

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada era informasi seperti ini orang sangat membutuhkan informasi yang bermanfaat bagi kehidupan mereka. Apalagi Informasi yang cepat, tepat dan mudah terutama informasi mengenai topik yang berguna dan informasi yang bermanfaat. Perpustakaan diharapkan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemakainya. Jika suatu kebutuhan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan pemakainya, maka mereka akan merasa sangat puas. Begitu pula sebaliknya, apabila informasi yang mereka cari tidak sesuai dengan yang diharapkan maka orang tersebut merasa kecewa atau tidak puas. Keadaan ini yang mendorong para pustakawan untuk memberikan pelayanan maksimal.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harap-harapannya. Perasaan puas atau tidak puas tergantung dari hasil yang diberikan. Kepuasan pemakai perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin di dapat. Jika seseorang terpenuhi kebutuhan informasi yang digunakan di suatu perpustakaan, maka ia akan merasa puas dan akan memenuhi kebutuhan informasinya di tempat yang sama secara berulang ulang, dan kemungkinan pengguna tersebut akan mengajak orang lain untuk dating ke perpustakaan yang sama. Oleh karena itu pemuasan kebutuhan informasi dan layanan sangat penting untuk mempertahankan pemakai perpustakaan.

Di dalam menyelenggarakan perpustakaan, salah satu hal yang utama adalah mengupayakan agar sirkulasi bahan pustaka dan layanan perpustakaan dapat berjalan baik. Salah satu indikator baik atau buruk suatu perpustakaan adalah kelengkapan jumlah koleksi yang dimilikinya serta fasilitas yang memadai. Keadaan ini yang mendorong para pustakawan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pemakai perpustakaan. Karena koleksi dan layanan perpustakaan merupakan salah satu pilar atau kekuatan dan daya Tarik utama bagi pengunjung.

Kunci untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik adalah memenuhi atau melebihi ekspektasi kualitas pelayanan pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka konsumen akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka konsumen akan merasa sangat puas.

Oleh sebab itu, agar pilar tersebut kuat maka segala hal yang berkaitan dengan perpustakaan juga harus kuat, salah satunya koleksi dalam hal jumlah, jenis dan ragam. Selain itu, perpustakaan juga harus meningkatkan layanan seperti layanan sirkulasi, layanan referensi dan sikap pegawai perpustakaan dalam melayani pemakai.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap Dinas. Karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi

persepsi pengunjung, karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pengunjung/pemustaka, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Perpustakaan khusus yang mempunyai tujuan membantu tugas badan induk tempat perpustakaan bernaung, Perpustakaan khusus biasanya mempunyai karakteristik khusus apabila dilihat dari fungsi, subyek khusus yang ditangani, koleksi yang dikelola, pemakai yang dilayani, dan kedudukannya.

Selanjutnya tujuan akhir dari didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimilikinya dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemakai. Perpustakaan memang didirikan untuk melayani pemakai, oleh sebab itu kebutuhan pemakai perpustakaan harus diperhatikan. Karena kebutuhan pemakai sangat berpengaruh tidak hanya terhadap koleksi, tetapi terhadap layanan juga berpengaruh terhadap perasaan puas atau tidak puasnya pemakai sebagai upaya meningkatkan kualitas perpustakaan. Karena perpustakaan khusus bertujuan membantu tugas badan induknya, maka kualitas layanan dan koleksi yang dikembangkan harus sesuai dengan tugas dari badan induk tersebut.

Salah satu perpustakaan khusus yang membantu tugas badan induk yaitu dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah yang ini berada di jalan Ais Nasution No.11 agar koleksi dan layanan yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh semua pemakai perpustakaan tanpa terkecuali dan untuk mengetahui apakah dinas perpustakaan dan arsip

provinsi Kalimantan tengah dapat memenuhi kebutuhan para pemakai secara keseluruhan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “**Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah**”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah?
2. Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah?
3. Adakah pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pemustaka di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah?
2. Untuk mengetahui Adakah pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah?
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pemustaka di Dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah?

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

- a. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti yang akan meneliti yang sama atau berhubungan dengan objek kajian ini.
- b. Untuk menambah wawasan ke ilmunan pihak pustakawan dalam bidang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka.

### **2. Secara praktis**

- a. Memberikan masukan bahwa begitu pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi Kalimantan tengah
- b. Memberikan refleksi kepada pustakawan dalam perpustakaan perguruan tinggi sebagai sumber dan penyebarluasan informasi yang ditujukan kepada dosen peneliti dan mahasiswa.

