

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan pemustaka dijadikan tolok ukur keberhasilan pada produk layanan bagi perpustakaan, bahkan dinyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah ukuran keberhasilan sebuah perpustakaan. Menurut ISO 11620-1998 yang dikeluarkan oleh Organisasi Internasional untuk Standardisasi, kepuasan pemustaka berada di posisi teratas dari 29 indikator untuk menilai kinerja perpustakaan (Pratama,2023). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka harus menjadi titik tujuan setiap produk layanan dari perpustakaan.

Indikator kepuasan pemustaka sebenarnya sederhana sekali, karena kepuasan pengguna akan tercapai bila apa yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka atau setidaknya mendapatkan jawaban untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. (Fathmi,2013). Kondisi yang demikian akhirnya menempatkan pihak perpustakaan sebagai pihak yang harus berusaha memahami apa yang seharusnya dilakukan demi kepuasan pemustaka, terlebih pada era digital saat ini. Kepuasan pemustaka merujuk pada bagaimana perasaan individu setelah ia menilai hasil atau kinerjanya dibandingkan dengan apa yang ia inginkan. Indikator kepuasan yang menjadi titik pembahasan ini menyangkut keterangan Kotler sebagaimana dikutip oleh Irawati (2020) menyangkut lima faktor yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 menjelaskan bahwa Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada

pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (UU No. 4/2007). Dalam konteks ini perpustakaan perlu memberikan jaminan layanan yang layak kepada pemustaka sehingga mereka mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan, yang dapat memberikan kenyamanan, kecukupan informasi dan bahkan kepuasan. Perpustakaan sebagai bentuk produk jasa memang harus memberikan layanan literasi yang memungkinkan memberikan rasa puas bagi pemustaka. Bahkan tidak cukup hanya dalam bentuk literasi, akan tetapi juga dalam bentuk pelayanan sekaligus. Hal ini dimaksudkan untuk promosi dalam membangun gemar membaca bagi pemustaka khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Salah satu layanan yang memberikan jaminan kemudahan bagi pemustaka adalah *book delivery*. Layanan *book delivery* ini merupakan sistem peminjaman buku melalui internet yang memungkinkan pengguna tanpa perlu khawatir akan waktu yang terbuang di tengah padatnya aktivitas yang dijalani (Olnasvi& Desriyeni,2016) dalam bentuk layanan pesan antar. Layanan ini merupakan bentuk dinamika layanan perpustakaan kepada pemustaka yang memperhatikan aspek situasional, hal mana saat ini sedang marak transaksi elektronik dengan memanfaatkan media sosial. Bahkan layanan ini merupakan bentuk kemudahan yang sangat memberikan bantuan bagi masyarakat yang berada pada wilayah terpencil, sebagaimana amanat undang-undang bahwa masyarakat di daerah terpencil, terisolasi, atau terbelakang sebagai akibat faktor geografis berhak memperoleh layanan perpustakaan secara khusus (UU No. 4/2007). Layanan *book delivery* ini berarti pemustaka yang ingin mengakses koleksi fisik tanpa harus

datang langsung ke perpustakaan menyediakan layanan dengan mengirimkan koleksi yang dibutuhkan melalui kurir atau menggunakan aplikasi ojek online untuk mengantarkan koleksi tersebut ke rumah pemustaka (Widayati,2020). Komponen layanan *book delivery* yang menjadi obyek kajian pembahasan ini mengacu pada keterangan Widayati (2020) menyangkut informasi, pustakawan, media, dan pemustaka.

Sebuah perpustakaan yang dianggap baik dan berkualitas perlu memenuhi beberapa syarat, yaitu (a) memiliki koleksi yang relevan, terkini, dan tepat; (b) memiliki tenaga kerja yang ahli dan profesional; (c) menyediakan layanan yang efisien dan akurat; serta (d) didukung oleh fasilitas yang memadai (Rahmah,2018). Baik dan tidaknya sebuah perpustakaan akan mendukung bagi pencapaian kepuasan pemustaka. Dalam perspektif kepuasan, banyak indikator layanan yang dapat dilakukan sebagai upaya memuaskan pemustaka ketika memanfaatkan perpustakaan. Salah satu di antaranya adalah dengan sistem layanan yang memberikan kemudahan dan tentunya kenyamanan bagi pemustaka.

Perpustakaan menjadi bagian penting dalam pengembangan informasi kepada masyarakat, terutama pada perkembangan dunia yang semakin global, perpustakaan menjadi sumber informasi konvensional, karena perpustakaan menyimpan berbagai data yang dibutuhkan oleh manusia baik data itu bersifat elektronik maupun non-elektronik. Bahkan sekalipun dunia sudah mengembangkan teknologi digitalisasi, kehadiran perpustakaan tetap sangat diperlukan.

Menurut informasi yang diambil dari laman resmi Perpustakaan Bung Karno, Perpustakaan Proklamator Bung Karno berfungsi sebagai unit teknis di bawah Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dan terletak di Kota Blitar. Pembentukan perpustakaan ini dilatarbelakangi oleh keinginan mendalam untuk memajukan semangat nasionalisme Indonesia di tengah tantangan global. Selain itu, perpustakaan ini juga menggambarkan penghormatan terhadap Bung Karno, terutama pemikiran dan visi beliau dalam mendirikan dasar negara Indonesia. Sebagai institusi perpustakaan kepresidenan, Perpustakaan Bung Karno termasuk dalam kategori perpustakaan khusus yang bertujuan untuk memperkaya budaya dan peradaban bangsa dengan melibatkan kontribusi dari tokoh-tokoh penting. Koleksi yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Karno mencerminkan ide dan cita-cita Bung Karno serta sejarah perjuangan dan semangat luar biasa para pejuang dalam merebut kemerdekaan Indonesia. Diharapkan, keberadaan perpustakaan ini bisa menjadi sumber dorongan dan inspirasi bagi generasi mendatang untuk meningkatkan rasa nasionalisme, patriotisme, dan memperluas pemahaman tentang kebangsaan.

Pengguna perpustakaan Bung Karno tentu dari masyarakat yang di distribusikan di sejumlah desa dalam area kabupaten Blitar dan lokasi tempat tinggalnya juga banyak yang berada di wilayah pelosok. Guna menyikapi tantangan tersebut, perpustakaan selaku penyedia informasi masyarakat dan layanan masyarakat berusaha memberikan kemudahan kepada pemustaka. Salah satu wujud layanan guna menunjang kemudahan akses informasi, Perpustakaan Bung Karno menyediakan layanan *Book Delivery* perpustakaan. Salah satu bentuk

promosi agar menumbuhkan kesadaran masyarakat dan memfasilitasi masyarakat yang tidak memiliki akses waktu untuk datang ke perpustakaan. Sasaran dari terbentuknya inovasi layanan ini ialah masyarakat yang bertempat tinggal di pelosok desa.

Keunikan pelayanan peminjaman pesan antar atau *book delivery* ini tanpa dipungut biaya, jadi inovasi tersebut merupakan strategi yang efektif untuk menyikapi tantangan yang ada pada saat ini. Pelayanan tersebut sangat memudahkan pemustaka yang ingin meminjam buku namun lokasi tempat tinggalnya cukup jauh dari perpustakaan Bung Karno, pemustaka hanya tinggal mengakses lewat CP yang disediakan oleh perpustakaan dan memilih peminjaman diantar ke lokasi pemustaka, dan pemustaka hanya tinggal menunggu, buku akan diantarkan oleh grab ataupun ojek online.

Berdasarkan kajian sebagaimana paparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam lagi terkait layanan *book delivery* perpustakaan terutama berkaitan dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan dengan mengangkatnya dalam sebuah judul skripsi “Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Inovasi Layanan *Book Delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada paparan di atas selanjutnya dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap inovasi layanan *book delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana tingkat kepuasan pengguna memengaruhi pengembangan inovasi layanan pengiriman buku di Perpustakaan Bung Karno Blitar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan positif dari penulis bagi khazanah ilmiah dan literasi dalam pengembangan pelayanan perpustakaan, terutama bagi perpustakaan Bung Karno di Blitar.

1.4.2 Secara Praktis

1.4.2.1 Bagi Kepala Perpustakaan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kepala Perpustakaan sebagai landasan untuk mengambil kebijakan berkaitan dengan upaya mengembangkan layanan perpustakaan yang kondusif dengan pemustaka dalam rangka untuk memberikan kepuasan layanan perpustakaan.

1.4.2.2 Bagi Pemustaka

Bagi pemustaka, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan untuk lebih meningkatkan volume penggunaan perpustakaan selanjutnya, dan dapat dipergunakan untuk memberikan masukan kepada pihak perpustakaan guna meningkatkan pelayanan perpustakaan.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Berikutnya

Peneliti yang akan datang diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan awal untuk penelitian lebih lanjut yang lebih dalam, karena penelitian ini hanya bersifat awal.

1.5 Penegasan Istilah

Guna menghindari pemahaman yang salah terhadap judul penelitian ini, maka perlu dikemukakan penegasan istilahnya sebagai berikut:

1.5.1 Secara Konseptual

Guna menghindari kesalahpahaman dalam memaknai judul penelitian tentang “Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Inovasi Layanan *Book Delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar” perlu diberikan penjelasan secara konseptual sebagai berikut:

1. Kepuasan Pemustaka

Kata kepuasan secara etimologi berasal dari kata puas, yang berarti merasakan kebahagiaan (lega, senang, kenyang, dan sejenisnya karena telah terpenuhi keinginan hatinya). Kepuasan kemudian berarti kondisi atau perasaan puas; kesenangan; kelegaan, dan lain-lain (Departemen Pendidikan Nasional, 2008). Sedangkan dalam istilah, Khamdan Rifa'i (2023) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perasaan puas, kebahagiaan, dan kelegaan yang dialami oleh seseorang setelah menggunakan suatu produk atau layanan. Dengan demikian yang dimaksud kepuasan pemustaka adalah perasaan senang atau lega seorang pemustaka karena mengkonsumsi produk jasa dari sebuah perpustakaan.

2. Inovasi layanan *book delivery*

Terdapat dua kata yang perlu dijelaskan yaitu inovasi dan layanan *book delivery*. Inovasi dalam bahasa Inggris *innovation* berarti pembaharuan, segala sesuatu hal yang baru (Bambang & Munir). Secara terminologis “inovasi merupakan suatu ide baru yang dapat diaplikasikan dengan harapan dapat menghasilkan atau dapat memperbaiki sebuah produk, proses maupun jasa” (Ananda,2017).

Layanan pengantaran buku adalah pilihan yang disediakan untuk masyarakat guna memperoleh informasi, khususnya saat terdapat batasan dalam waktu atau kemampuan fisik (Puspitadewi dan Harzel,2023). Dari sini dapat dimaknai bahwa inovasi layanan *book delivery* adalah konsep baru yang bisa diterapkan dengan harapan bisa menghasilkan sebuah produk, proses, atau layanan layanan alternatif kepada masyarakat untuk mengakses informasi di tengah keterbatasan waktu maupun fisik.

Berdasar keterangan di atas dapat dijelaskan bahwa maksud judul penelitian tentang Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Inovasi Layanan *Book Delivery* oleh Perpustakaan Bung Karno Blitar adalah sebuah penelitian tentang perasaan senang atau lega seorang pemustaka karena mengkonsumsi produk jasa dari sebuah perpustakaan yang dapat menghasilkan sebuah produk, proses maupun jasa layanan alternatif kepada masyarakat untuk mengakses informasi di tengah keterbatasan waktu maupun fisik melalui sistem pesan antar.

1.5.2 Secara Operasional

Berdasarkan penegasan istilah di atas dapat dikemukakan pengertian judul secara operasional sebagai berikut:

Kepuasan pemustaka terhadap inovasi layanan *book delivery* adalah perasaan senang atau lega dari pemustaka karena mengkonsumsi produk jasa dari sebuah perpustakaan berupa ide baru yang bisa diterapkan dengan harapan dapat menciptakan produk, proses, atau layanan alternatif kepada masyarakat untuk mengakses informasi di tengah keterbatasan waktu maupun fisik pemustaka yang diukur dengan kuesioner dan dikuantitatifkan dengan skala interval.

1.6 Sistematika Pembahasan

Skripsi ini dibahas dalam beberapa bab yang saling terkait satu sama lain. Setiap bab berhubungan dengan bab lainnya sehingga membentuk suatu kesatuan pemahaman yang utuh. Jika bab-bab tersebut dipisahkan, maka makna dan nilai dari keseluruhan skripsi akan berkurang. Bab-bab yang dimaksud adalah sebagai berikut.

Bab I : Pendahuluan memuat pembahasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan hasil penelitian, penegasan istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori memuat kajian tentang Perpustakaan, Inovasi Layanan *Book Delivery*, Kepuasan Pemustaka, Penelitian Terdahulu, Kerangka Penelitian, Hipotesis Penelitian.

Bab III : Metode Penelitian, mengemukakan beberapa teori yang berkaitan dengan pendekatan dan rancangan penelitian, variable dan instrument

penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV : Hasil-Hasil Penelitian menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian dan hasil uji validitas dan uji reliabilitas instrument, analisis statistik deskriptif, analisis statistic inferensial dan pengujian hipotesis.

Bab V : Pembahasan, memberikan penjelasan tentang hasil penelitian.

Bab VI : Penutup, memuat tentang kajian kesimpulan dan saran-saran yang diperlukan.