

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan di perpustakaan memiliki peranan penting dalam memberikan pengalaman pengunjung yang optimal, serta efektivitas dalam memperoleh akses terhadap informasi dan sumber pengetahuan. Pelayanan yang baik sangat penting untuk mempertahankan kepuasan masyarakat, karena dapat menarik perhatian dan dapat memenuhi harapan masyarakat (Riyadin, 2019). Layanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pembaca, dan layanan yang baik adalah yang dapat memberikan layanan kepada pembaca dengan cepat dan tepat (Evalina, 2018).

Dalam penelitian Candra dan Arfa (2019), menemukan bahwa pemustaka akan lebih puas dengan layanan perpustakaan yang berkualitas. Untuk memastikan kepuasan pemustaka, mempertahankan loyalitas pemustaka dan membangun reputasi yang baik, perpustakaan harus mengutamakan kualitas layanannya. Hal ini mencakup seperti ketersediaan koleksi dan fasilitas, kenyamanan, kejelasan informasi, interaksi dengan staf, dan pengalaman keseluruhan yang dimiliki selama kunjungan. Perpustakaan harus berkomunikasi secara langsung dengan pengunjung untuk memberikan layanan yang baik dan meningkatkan pengalaman pengunjung (Gloriano dan Nugraha, 2022). Sebagaimana disebutkan Al-Quran (dalam Rahim et al., 2022):

... وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغِطُّوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ

حَمِيدٌ

Terjemahan Kemenag 2019

267. Dan Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah (2):267).

Menurut Parakkasi (dalam Rahim et al., 2022), mengatakan bahwa ayat di atas menunjukkan Islam menghargai pelayanan yang baik, yang memberikan manfaat kepada

orang yang melakukannya daripada manfaat yang buruk. Ayat di atas juga menjelaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang memuaskan, yang memberikan yang baik dan tidak buruk. Maka, komunikasi akan sampai ke hati konsumen dan memperkuat posisi dalam pikiran konsumen. Dengan kedua komponen ini, loyalitas konsumen akan semakin kokoh (Wahyudi dan Armadani, 2023).

Berdasarkan Tafsir Al-Muyassar dalam Kementerian Agama Saudi Arabia menyatakan Dan jangan sengaja memilih barang yang buruk darinya untuk diberikan kepada orang-orang miskin; jika itu diberikan kepada kalian, kalian tidak akan menerimanya kecuali dengan memicingkan mata karena keburukannya. Bagaimana mungkin kalian menyukai sesuatu karena Allah sementara kalian sendiri tidak menyukainya? Dan ketahuilah bahwa Allah, yang memberi rezeki kepada kalian, tidak membutuhkan sedekah kalian. Dia pantas dihormati dan dihormati dalam semua hal.

Mengingat peran strategis perpustakaan dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pengembangan masyarakat, pentingnya layanan perpustakaan saat ini untuk tidak dapat diabaikan. Penelitian sebelumnya oleh Novianti et al. (2015) bahwa hasil penelitiannya menunjukkan kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pemustaka pada perpustakaan umum dan arsip kota Malang. Pada saat ini, peran perpustakaan dalam menyediakan akses yang mudah dan efisien terhadap informasi serta sumber daya yang relevan telah meningkatkan nilai layanan perpustakaan. Peningkatan layanan perpustakaan menunjukkan komitmen institusi perpustakaan, untuk meningkatkan penggunaan koleksi dan layanan. Hal ini juga dapat meningkatkan keterlibatan pengguna, serta literasi informasi masyarakat.

Di antara banyaknya perpustakaan di Jakarta, perpustakaan Taman Literasi menjadi perpustakaan yang menawarkan kegiatan menarik serta layanan yang mencakup berbagai aspek kebutuhan literasi. Dalam wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 25 April 2024, staf perpustakaan Taman Literasi mengatakan bahwa perpustakaan mengadakan berbagai acara, seperti hari buku, mendongeng, diskusi buku, bedah buku, dan pesta literasi di taman. Perpustakaan Taman Literasi menekankan pada pengembangan dan penyediaan layanannya untuk mendukung peningkatan literasi. Perpustakaan menyediakan beragam fasilitas dan program yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pendidikan dan pembelajaran penggunanya.

Kegiatan-kegiatan tersebut menjadikan daya tarik bagi masyarakat dalam mengembangkan minat membaca, meningkatkan literasi dan meningkatkan partisipasi pemustaka untuk hadir dalam kegiatan-kegiatan yang menarik tersebut. Selain itu, kegiatan-kegiatan ini juga berperan dalam memperluas cakupan pelayanan perpustakaan dengan memperkenalkan berbagai aktivitas yang menghibur dan edukatif kepada pengunjung, sehingga memperkuat hubungan antara perpustakaan dengan masyarakat. Dengan demikian, keberadaan kegiatan-kegiatan ini bukan hanya sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan dan mempromosikan budaya literasi di masyarakat.

Pelayanan perpustakaan yang optimal sangat penting untuk menjaga kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Taman Literasi dapat mempengaruhi pengalaman dan persepsi pengunjung. Faktor-faktor seperti sumber daya manusia, koleksi, sarana, dan prasarana memengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan dan menentukan kunjungan pemustaka (Tridana, 2022). Perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka, kualitas layanan ini bergantung pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan, karena bagian ini langsung berhubungan dengan pemustaka (Arisal, 2019).

Menurut hasil observasi pada tanggal 25 April 2024, dugaan penulis tentang masalah yang ada di perpustakaan Taman Literasi adalah tidak memiliki layanan peminjaman koleksi dan ketersediaan perangkat komputer atau digitalisasi layanan. Penelitian terdahulu menunjukkan, bahwa kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh ketersediaan perangkat komputer dan layanan peminjaman koleksi. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Alhidayatullah (2023) dengan hasil menunjukan bahwa digitalisasi layanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Junaeti (2021) dengan hasil menunjukan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan berpengaruh positif.

Dengan mempertimbangkan masalah ini, peneliti ingin melakukan penelitian di perpustakaan Taman Literasi menggunakan metode Servqual. Metode Servqual menjadi salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur berbagai jenis kualitas sebuah layanan. Oleh karena itu, peneliti memberikan judul dari masalah ini "**Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Perpustakaan Taman Literasi**".

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Taman Literasi berdasarkan dimensi-dimensi yang diukur oleh Metode Servqual?
2. Bagaimana tinjauan Islam kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Taman Literasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis kualitas layanan di Perpustakaan Taman Literasi dengan mengukur setiap dimensi yang diukur oleh Metode Servqual.
2. Mengidentifikasi tinjauan Islam melalui kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Taman Literasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada bidang studi perpustakaan, dengan menambah pengetahuan baru tentang kualitas layanan perpustakaan dan metode untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.

2. Manfaat Praktis

- a. Melalui penelitian ini, memberikan hasil yang kuat untuk mendukung pengambilan keputusan.
- b. Membantu Perpustakaan Taman Literasi dalam memahami sejauh mana kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.
- c. Menjadi pertimbangan berbagai instansi untuk memilih metode penelitian ini dalam menganalisis kualitas layanan di perpustakaan.

1.5 Batasan Penelitian

Pembatasan masalah penelitian akan dilakukan di Perpustakaan Taman Literasi pada bulan Februari hingga Juli tahun 2024, dengan melibatkan pemustaka sebagai subjek penelitian ini. Penelitian ini menggunakan Metode Servqual untuk menganalisis kualitas layanan dan dampaknya terhadap kepuasan pemustaka. Indikator kualitas layanan dalam

penelitian ini terdiri dari empat dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kepercayaan (*reliability*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sedangkan, indikator kepuasan pemustaka yaitu daya tanggap (*responsiveness*). Metode pengambilan sampel *sampling Insidental* yang memenuhi kriteria penelitian.