

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era informasi saat ini, teknologi dan informasi sudah sangat berkembang. Salah satu tempat berkumpulnya informasi adalah Perpustakaan. IFLA (*International Federation of Library Assosiation*) mengelompokkan jenis-jenis perpustakaan, yaitu Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Khusus, dan Perpustakaan Sekolah. Perpustakaan Khusus merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi Negara, pemerintah, pemerintah daerah ataupun lembaga atau instansi yang layanannya diperuntukkan bagi pengguna di lingkungan lembaga atau instansi yang bersangkutan (Hasugian 2009, hlm 81). Perpustakaan Khusus juga harus sejalan dengan visi misi dan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan lembaga yang menaunginya.

Layanan Perpustakaan juga merupakan suatu kegiatan ataupun aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung perpustakaan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, maupun status lainnya. Pelayanan pada perpustakaan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan pada organisasi perpustakaan. Pada bagian inilah, penyebaran informasi dilakukan secara langsung dengan pengguna yang ada di perpustakaan. Dengan kata lain, layanan perpustakaan merupakan titik utama pada suatu kegiatan perpustakaan.

Kualitas Layanan juga merupakan hal terpenting dalam sebuah perpustakaan. Karena, kualitas layanan dapat diartikan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia jasa layanan yang berorientasi kepada pengguna perlu memperhatikan keinginan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Hal ini sesuai dengan fungsi perpustakaan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan penggunanya secara mudah, cepat dan tepat melalui berbagai layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanannya dapat menjadi tolak ukur bagi perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi dan edukasi. Keberhasilan layanan ini sangat berkaitan dengan kualitas layanan yang dapat memiliki nilai positif dimata penggunanya. Konsep layanan perpustakaan adalah fokus

pada kualitas, dan keinginan untuk meningkatkan kemampuan layanan untuk memenuhi harapan pengguna.

Manfaat kualitas layanan tidak hanya dirasakan oleh pengguna, tetapi juga dirasakan bagi pengelola perpustakaan. Kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi kepuasan pengguna dan juga akan memberikan citra yang positif bagi perpustakaan sehingga pengelola akan lebih percaya diri dan semangat lagi dalam melayani penggunanya. Namun, apabila layanan yang diterima sudah dianggap sesuai bagi pengguna, maka kualitas layanan sudah dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan yang diterima akan dinilai buruk dan belum memuaskan. Artinya, pengelola perpustakaan harus mengetahui apa yang diinginkan para penggunanya terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Menurut Soetminah (1992, hlm 12). Pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan beberapa hal :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan kebutuhannya.

Perpustakaan harus melayani penggunanya dengan cepat, tepat waktu dan benar agar pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dijadikan sebagai tolak ukur bagi perpustakaan sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+<sup>TM</sup>. Metode LibQual+<sup>TM</sup> dikembangkan pada tahun 1999 oleh pakar dibidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association of Research Libraries* (ARL) di Amerika Serikat dan bekerjasama dengan Texas A&M University. LibQual+<sup>TM</sup> merupakan adaptasi dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur kualitas pada industri jasa layanan. Menurut Davis dan Kyrillidou (2009) dalam jurnalnya, “LibQual+<sup>TM</sup> adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan mengenai kualitas layanan”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 4 dimensi LibQual+<sup>TM</sup> yaitu (*Access to Information*), sikap petugas dalam melayani (*Affect of Service*), kemudahan pencarian

informasi secara individual (*Personal Control*), dan perpustakaan sebagai sebuah tempat (*Library as Place*).

Perpustakaan Metro TV atau yang sering juga disebut dengan *Circulation Desk* (CD) adalah salah satu bagian dari redaksi yang berfungsi sebagai unit pendukung kegiatan pra produksi, proses produksi dan pasca produksi program berita Metro TV, serta sebagai penyimpan dan pengelola dokumen liputan berita dan tayangan program berita Metro TV dengan menggunakan LMS (*Library Management System*), system ini merupakan *software* yang digunakan untuk mengelola dokumentasi Metro TV. *Circulation Desk* berada dibawah Departemen *News Service*. *Circulation Desk* membawahi Koordinator Pengolahan dan Koordinator Layanan. Koordinator Pengolahan membawahi bagian Kompilasi, Kataloging, dan Digitalisasi. Sedangkan Koordinator Layanan hanya membawahi bagian Layanan saja. Adapun tugas masing-masing bagian / unit adalah sebagai berikut dibawah ini :

1. Bagian Digitalisasi mempunyai tugas melakukan pemindahan atau mentransfer proses dari kaset menuju system LMS.
2. Bagian Kompilasi mempunyai fungsi sebagai filter atau seleksi materi liputan dengan mengolah materi liputan tersebut melalui proses editing. Sehingga hasil materi tersusun secara teratur.
3. Bagian Kataloging mempunyai tugas melakukan sebagai pengentrian data liputan yang sudah dilakukan oleh reporter pada saat liputan. Namun, entri data ini hanyalah versi *Circulation Desk* dari beberapa versi yang ada dibagian bagian Metro TV itu sendiri.
4. Bagian Layanan mempunyai tugas melakukan kegiatan peminjaman / pengembalian media rekam (kaset, P2 Card, dan Eksternal Hardisk) dan penelusuran/riset file dokumentasi liputan berita dan dokumentasi tayangan program berita Metro TV untuk keperluan praproduksi, dan pasca produksi program Metro TV. Pada bagian inilah yang disebut dengan *Circulation Desk*.

Kegiatan pokok perpustakaan *circulation desk* adalah melakukan penelusuran file dokumentasi (Video) dengan melalui sistem LMS (*Library System Manajemen*) yang dilakukan secara online, dengan modul permintaan file dokumen pada sistem LMS. ID Karyawan akan menjadi identitas file di *storage* tujuan (Editing). Penggunaan file dokumentasi sepenuhnya menjadi tanggung jawab peminjam, data transaksi akan tersimpan dalam pangkalan data *Circulation Desk*, yaitu LMS (*Library System Manajemen*). Namun dalam kegiatan melakukan pengiriman file dokumentasi (Video)

sering mengalami keterlambatan dengan banyaknya permintaan file dokumentasi (Video) dari pengguna. Hal ini yang cenderung memberikan nilai negatif dari pengguna terhadap kinerja pustakawan.

Penelitian yang sudah dilakukan oleh M. Farid Warji, mahasiswa S2 Universitas Indonesia tahun 2009, yang meneliti kualitas layanan menurut dosen di perpustakaan IAIN Sultan Maulana Hasanudin Banten menurut harapan dan pendapat dosen pada tahun 2011 berdasarkan metode LibQual+<sup>TM</sup>. Hasil yang diperoleh adalah menunjukkan bahwa layanan secara umum belum memuaskan respon, jenis layanan yang diberikan pun belum memuaskan responden, dikarenakan staff yang belum memadai, koleksi yang belum berkualitas, dan fasilitas yang masih harus banyak diperbaiki.

Penelitian lain dilakukan oleh Sofjan Sauri, Mahasiswa S2 Universitas Indonesia tahun 2007, tentang kualitas layanan menurut harapan dan pendapat mahasiswa tingkat akhir di STEI Tazkia pada tahun 2010 berdasarkan metode LibQual+<sup>TM</sup>. Hasilnya menunjukkan kualitas layanan yang dilakukan oleh perpustakaan Tazkia dinilai baik oleh mahasiswa tingkat akhir, dimana kualitas layanan yang diterima mahasiswa berada pada batas minimum yang dapat diterima dan harapan yang diinginkan.

LibQual+<sup>TM</sup> dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari persepsi pemustaka. Penulis mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan penelusuran file dokumentasi (Video) melalui harapan dan persepsi dari pengguna. Kesenjangan (*gap*) antara harapan pengguna, dan persepsi pengguna inilah yang disebut dengan kualitas layanan. (Fatmawati, 2013, hlm 187).

Sesuai dengan ajaran Islam, manusia diciptakan Allah SWT dengan dibekali akal dan pikiran, dan karenanya manusia mempunyai hak untuk memperoleh pengetahuan, serta mengakses informasi (*Information right*) untuk memenuhi kebutuhan akal pikirannya tersebut. Sesuai dengan perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi masyarakat dalam Islam menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, yang maju dalam penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang dari masa ke masa membuat manusia memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Sebagai muslim merupakan suatu kewajiban dalam menuntut ilmu pengetahuan dan teknologi, dalam ajaran Islam orang-orang yang berilmu pengetahuan akan ditinggikan derajatnya. Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan maka akan tercipta berbagai jenis

teknologi yang canggih dan modern. Oleh karena itu nilai-nilai islam dan perkembangan pengetahuan dan teknologi tidak boleh diabaikan begitu saja.

Mengamati fenomena yang terjadi di Perpustakaan *Circulation Desk* Metro TV, menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian tentang layanan yang ada di Perpustakaan *Circulation Desk* Metro TV menurut pengguna (Karyawan) Metro TV dengan metode LibQual+™ yang dilihat dari segi *Access to Information* (Akses terhadap informasi), *Affect of Service* (Sikap petugas dalam melayani pengguna), *Personal Control* (Pencarian informasi secara individu), dan *Library as Place* (Kondisi Perpustakaan seperti sarana dan prasarana, fasilitas dan sebagainya). Penelitian ini penulis beri judul **“Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Layanan *Circulation Desk* (CD) Di Metro TV Jakarta Dengan Menggunakan Metode LibQual+™ Dan Tinjauannya Menurut Islam.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan di *Circulation Desk* Metro TV berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di *Circulation Desk* Metro TV.
3. Bagaimana tinjauan Islam terhadap kualitas layanan *Circulation Desk* Metro TV.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan di *Circulation Desk* Metro TV berdasarkan persepsi dan harapan pengguna
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di *Circulation Desk* Metro TV.
3. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan Islam terhadap kualitas layanan perpustakaan *Circulation Desk* Metro TV

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini ialah :

1. Dapat memberikan masukan kepada Metro TV (PT. Media Televisi Indonesia) tentang kualitas layanan di *Circulation Desk* Metro TV.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi pihak *Circulation Desk* Metro TV.
3. Bagi peneliti bahwa penelitian ini merupakan suatu kesempatan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman. Penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh dalam kepuasan pemustaka.

#### **1.5 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2017, di *Circulation Desk* Metro TV Jakarta, di Jl. Pilar Mas Raya Kav. A-D Kedoya Kebon Jeruk, KodePos 11520. Jakarta Barat.

#### **1.6 Batasan Penelitian**

Untuk lebih fokus kepada penelitian, peneliti butuh batasan penelitian. Penelitian ini dibatasi pada layanan penelusuran file dokumentasi (Video) di *Circulation Desk* Metro TV.