

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, pelayanan yang diberikan tidak sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan. Artinya kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Perpustakaan merupakan Lembaga dalam bidang jasa yang memiliki peran penting untuk menyimpan, merawat, melestarikan dan memberikan pelayanan serta menyajikan informasi. Menurut Undang undang No. 43 Tahun 2007 Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya reka secara profesional dengan sistem yang bagus guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka. Perpustakaan merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat dalam upaya mendukung penyelenggaraan Pendidikan yang berkualitas dan mendukung pembangunan SDM (sumber daya manusia) unggul, memiliki kualitas dan produktifitas yang tinggi sehingga dapat bersaing pada dunia global. Perpustakaan Nasional sebagai penyelenggara pelayanan publik berkomitmen untuk melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan masukan atas layanan perpustakaan yang diberikan. Pelayanan ini diselenggarakan oleh Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara (Pujasintara).

Pelayanan perpustakaan tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang dalam hal ini biasa disebut sebagai pemustaka dan kualitas dari pelayanan perpustakaan. Menurut *Musa et. Al (2008)* kenyamanan adalah rasa nyaman yang dirasakan pemustaka selama berada di dalam ruangan perpustakaan. Hal ini terkait dengan ruangan yang nyaman adalah ruangan dimana seseorang merasa nyaman selama berada diruangan tersebut dan setiap orang memiliki tingkat kenyamanan yang berbeda. Ruangan perpustakaan yang nyaman juga berkaitan dengan kualitas ruangan perpustakaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan dalam pelayanan perpustakaan adalah ruangan yang nyaman, kuantitas jumlah koleksi berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi, petunjuk ketersediaan informasi, kebersihan

dan lain lain. Kenyamanan yang dimaksud adalah identik dengan bagaimana pemustaka diperlakukan, mulai dari saat mengunjungi perpustakaan, mendaftar anggota perpustakaan hingga kebutuhan informasinya dapat terpenuhi.

Selain kenyamanan faktor yang mendukung kepuasan pelanggan adalah fasilitas yang memadai agar terciptanya kenyamanan bagi pemustaka. Pelayanan dan fasilitas yang baik dapat membuat pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan sebuah perpustakaan, dengan kata lain perpustakaan dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di perpustakaan. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan perpustakaan. Dalam mendukung pelayanan perpustakaan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, Perpustakaan juga memiliki Fasilitas yang lengkap, seperti sudah disebutkan diatas salah satunya adalah berkaitan dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan itu sendiri. Faktor lainnya adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan perpustakaan dan serta sarana layanan pelengkap lainnya.

Sebuah perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari pustakawan atau orang yang bekerja di perpustakaan yaitu sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan atau individu yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan, serta bertanggung jawab dalam pencapaian kualitas ilmu dan pengetahuan pemustaka, seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Pasal 1, ayat 8 bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kemudian dalam Pasal 4 yang berbunyi Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (*Sudian Hadi et al., 2014*). Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting bagi setiap organisasi sehingga perlu dikelola, diatur dan dimanfaatkan agar dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu organisasi perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi. Kenyamanan, fasilitas dan peran pustakawan tidak lepas dari dukungan teknologi informasi, Teknologi informasi telah

memiliki peran yang sangat penting dalam perkembangan dan pengelolaan perpustakaan. Dalam konteks perpustakaan, teknologi informasi digunakan untuk mengotomatisasi berbagai proses dan meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan pengelolaan koleksi perpustakaan. Teknologi informasi yang biasa digunakan dalam sebuah perpustakaan seperti: Sistem majemmen perpustakaan, katalog online, sistem peminjaman dan pengembalian otomatis, RFID, akses WiFi dan komputer publik, repositori digital, sistem manajemen basis data. Peranan teknologi informasi di perpustakaan pada saat ini sangat dibutuhkan kehadirannya guna membantu pustakawan dalam mengelola informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Implementasi teknologi informasi perpustakaan dapat mengubah citra perpustakaan dari perpustakaan tradisional menjadi perpustakaan modern, dimana teknologi informasi akan menjadi pilar utama operasional perpustakaan menuju perpustakaan elektronik atau *digital library*, *cyber library*, komputerisasi perpustakaan, dan perpustakaan maya (*virtual library*) (Puongan, 2014).

Berdasarkan penjabaran latar belakang diatas dan masih terbatasnya penelitian ini maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Pengaruh Kenyamanan, Fasilitas, Kinerja Pustakawan dan Teknologi Informasi Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka dimoderasi Kualitas Layanan pada Institusi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia” untuk diteliti lebih lanjut.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merupakan Lembaga Pemerintah Non kementerian yang bertanggung jawab langsung ke Presiden dipimpin oleh seorang Kepala, berdiri tahun 17 Mei 1980 yang beralamat di Jalan Medan Merdeka Selatan no. 11 Jakarta Pusat. Secara keseluruhan perpusnas banyak diminati yang rata rata pemustaka yang datang adalah mahasiswa terbukti dari data yang diperoleh dari kajian yang dilakukan oleh Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara pada triwulan 4 tahun 2022 seperti yang tergambar pada tabel 1.1

*Tabel 1. 1  
Data Pengunjung Perpustakaan*



Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengukuran Kinerja dengan melihat dari sisi kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan dan teknologi informasi pada unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara, Perpustakaan Nasional. Fenomena yang terjadi pada kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional yaitu:

1. Kebutuhan masyarakat akan perpustakaan;
2. Penilaian indeks kepuasan pemustaka terhadap kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan dan teknologi informasi melalui survey kepuasan pemustaka pada kuartal 4 tahun 2021;
3. Impelmentasi teknologi Informasi yang belum mendukung dalam meningkatkan kualitas layanan;
4. Penilaian kinerja pustakawan dalam melayankan pemustaka cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka;

### **1.3 Batasan Masalah**

Dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis membatasi ruang lingkup penulisan tesis isi agar sasaran dan pokok pembahasan dapat tercapai dengan baik dan tepat dengan mengarahkan penelitian hanya pada Pengaruh

Kenyamanan, Fasilitas, Kinerja Pustakawan Dan Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Yang Dimoderasi Oleh Kualitas Layanan Pada unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara Perpustakaan Nasional. Untuk lebih terarah dan jelas penelitian ini diberikan batasan masalah yang diteliti yaitu:

1. Penelitian ini dilakukan di Unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara Perpustakaan Nasional;
2. Variabel yang diteliti adalah terkait dengan kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan dan teknologi informasi yang dikaitkan dengan variabel kualitas layanan sebagai variabel pemoderasi

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Dalam tesis ini penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah dengan fokus pada permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?
3. Apakah kinerja pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?
4. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka?
6. Apakah kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pemustaka?
7. Apakah kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pemustaka?
8. Apakah kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka?
9. Apakah kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka disusun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pemustaka;
2. Untuk menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pemustaka;

3. Untuk menguji pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka;
4. Untuk menguji pengaruh teknologi informasi terhadap kepuasan pemustaka;
5. Untuk menguji kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka;
6. Untuk menguji kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pemustaka;
7. Untuk menguji kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pemustaka;
8. Untuk menguji kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh kinerja pustakawan terhadap kepuasan pemustaka;
9. Untuk menguji kualitas layanan dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademisi

Manfaat akademisi dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama yaitu pengaruh kenyamanan, fasilitas, kinerja pustakawan dan teknologi informasi terhadap kepuasan pelanggan yang dimoderasi oleh kualitas layanan.

b. Manfaat Organisasi

Dapat memberikan pertimbangan di unit Pusat Jasa Informasi Perpustakaan dan Pengelolaan Naskah Nusantara Perpustakaan Nasional yang dapat membantu dalam membuat kebijakan terkait kepuasan pemustaka untuk dapat lebih baik dan maksimal.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Tesis ini terdiri dari lima bab yang saling berhubungan dan disusun secara terperinci dan sistematis. Gambaran dari masing-masing bab sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menjelaskan tentang literatur yang mendasari topik penelitian pada umumnya, dan model konseptual penelitian pada umumnya yang didalamnya memuat landasan teori dan penelitian terdahulu

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis data, dimana diantaranya terdapat mengenai desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, serta metode analisa data.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Menjelaskan tentang gambaran umum lokasi atau ruang lingkup wilayah penelitian, deskripsi dari masing-masing variabel penelitian seperti karakteristik responden maupun deskripsi seluruh variabel penelitian, penjelasan hasil analisis data untuk menjawab tujuan penelitian, pembahasan hasil penelitian, serta menjelaskan mengenai implikasi penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Menjelaskan tentang kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian, dan saran yang sesuai dengan simpulan atau hasil pembahasan.