

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pengguna, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi, bukanlah penciptaan informasi. Dengan demikian, sumber daya yang profesional serta kemampuan bersaing dengan perusahaan pengemas informasi sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada pengguna.

Perpustakaan sebagai pusat dan sumber informasi memiliki tugas dan fungsi yang merupakan kegiatan rutin seperti kegiatan administrasi, memberikan pelayanan teknis dengan menyediakan informasi dalam berbagai bidang pengetahuan, serta memberikan pelayanan kepada para pengguna yang membutuhkan informasi tentang suatu bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum, merupakan tempat atau lokasi untuk mencari informasi yang di butuhkan oleh masyarakat berdasarkan jenis karakteristik informasi yang berbeda.

Perpustakaan umum merupakan wadah pengetahuan yang mendukung kepentingan masyarakat umum sebagai pusat informasi. Perpustakaan umum mempunyai tugas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang dan membedakan latar belakang penggunanya. Hal yang sering menjadi permasalahan di perpustakaan adalah yang berkaitan dengan permasalahan ‘ketiadaan’ atau ‘ketidakberdayaan’ fasilitas. Misalnya ketiadaan tempat, ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang lengkap dan memadai merupakan kondisi yang harus diwujudkan agar pelayanan yang diberikan mampu mencapai kepuasan bagi pengguna.

Pengukuran tingkat kepuasan pengguna secara langsung sangat berkaitan dengan kualitas layanan. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pemustaka diharapkan Perpustakaan Umum LIA Pramuka dapat melakukan evaluasi terhadap kualitas layanannya. Diharapkan Perpustakaan Umum LIA Pramuka dapat memberikan

gambaran, serta memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu dalam pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Pentingnya evaluasi juga merupakan langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan terhadap layanan Perpustakaan Umum LIA Pramuka. Dalam rangka menggali pendapat pengguna tentang tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Umum LIA Pramuka, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Umum LIA Pramuka dan bagaimana tinjauannya menurut Islam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Agar penelitian ini lebih fokus dan terarah, maka penulis memberikan rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Se jauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap petugas dan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum LIA Pramuka?
2. Se jauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum LIA Pramuka?
3. Bagaimana tinjauan Islam terhadap layanan Perpustakaan Umum LIA Pramuka?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap petugas dan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum LIA Pramuka.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum LIA Pramuka.
3. Untuk mengetahui tinjauan Islam tentang layanan Perpustakaan Umum LIA Pramuka.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan layanan dan fasilitas untuk memuaskan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Umum LIA Pramuka.
2. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini akan mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat tentang pengaruh pelayanan

dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Umum LIA Pramuka.

3. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan mengetahui bagaimana pengaruh yang ditimbulkan serta dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pemustaka perpustakaan.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau konsep awal untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka penulis memberikan batasan sebagai berikut:

- a. Masalah yang diteliti adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan LIA Pramuka.
- b. Sedangkan responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya yang berada di Perpustakaan Umum LIA Pramuka.
- c. Layanan perpustakaan yang dibahas dalam penelitian ini adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, sarana dan prasarana, koleksi, dan petugas.