

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai unit informasi memiliki tugas mulia yang memberikan sarana mencerdaskan kehidupan bangsa. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan dijelaskan bahwa Perpustakaan merupakan lembaga yang melakukan pengelolaan koleksi karya tulis, cetak, dan karya yang direkam secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka. Menurut Hartono (2016) pengertian dari perpustakaan sendiri terus mengalami perubahan dari segi bentuk dan jenisnya. Perpustakaan yang sebelumnya berupa kumpulan buku saja kini bertransformasi sebagai pusat dari segala ilmu pengetahuan yang direkam dengan tujuan untuk digunakan dalam berbagai bentuk komunikasi seperti tulisan, rekaman, media cetak dan media elektronik.

Menjadi pusat layanan informasi membuat perpustakaan harus bisa memberikan layanan sebaik-baiknya. Kualitas layanan yang diberikan juga harus sesuai dengan kebutuhan pengguna. Menurut Winoto (2021) Pengertian layanan informasi secara singkat dapat didefinisikan sebagai layanan yang mampu memberikan pemahaman pada orang yang dalam konteks ini adalah pengguna dari perpustakaan. Dalam konteks perpustakaan secara detail, layanan informasi perpustakaan diartikan sebagai sebuah layanan yang menyajikan

informasi untuk pengunjung perpustakaan yang disampaikan baik secara lisan atau tulisan. Sedangkan Kualitas Layanan diartikan sebagai segala yang dilakukan sebuah instansi yang mana dalam hal ini adalah perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Terdapat banyak layanan yang terdapat di Perpustakaan seperti layanan sirkulasi, layanan keanggotaan, layanan inklusi, layanan referensi, layanan memorabilia, layanan koleksi khusus, layanan audio visual dan lain-lain. Layanan-layanan tersebut ada yang dapat diakses secara langsung dan ada yang keberadaannya tidak disadari oleh pengguna. Menurut Rahayu (2015) dalam mengakses layanan ini juga ada beberapa cara yakni dengan sistem terbuka yang memperbolehkan pemustaka menemukan koleksi yang ia cari secara langsung dan sistem tertutup yang tidak memperbolehkan pemustaka mengakses koleksi secara langsung tetapi harus dengan bantuan pustakawan.

Salah satu bentuk kemudahan yang ditawarkan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna adalah dengan menyediakan *Library Signage* di setiap sudut perpustakaan. Perpustakaan diharap layak memberikan layanan yang tidak hanya cepat tetapi juga nyaman dan aksesnya mudah digunakan oleh pengguna di era keterbukaan informasi saat ini. Menurut Calista dkk. (2023) sebuah perpustakaan sebagai ruang publik adalah ruang di mana orang-orang memiliki tujuan dan sasaran yang berbeda berinteraksi di dalam ruang tersebut sehingga penting untuk menetapkan *Library Signage* atau sistem penunjuk arah yang dapat memaksimalkan efisiensi dan efektivitas aktivitas pengunjung.

Library Signage pada dasarnya memiliki tujuan utama untuk memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan untuk mempenagruhi pengguna supaya melakukan apa yang disampaikan oleh *Library Signage* tersebut. Keberadaan *Library Signage* menjadi sarana komunikasi visual yang disampaikan oleh pustakawan kepada pengguna karena komunikasi visual adalah proses menyampaikan pesan atau informasi melalui komponenen yang bisa dilihat oleh mata, seperti simbol, gambar, tipografi, tata letak, warna, dan pictogram.

Menurut Adi Kusrianto (2007) dalam teori Komunikasi Visual, bahwa komunikasi membutuhkan indra penglihatan. Hal ini dikarenakan komunikasi visual membutuhkan bahasa visual untuk membaca, menangkan, serta menyampaian pesan dari sebuah informasi. Berbeda dengan komunikasi lisan atau tulisan biasa, komunikasi visual lebih cepat dipahami karena otak manusia memproses gambar lebih mudah dan cepat daripada teks panjang. Ini membuatnya sangat berguna dalam kehidupan sehari-hari, termasuk di perpustakaan melalui *Library Signage* yang membantu pengguna menemukan ruang atau koleksi tanpa harus bertanya langsung ke pustakawan hanya cukup melihat *Signage* saja maka pemustaka dapat menemukan informasi yang ia cari.

Kualitas pelayanan yang terdapat di perpustakaan menjadi salah satu komponen penting dalam memberikan layanan kepada pengguna. Menurut teori Sinambela dkk. (2006) dalam teori pelayana publik. Kualitas layanan diukur melalui kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara tepat, cepat, dan memuaskan. Kegiatan yang berinteraksi dengan pemustaka di

perpustakaan akan dapat menunjukkan kualitas dari layanan perpustakaan itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa citra dan keberhasilan dari perpustakaan salah satunya diukur dari seberapa baik layanan yang diberikan kepada pengguna

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Helena Calista, Brian Alvin Hananto, dan Ade Maradhona Shantio Wijaya (2020) dengan judul "*Signage & Wayfinding Design for the Indonesian National Library*" oleh. Hasilnya menunjukkan bahwa desain *Signage* yang konsisten dan berbasis identitas budaya dapat meningkatkan usability, mengatasi tantangan navigasi, dan memperkaya pengalaman pengguna. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena menunjukkan bahwa kualitas *Signage* memiliki kaitan langsung dengan kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengakses layanan yang terdapat di perpustakaan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu fokus objeknya adalah pada desain dan proses perancangan *signage* sedangkan pada penelitian saya terfokus pada pengaruh keberadaan *Signage* terhadap kualitas layanan perpustakaan.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar adalah salah satu lembaga informasi publik yang banyak dikunjungi baik oleh pelajar, mahasiswa, maupun masyarakat secara umum. Dari hasil observasi awal, *Library Signage* yang ada di perpustakaan ini sudah tersedia di berbagai area seperti pintu masuk, ruang layanan, rak buku dan fasilitas perpustakaan namun belum dimanfaatkan secara optimal yang terlihat dari masih banyaknya pengguna yang bertanya kepada pustakawan padahal informasi sudah terpasang melalui *Signage*. Hal ini

tentu berpotensi menciptakan kebingungan bagi pemustaka dalam menangkap informasi yang disampaikan *Library Signage* tersebut. Penggunaan dari *Library Signage* ini sendiri masih perlu adanya evaluasi secara menyeluruh untuk memastikan bahwa penggunaannya benar-benar memberikan dampak yang signifikan sesuai dengan tujuan adanya layanan ini.

Upaya peningkatan layanan perpustakaan dengan memaksimalkan keberadaan *Library Signage* di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar ini Peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam secara ilmiah mengenai “Pengaruh *Library Signage* Terhadap Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar”. Pemilihan judul ini menyoroti bagaimana penggunaan dari *Library Signage* dapat meningkatkan kualitas layanan yang terdapat di perpustakaan melalui Komunikasi Visual antara pustakawan dengan pengguna. Dengan demikian, penting untuk meneliti bagaimana strategi pemanfaatan *Library Signage* yang digunakan serta dampaknya dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terdapat rumusan masalah yang akan diteliti yaitu : Bagaimana pengaruh *Library Signage* terhadap kualitas layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang dipaparkan diatas, Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh *Library Signage* terhadap kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada perpustakaan baik dari segi teori maupun praktik, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan sebagai cara untuk mengimplementasikan, menerapkan, dan mengembangkan pengetahuan yang dipelajari selama kuliah. Diharapkan bahwa penelitian ini juga berkontribusi dalam perkembangan ilmu perpustakaan, terkhusus pada komunikasi layanan antara perpustakaan dengan pengguna.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharap dapat menjadi alat evaluasi untuk pengelola UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar dalam memperbaiki dan menata kembali sistem *Signage* agar lebih efektif dan efisien. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat memberikan masukan bagi perpustakaan lain dalam merancang strategi peningkatan layanan berbasis kenyamanan dan kemudahan akses informasi bagi pengguna.

E. Batasan Penelitian

Penelitian ini terbatas pada bagaimana penggunaan *Library Signage* memberikan pengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan secara umum untuk membuktikan bahwa perpustakaan dapat tetap memberikan informasi kepada pengguna tanpa harus berinteraksi secara langsung. Penggunaan *Library Signage* sebagai inovasi yang dilakukan perpustakaan dalam menyampaikan informasi kepada pengguna. Subjek penelitian ini adalah anggota UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar yang pernah berkunjung langsung ke perpustakaan sehingga pernah mengakses *Library Signage* baik secara langsung maupun tidak di Perpustakaan.

F. Penegasan Variabel

Penelitian ini mengangkat dua variabel utama, yaitu *Library Signage* sebagai variabel independen (X) dan Layanan Perpustakaan sebagai variabel dependen (Y).

1. Variabel X : *Library Signage*

Library Signage adalah sistem tanda atau simbol komunikasi visual di lingkungan perpustakaan yang digunakan untuk menyampaikan informasi, petunjuk arah, identitas ruang, serta peraturan kepada pengguna. Menurut Adi Kusrianto (2006) komunikasi visual menekankan bahwa pesan visual yang dirancang dengan memperhatikan unsur warna, tipografi, simbol, tata letak, bentuk atau garis, kesatuan visual, serta kontras atau penekanan. Aspek-aspek ini diharap mampu meningkatkan daya

tangkap, pemahaman, serta respon pengguna terhadap informasi yang disampaikan. Dalam konteks perpustakaan, *Signage* yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami membantu pemustaka menavigasi ruang, menemukan koleksi, serta memahami aturan layanan tanpa ketergantungan penuh pada pustakawan.

2. Variabel Y : Kualitas Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Menurut Sinambela dkk. (2006) kualitas layanan diukur melalui kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna secara tepat, cepat, dan memuaskan.

Dengan demikian, hubungan yang terdapat antara kedua variabel tersebut akan diuji dengan pendekatan statistik untuk melihat seberapa besar pengaruh *Library Signage* terhadap Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar.