kepuasan Pemustaka

²¹ Reitz, *Dictionary for Library and Information Science*.

²² “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” hlm. 4.

²³ “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.” Hlm. 5.

²⁴ Pawit M Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan di perpustakaan.²⁵ Pemustaka memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang mereka cari di perpustakaan dan perpustakaan memiliki kewajiban untuk memenuhi harapan terhadap pemustaka. Tentu saja ada tujuan dan maksud ketika seseorang datang ke perpustakaan, maksud dan tujuan itu tak lain ialah untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cara yang mudah dan tentu nyaman dan menyenangkan. Pemustaka yang biasanya datang berkunjung di Perpustakaan Perguruan tinggi ialah mahasiswa, dosen, dan staff.

Artinya memenuhi harapan dan memberikan kesan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan menurut Richard Oliver dalam James Barnes menyatakan bahwa “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya”²⁶, Applegate mendefinisikan kepuasan pengguna adalah reaksi pribadi, emosional seseorang terhadap layanan atau produk perpustakaan.²⁷ Kepuasan diartikan sebagai perbandingan perasaan seseorang antara sebelum dan sesudah menerima produk atau jasa. Disisi lain kepuasan bermanfaat untuk bahan evaluasi bagi penyedia produk atau jasa.²⁸ Selaras dengan Lasa kepuasan pemustaka adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.²⁹ Dari beberapa pendapat dari ahli diatas, artinya suatu keistimewaan jasa atau produk dapat memberikan rasa kenyamanan yang berkaitan dalam memenuhi kebutuhan termasuk didalamnya antara memenuhi harapan ataupun melebihi suatu harapan seseorang dan terlebih lagi bisa dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

²⁵ “Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan,” hlm. 3.

²⁶ James G Barnes, *Secrets of customer relationship management : Rahasia manajemen hubungan pelanggan* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 64.

²⁷ Joseph Roye Applegate, “Models of satisfaction, In: A. Kent.ed. Encyclopedia of Library and Information Science,” *New york : Marcel Dekker* Vol. 60, No 23 (1997): hlm. 200.

²⁸ Pergola Irianti, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada,” *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 13, no. 1 (26 Juni 2017): hlm. 50, <https://doi.org/10.22146/bip.16757>.

²⁹ *Kamus Kepustakawan Indonesia*, hlm. 155.

Jika kualitas jasa perpustakaan memenuhi atau melebihi dari harapannya maka kepuasan pemustaka akan terjamin. Persepsi yang dirasakan oleh pemustaka terhadap layanan yang dirasakan dapat diketahui dengan cara menanyakan secara langsung kepada pemustaka. Mengenai persepsi yang ditimbulkan oleh setiap akan beda tergantung dari pengalaman dan karakteristiknya, oleh karena itu penting bagi pustakawan dan staff perpustakaan mengetahui karakteristik dari pemustaka yang datang. Qalyubi, dkk dalam Ahmad menyatakan bahwa ada berbagai sifat dan karakter pemakai yang perlu dipahami agar tenaga perpustakaan dapat menghadapinya dengan baik diantaranya: pemustaka yang pendiam, yang tidak sabar, banyak permintaan, ragu dan lainnya.³⁰ Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemakai:

- a. Pemustaka yang pendiam, cara menyikapinya menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
- b. Pemustaka yang tidak sabar, dapat diatasi dengan cara mengatakan bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin serta mengucapkan terimakasih dan memohon maaf atas ketidaknyaman dalam pelayanan perpustakaan.
- c. Pemustaka yang banyak bicara, yaitu dengan menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
- d. Pemustaka yang banyak permintaan, diatasi dengan cara menyapanya ketika dia datang, dengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaannya, katakan maaf dan menyarankan alternatif lain. Serta bersikap lembut kepadanya.

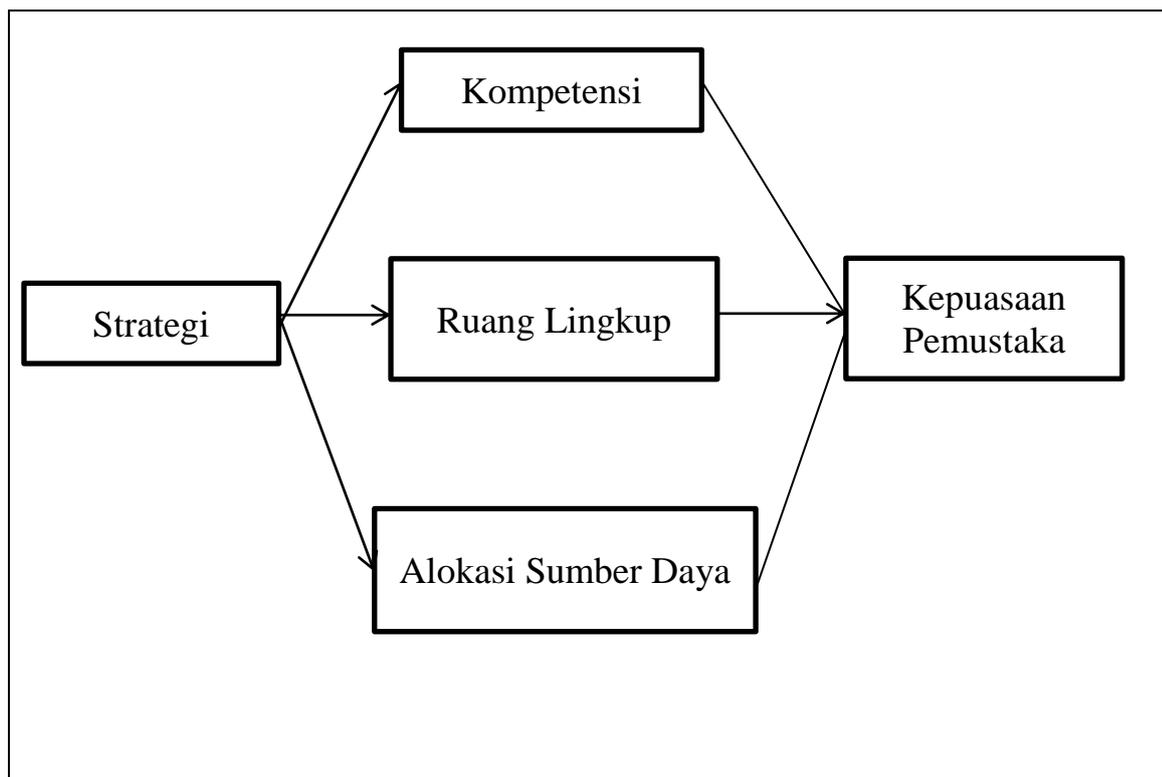
³⁰ Syihabuddin Qalyubi dan dkk, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2003), hlm. 44.

- e. Pemustaka yang ragu, maka caranya menanamkan kepercayaan, biarkan ia mencari yang diinginkan terlebih dahulu.
- f. Pemustaka yang senang membantah atau berdebat, kita sebagai staff perpustakaan harus bersikap tenang, dan tidak menunjukkan reaksi apabila pemustaka tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemustaka menghargai kita dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
- g. Pemustaka yang lugu, diatasi dengan cara meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya, dan melayani berdasarkan permintaannya.
- h. Pemustaka yang siap mental, diatasi dengan cara membiarkan pemustaka mencari apa yang dibutuhkan, tidak banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terimakasih atas kedatangan pemustaka.
- i. Pemustaka yang curiga, diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan kepada pemakai serta memberikan kesempatan menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan siap seolah-olah petugas lebih unggul, ragu-ragu atau bimbang.
- j. Pemustaka yang sombong, diatasi dengan cara bersikap tenang memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menghadapi terlalu serius dan memberikan kesan bahwa pemustaka tersebut perlu dihormati.

c. Kerangka Berpikir

Berdasarkan landasan teori maka penelitian dapat dinyatakan dalam bentuk bagan, dengan menghubungkan keterkaitan antara variabel yang telah dijelaskan. Fokus penelitian ini pada strategi perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka pada

era transisi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. dapat diketahui bahwa variabel pada penelitian ini ialah Strategi Perpustakaan. Strategi Perpustakaan merupakan rencana yang dibuat oleh perpustakaan untuk meningkatkan kualitas daripada perpustakaan itu sendiri baik dari segi pelayanan ataupun produk. Yang mana tujuan utamanya untuk membuat pemustaka yang datang merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan perpustakaan. Oleh karena itu diperlukannya sebuah strategi agar kenyamanan dan kepuasan pemustaka tidak menurun dalam masa transisi yang sedang dialami oleh Perpustakaan. Penulis mengambil teori dari Griffin mengenai Strategi yang efektif berkaitan dengan tiga persoalan organisasi: kompetensi, ruang lingkup, dan alokasi sumber daya.³¹



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

³¹ Griffin, *Manajemen*, hlm. 294.

J. Metodologi Penelitian

Istilah metodologi penelitian terdiri atas dua kata, metode dan penelitian. Kata yang mengikutinya adalah penelitian yang berarti satu usaha untuk mencapai sesuatu dengan metode tertentu, dengan cara hati-hati, sistematis dan sempurna terhadap permasalahan yang sedang dihadapi.

1) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.³² Dengan menggunakan metode penelitian ini dapat mempermudah peneliti dalam mendapatkan hasil yang maksimal karena peneliti berfokus pada perilaku, pandangan, dan strategi yang dirancang, tentu hal ini berkaitan dengan subjek peneliti yaitu pengelola dan pustakawan dalam menyusun strategi agar kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka yang datang atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tidak menurun selama masa transisi yang sedang dilakukan.

2) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang beralamatkan di jalan Pangeran Ratu Kec. Jakabaring Kota Palembang, Sumatera Selatan

3) Sumber Data

a. Data primer

Data primer diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian, adapun cara peneliti mendapatkan data primer dari hasil wawancara mendalam

³² Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 9.

dengan pengelola dan pustakawan perpustakaan. Sumber data primer di penelitian ini yaitu, data observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti dari beberapa sumber yang telah ada (peneliti merupakan tangan kedua) yaitu literatur, buku dan artikel yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

4) Teknik Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan cara observasi di lapangan, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Menurut Nawawi, metode observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian³³ berkaitan dengan itu, menurut Sapari observasi adalah suatu pengamatan yang khusus, pencatatan yang sistematis yang ditujukan pada suatu, beberapa fase masalah dalam rangka penelitian, untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk pemecahan masalah yang dihadapi.³⁴ Observasi yang digunakan dengan menggunakan teknik ini peneliti dapat mengumpulkan data yang diinginkan guna mendapatkan data yang akurat dalam pemecahan suatu masalah yang diteliti.

b. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Menurut Arikunto wawancara merupakan sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara³⁵.

³³ Hadari Nawawi, *Metode penelitian bidang sosial* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1993), hlm. 100.

³⁴ Sapari Imam Asyari, *Suatu Petunjuk Praktis Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Usaha Nasional, 1983), hlm. 82.

³⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 1992), hlm. 126.

Wawancara dilakukan guna mendapatkan data yang lebih akurat karena data diperoleh secara langsung dari pihak yang terkait. Adapun menjadi narasumber dalam penelitian saya yaitu seluruh staff perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data dari dokumen, seperti dokumen Rencana Induk Perpustakaan Raden Fatah Palembang, dan dokumen-dokumen lain yang terkait. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.³⁶ Dokumen seperti itu bisa digunakan untuk membantu mendapatkan data yang akurat walaupun memang tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.

5) Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data dapat menggunakan tehnik analisa menurut Milles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono, yaitu:

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah merangkum, memilih serta memfokuskan data berdasarkan hasil penelitian di lapangan dengan cara pemberian kode pada aspek-aspek tertentu. Dalam penelitian ini peneliti memilih data yang dibutuhkan yang sesuai dengan Strategi yang di gunakan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

b. Penyajian data (data display)

Jika semua data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan mendisplaykan data yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

³⁶ Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan*, hlm. 240.

pengambilan tindakan. Penyaji data dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memamparkan hasil temuan dalam wawancara dengan informan terkait dengan penelitian.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan jika semua data telah dibuktikan dengan bukti-bukti yang mendukung dan bukti-bukti yang kuat. Dari tiga tahapan diatas baik dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data (menarik kesimpulan), pada penelitian ini peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Baru dapat diketahui mengenai Strategi UPT. Perpustakaan UIN dalam masa transisi.

K. Rencana Penelitian

Rencana penelitian tentang Strategi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam Masa Transisi akan dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yang bertempat di jalan Prof K.H. Zainal Abidin Fikri km 3,5 dan di jalan Pangeran Ratu Kec. Jakabaring Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan.

L. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh bahasan penelitian yang sistematis dan terarah, peneliti perlu membuat sistematika penelitian yang mengantarkan peneliti kepada arah yang telah disusun sesuai rencana. Adapun sistematika penelitian adalah sebagai berikut :

BAB I, Bab pertama adalah pendahuluan. Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, indentifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, definisi konseptual, kerangka teori, metode penelitian, rencana penelitian, dan sistematika penulisan. Bagian-bagian dalam bab ini ditampilkan untuk mengetahui secara persis problem akademik dan signifikansi penelitian, apa

yang pernah dilakukan , dan kemudian pendekatan serta metode penelitian apa yang digunakan.

BAB II, Bab kedua akan membahas landasan teori yang akan digunakan untuk menganalisa permasalahan yang sudah dirumuskan. Pada bab ini akan dikaji secara konseptual tentang perpustakaan perguruan tinggi berkaitan Strategi perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka pada era transformasi di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang.

BAB III, Bab ketiga membahas gambaran umum UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dan gambaran umum di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Pembahasan pada bab ini nantinya akan menjadi landasan untuk melihat secara general UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berkaitan dengan perannya di lingkungan universitas, layanan yang diberikan serta koleksi yang tersimpan di perpustakaan.

BAB IV, Bab keempat berisikan pembahasan dan hasil penelitian. Bab ini merupakan bagian inti yang akan menjawab semua permasalahan yang telah diuraikan pada bab pendahuluan yang telah dituangkan dalam rumusan masalah penelitian. Di sini akan dibahas dan dianalisa beberapa sub bab, antara lain : Strategi mengenai proses transisi gedung perpustakaan lama ke gedung perpustakaan baru di UIN Raden Fatah Palembang, kendala yang dihadapi dalam proses transisi gedung perpustakaan lama ke gedung perpustakaan baru di UIN Raden Fatah Palembang dan mengapa strategi kepuasan pemustaka perlu dikembangkan dalam meningkatkan perkembangan perpustakaan.

BAB V, Bab kelima atau bab terakhir penutup merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang diperoleh dan saran-saran yang diberikan kepada UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berkaitan dengan strategi

perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka pada era transisi gedung.