

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan berperan penting dalam perkembangan zaman, mendukung kemajuan informasi dan pengetahuan yang semakin dinamis. Sebagai media pembelajaran, perpustakaan menawarkan beragam pilihan bagi masyarakat untuk mengembangkan ilmu pengetahuannya melalui berbagai koleksi, baik fisik maupun digital, yang mendukung kegiatan seperti penelitian, rekreasi, dan pelestarian informasi. Untuk meningkatkan kenyamanan akses terhadap koleksi, sistem informasi yang ada perlu dikelola secara efektif dan efisien. Sebagai sumber informasi, perpustakaan bertanggung jawab untuk menyimpan, mengelola, dan mendistribusikan ilmu pengetahuan kepada masyarakat yang memerlukannya. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi penting agar perpustakaan dapat memberikan layanan terbaik kepada penggunanya.

Untuk mendukung perannya sebagai pusat informasi dan pembelajaran, perpustakaan perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan. Kualitas layanan adalah pemenuhan harapan terkait produk, jasa, manusia, atau lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi. Pelayanan perpustakaan yang berkualitas diukur dari sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi keinginan pengguna (Arisal, 2019). Dengan layanan yang berkualitas, perpustakaan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga memperkuat fungsinya sebagai sumber utama informasi dan pengetahuan.

Perpustakaan Baca di Tebet hadir sebagai pilihan alternatif bagi masyarakat yang ingin mencari tempat selain ruang publik lainnya. Di tengah dominasi dunia digital, perpustakaan ini menawarkan sebuah ruang fisik yang nyaman untuk mendukung kegiatan seperti membaca dan belajar. Sebagai salah satu perpustakaan umum, penting bagi Perpustakaan Baca di Tebet untuk memahami bagaimana pengguna menilai kualitas layanan yang mereka terima. Dengan menganalisis persepsi pemustaka, perpustakaan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan layanan dari sudut pandang pengguna. Salah satu cara untuk melakukan analisis ini adalah melalui survei kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Baca di Tebet dan hubungannya dengan loyalitas pengguna. Penelitian ini akan mengadaptasi metode LibQual+™. Metode LibQual+™ pada dasarnya mencakup tiga dimensi utama: kinerja petugas dalam pelayanan (*Affect of Service*), akses informasi (*Information Control*), dan sarana Perpustakaan (*Library as Place*) (Rahayuningsih, 2015).

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode LibQual+™ yang dengan fokus utama pada persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Meskipun LibQual+™ biasanya mencakup pengukuran terhadap persepsi, harapan ideal, dan harapan minimum, penelitian ini akan menyesuaikan pendekatan tersebut dengan hanya fokus pada persepsi pengguna. Penelitian ini dirancang untuk menilai kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna, dengan fokus utama pada persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Dan dilihat dari 3 dimensi metode LibQual+™ yaitu, *Affect of Service* (Kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Akses informasi), *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) langkah ini diambil untuk mendapatkan gambaran yang lebih langsung tentang bagaimana pengguna memandang layanan yang mereka terima saat ini.

Loyalitas pengguna merupakan parameter penting dalam menilai efektivitas layanan perpustakaan. Ketika pengguna merasa puas dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Dalam konteks ini, kaitan antara penilaian layanan perpustakaan menggunakan metode LibQual+™ dengan loyalitas pengguna menjadi sangat signifikan.

Kualitas layanan perpustakaan berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas penggunaannya. Kepuasan pengguna tercapai ketika harapan mereka terpenuhi sesuai dengan layanan yang mereka terima. Pengguna perpustakaan yang loyal adalah mereka yang secara konsisten melakukan kunjungan kembali ke perpustakaan (Zeithaml *et al.*, 2010).

Islam menunjukkan bahwa layanan yang baik kepada masyarakat memiliki dampak besar pada pelaku dan masyarakatnya. Layanan yang baik akan berdampak baik pada pelaku dan masyarakat, sedangkan layanan yang buruk akan berdampak buruk pada pelaku dan masyarakat (Rika Rahim *et al.*, 2022).

Rasulullah ﷺ bersabda:

مَنْ سَنَّ فِي الْإِسْلَامِ سُنَّةً حَسَنَةً فَلَهُ أَجْرُهَا وَأَجْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا بَعْدَهُ مِنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أَجُورِهِمْ شَيْءٌ وَمَنْ سَنَّ فِي الْإِسْلَامِ سُنَّةً سَيِّئَةً كَانَ عَلَيْهِ وِزْرُهَا وَوِزْرُ مَنْ عَمِلَ بِهَا مِنْ بَعْدِهِ مِنْ غَيْرِ أَنْ يَنْقُصَ مِنْ أَوْزَارِهِمْ شَيْءٌ

“Orang yang melakukan perbuatan baik (sunnah hasanah) dalam Islam akan mendapatkan pahala dan orang yang mengikutinya, tanpa mengurangi pahala mereka. Orang yang melakukan perbuatan buruk (sunnah sayyi'ah) dalam Islam akan mendapatkan dosa dan orang yang mengikutinya, tanpa mengurangi dosa mereka.” (HR. Muslim)

Menurut Wibowo (dalam Syaeful Rokim et al., 2022), kualitas layanan adalah kunci untuk mempertahankan pelanggan dan memberikan nilai tinggi melalui nilai pelanggan. Hidup seorang muslim bukan hanya untuk mengejar uang, lebih penting adalah berusaha memberikan nilai tambah dan melayani pelanggan dengan baik. Dari sudut pandang Islam, pendapatan adalah produk sampingan dari pelayanan. Semakin banyak manfaat yang diberikan oleh layanan kepada pelanggan, semakin besar kemungkinan pendapatan yang akan diterima oleh pelanggan. Selain itu, umat Islam harus mengingat bahwa *lauhul mahfudz* mencatat sumber rezeki kita.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

”Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah: 267)

Wahai orang-orang yang beriman kepada ku dan mengikuti Rasul-Rasul ku, berikan infak dari apa yang kalian peroleh dari usaha kalian sendiri dan dari apa yang kami berikan kepada kalian dari bumi. 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 bagi Allah ﷻ sementara kalian sendiri tidak menyukainya? Dan ketahuilah bahwa Allah ﷻ, yang memberi rezeki kepada kalian, tidak membutuhkan sedekah kalian. Dia pantas dihormati dan dihormati dalam semua hal (Tafsir Al-Muyassar).

Dalam ayat ini, kita diajarkan untuk tidak menyimpang dari hal-hal yang halal dan sengaja mengambil hal-hal yang haram; kita juga harus memberikan sesuatu kepada seseorang dengan kualitas yang baik daripada yang rendah. Akibatnya, jika kita seseorang diperlakukan buruk, mereka pasti tidak akan suka dan akan menimbulkan respons negative (Rika Rahim et al., 2022) Dari penjelasan di atas maka penulis mengambil judul “**Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Baca di Tebet dan Hubungannya dengan Loyalitas Pengguna.**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah seberapa besarkah tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada di Perpustakaan Baca di Tebet dikaji dari:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Baca di Tebet, dilihat dari dimensi kinerja petugas dalam layanan (*Affect of Service*), akses informasi (*Information Control*), dan sarana perpustakaan (*Library as Place*)?
2. Bagaimana tingkat loyalitas pengguna Perpustakaan Baca di Tebet?
3. Apakah ada hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna?
4. Bagaimana perspektif Islam dalam menganalisis layanan perpustakaan dan hubungannya dengan loyalitas pengguna?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada di Perpustakaan Baca di Tebet berdasarkan:

1. Mengukur seberapa besar tingkat kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Baca di Tebet, dilihat dari dimensi kinerja petugas dalam layanan (*Affect of Service*), akses informasi (*Information Control*), dan sarana perpustakaan (*Library as Place*).
2. Mengukur seberapa besar tingkat loyalitas pengguna Perpustakaan Baca di Tebet.

3. Menganalisis apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan dengan loyalitas pengguna
4. Mengidentifikasi perspektif Islam dalam menganalisis layanan perpustakaan dan hubungannya dengan loyalitas pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Perpustakaan Baca di Tebet dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Dengan menggunakan dimensi LibQual+™ sebagai acuan, diharapkan perpustakaan dapat memperbaiki berbagai aspek layanan mereka sehingga dapat meningkatkan tingkat loyalitas pengguna.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Perpustakaan Baca di Tebet, diharapkan penelitian ini akan membantu perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kinerja pustakawan dan meningkatkan pengetahuan pembaca tentang kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Baca di Tebet;
- b. Bagi pembaca penelitian ini akan memberi pembaca referensi dan meningkatkan pengetahuan mereka tentang kualitas layanan yang ada di perpustakaan;
- c. Bagi peneliti hasil penelitian akan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang kualitas layanan yang ada di perpustakaan.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 5 Juli 2024 dengan melibatkan pengunjung Perpustakaan Baca di Tebet. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan korelasi dengan mengambil sampel 146 responden dari total populasi 229 pengunjung perpustakaan, berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Variabel yang diteliti mencakup dimensi LibQual+™ yang terdiri dari kinerja petugas dalam pelayanan (*Affect of Service*), akses informasi (*Information Control*), sarana perpustakaan (*Library as Place*), serta loyalitas pengguna. Penelitian ini menganalisis nilai persepsi pengguna tanpa adanya harapan minimum dan harapan ideal terhadap kualitas layanan perpustakaan dan hubungan antara dimensi-dimensi tersebut dengan loyalitas pengguna.