

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai sarana yang menyimpan banyak pengetahuan sangat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi. Saat ini tentunya informasi cukup mudah didapat di mana saja, karena ada berbagai macam sumber informasi seperti buku, majalah, media digital, dan internet. Sumber informasi di perpustakaan masih menjadi solusi karena memiliki kepastian dari segi kredibilitas dan ketepatan informasi. Perpustakaan memfasilitasi penggunaannya agar kebutuhan informasi terpenuhi dengan baik, dari segi pelayanan maupun sarana yang ada.

Salah satu tugas dan fungsi perpustakaan adalah melayani pengguna atas kebutuhan informasinya dan menyediakan kebutuhan informasi yang dimiliki pengguna. Kebutuhan informasi yang berbeda oleh setiap pengguna mengharuskan pustakawan memberikan pelayanan secara maksimal agar tercapainya kebutuhan informasi pengguna. Layanan secara maksimal ini seperti yang disebutkan dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 14 yang berbunyi, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka (Indonesia, 2007).

Dalam sejarah Islam juga disebutkan oleh Saepudin 2016 (dalam (Rodin, 2020) fungsi perpustakaan pada masa itu sebagai tempat mencari sumber referensi bagi para penuntut ilmu, bahan kajian intelektual Islam, tempat menyimpan buku dan manuskrip yang berharga karya para ilmuwan, diskusi ilmiah, debat intelektual, dan sebagai simbol kebanggaan khalifah setempat. Salah satu contoh perpustakaan pada masa khalifah Abbasiyah di Baghdad, Irak yaitu Perpustakaan Baitul Hikmah yang didirikan ketika khalifah Harun al-Rasyid memerintah pada tahun 170-193 H. Awalnya Baitul Hikmah dibangun sebagai tempat penyimpanan akta wakaf, dokumen hukum, dan manuskrip yang ditulis dalam berbagai bahasa, seperti bahasa Yunani, Latin, Syria, Koptik, Ibrani, Aram, Georgia, dan Arab, sampai pada masa al-Ma'mun anak dari Harun al-Rasyid perpustakaan berkembang semakin besar (Rusydia, 2021).

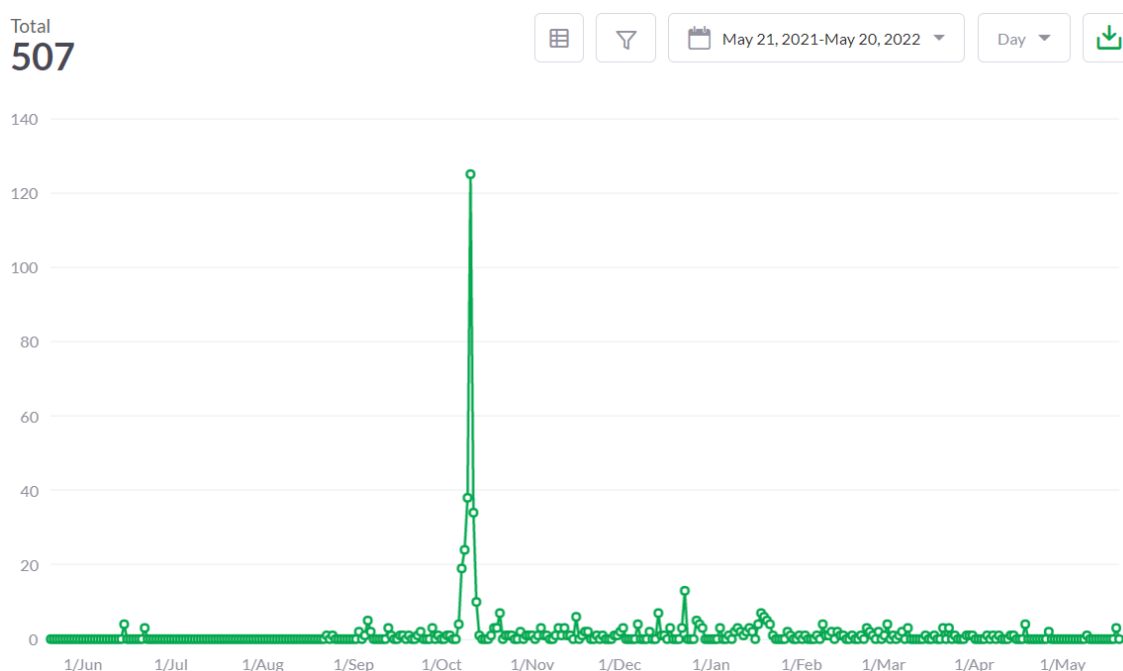
Pada masa Islam klasik, perpustakaan memiliki peran penting pada peradaban yang telah terjadi seperti pertama, sebagai pusat pembelajaran. Pada masa Umayyah dan Abbasiyah bidang pendidikan berkembang cepat pada sampai masa puncaknya. Hampir di setiap masjid memiliki perpustakaan. Kedua sebagai pusat penelitian, banyak intelektual muslim yang berpindah dari perpustakaan ke perpustakaan lainnya untuk mencari sumber referensi dan penemuan baru. Ketiga, pusat penerjemah, seperti Chalid ibn Jazid yang tertarik menerjemah buku khususnya buku tentang kimia, kedokteran, serta astronomi (Rodin, 2020).

Adanya perpustakaan pada sejarah Islam menjadi contoh untuk perpustakaan pada masa sekarang atau modern. Di mana perpustakaan masih menggunakan metode manual dan seadanya. Perpustakaan sekarang sudah menggunakan kecanggihan dari teknologi yang sudah berkembang, hal ini tak terlepas dari sejarah perpustakaan Islam yang juga memberikan kontribusi karena perpustakaan telah menyimpan berbagai informasi dan referensi ilmu pengetahuan (Rodin, 2020).

Di masa pandemi, pelayanan perpustakaan menjadi semakin terbatas, setiap perpustakaan diharuskan mengikuti protokol kesehatan yang ada dan membatasi mobilitas di perpustakaan. Berubahnya kondisi akibat pandemi membuat layanan secara virtual atau *online* harus dimaksimalkan oleh pengguna maupun pustakawan. Layanan *online* ini dimaksimalkan sebagai penopang layanan tatap muka yang terbatas, sehingga tugas dan fungsi perpustakaan tetap berjalan dengan baik. Di perguruan tinggi, kegiatan belajar mengajar berubah menjadi *online* dan mempengaruhi kegiatan yang lainnya seperti sempat terhentinya pelayanan tatap muka di perpustakaan. Salah satu fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah untuk membantu mencari dan menyediakan bahan referensi perkuliahan karena pengguna perpustakaan perguruan tinggi kebanyakan adalah mahasiswa, dosen dan sivitas akademika. sedangkan peneliti hanyalah orang-orang tertentu saja yang datang ke Perpustakaan Perguruan Tinggi (Hajiri, 2021).

Fasilitas yang disediakan perpustakaan untuk mendukung layanan secara *online* adalah fitur *Ask a Librarian*. Layanan ini memudahkan pengguna dalam mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat langsung dari pustakawan. Layanan *Ask a Librarian* memiliki arti sebuah *software* atau fitur di perpustakaan

berbasis internet yang digunakan untuk layanan referensi guna membantu pengguna mendapatkan informasi dari pustakawan secara jarak jauh (Adela, 2019). Layanan ini memungkinkan pengguna melakukan tanya jawab atau konsultasi dengan pustakawan dengan menggunakan gawainya. Adanya layanan ini tidak mengharuskan pengguna mendatangi perpustakaan fisik untuk mendapatkan pelayanan secara tatap muka.



**Gambar 1. Riwayat Tanya Jawab Fitur *Ask a Librarian***

Sumber: Fitur *live chat* Perpustakaan Universitas YARSI

Seperti data yang tertera pada Gambar 1 riwayat tanya jawab pada fitur *Ask a Librarian* sudah mencapai 507 pertanyaan yang masuk. Data yang digunakan adalah data pada 1 tahun terakhir yang terhitung dari tanggal 21 Mei 2021 sampai 20 Mei 2022. Terlihat pada data Gambar 1 puncak interaksi atau *chat* yang masuk adalah pada bulan Oktober sampai November tahun 2021, lebih tepatnya pada tanggal 11 Oktober 2021 *chat* masuk dengan jumlah terbanyak yang mencapai 125 *chat*. Dari 125 *chat* yang masuk pada Senin 11 Oktober 2021 didominasi oleh pertanyaan terkait pengecekan turnitin oleh mahasiswa fakultas kedokteran kepada pustakawan Perpustakaan Universitas YARSI. Hasil ini dapat

dilihat bahwa fitur *Ask a Librarian* cukup bermanfaat kepada mahasiswa yang membutuhkan bantuan pustakawan tanpa harus datang ke perpustakaan.

Dalam layanan *Ask a Librarian* yang diberikan perpustakaan kepada pengguna harus ada evaluasi yang dilakukan sebagai tolak ukur atas kinerja pustakawan dan kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian*. Penelitian ini dilakukan karena belum ada pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* Perpustakaan Universitas YARSI dan juga berdasarkan hasil observasi kepada kepala Perpustakaan Universitas YARSI fitur *chat online/live chat* ini baru tersedia pada tahun 2020. Mengetahui kepuasan pengguna adalah masukan kepada perpustakaan untuk memperbaiki, mengevaluasi, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas pelayanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dan tinjauannya menurut Islam.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan di perpustakaan. Khususnya layanan *Ask a Librarian*. Layanan *Ask a Librarian* merupakan layanan yang sangat bagus dan inovatif namun tidak banyak dimanfaatkan oleh pengguna. Apakah dari segi tampilan yang kurang menarik atau pustakawan yang kurang responsif dalam menjawab pertanyaan yang masuk. Maka mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* menjadi fokus utama dalam penelitian kali ini.

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi)?

3. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan)?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan).
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi).
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan Universitas YARSI dari dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat diketahuinya kepuasan pengguna terhadap layanan *Ask a Librarian* di Perpustakaan YARSI dan memperkaya khazanah literatur di bidang perpustakaan, khususnya tentang penerapan metode LibQUAL +<sup>TM</sup>.

##### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perpustakaan Universitas YARSI untuk meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang. Bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan dalam layanan *Ask a Librarian*. Bagi penulis, untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan terkait layanan *Ask a Librarian*. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan dan dikembangkan dalam penelitian selanjutnya.

#### **1.6 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, peneliti membatasi masalah yang akan diteliti agar lebih fokus pada kepuasan pengguna terhadap

layanan *Ask a Librarian* dan responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas YARSI