

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi merupakan bagian yang sangat penting bagi kehidupan tiap manusia, karena dengan informasi orang dapat mengetahui apa yang telah, sedang, dan akan terjadi, dan dengan informasi pula orang dapat mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dalam merespon segala sesuatu yang terjadi pada kehidupannya. Informasi bisa didapatkan dari berbagai macam sumber, diantaranya adalah melalui media cetak seperti buku, majalah, koran, dan media elektronik seperti televisi, radio maupun internet. Sumber-sumber informasi tersebut dapat diserap dengan cara mendengar ataupun membaca. Membaca dapat dilakukan dimana saja termasuk di perpustakaan.

Perpustakaan sebagai pusat informasi yang menyimpan berbagai ilmu pengetahuan, memberikan layanan informasi yang ada untuk diberdayakan kepada pengunjung perpustakaan, sehingga perpustakaan menjadi agen perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi, teknologi dan budaya masyarakat. Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang didalamnya ada organisasi. Perpustakaan merupakan kegiatan yang melibatkan lebih dari satu individu yang saling bekerjasama atau terorganisasi (Suwarno, 2009). Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan, dan memelihara koleksi pustaka baik buku-buku ataupun bacaan lainnya yang diatur, diorganisasikan, dan diadministrasikan dengan cara tertentu untuk memberi kemudahan dan digunakan secara kontinu oleh pengunjung sebagai informasi (Rismayeti, 2013). Perpustakaan memiliki tempat atau posisi yang sangat penting bagi kehidupan umat manusia. Hal ini sesuai dengan ungkapkan Hartono (2016) bahwa perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dikarenakan perpustakaan merupakan sumber informasi berupa karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam.

Perpustakaan memiliki tugas pokok untuk mengembangkan, menyimpan, mengelola, melestarikan, mendayagunakan serta melayani informasi kepada masyarakat (Hartono, 2016). Dalam upayanya menyediakan layanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan, maka terbentuklah berbagai jenis perpustakaan di Indonesia. Hartono (2016) mengklasifikasikan jenis perpustakaan berdasarkan tiga faktor utama, yaitu tujuan penyelenggaraan perpustakaan, pemakai atau masyarakat yang dilayani, dan ruang lingkup koleksi. Sehingga berdasarkan ketiga faktor tersebut, dikenal lima jenis perpustakaan, diantaranya adalah perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan sekolah.

Kelima jenis perpustakaan tersebut tentunya memiliki fungsi yang berbeda-beda. Adapun fungsi dari perpustakaan nasional adalah sebagai lembaga yang menyimpan dan melestarikan seluruh terbitan dari negara tersebut, baik berupa karya cetak atau karya rekam, serta mengumpulkan semua terbitan dari negara lain tentang negara tersebut, yaitu menyusun bibliografi nasional baik mutakhir maupun retrospektif dan menjadi pusat informasi negara yang bersangkutan. Perpustakaan umum berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan bacaan guna meningkatkan pengetahuan, sumber belajar, dan sebagai sarana rekreasi sehat (intelektual). Perpustakaan khusus berfungsi untuk menunjang dan memperlancar tugas dan fungsi instansi/lembaga tertentu dan sebagai pusat referensi serta penelitian pada lembaga tersebut. Perpustakaan sekolah berfungsi sebagai sumber belajar dan bagian integral dari sekolah bersama-sama dengan sumber belajar lainnya, bertujuan untuk mendukung proses belajar mengajar demi tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi berfungsi turut serta memperlancar dan menyukseskan fungsi perguruan tinggi yang bersangkutan yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, pengabdian pada masyarakat) (Hartono, 2016). Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/0/1981 yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian, dan pusat informasi bagi pelaksanaan

Tri Dharma Perguruan Tinggi. Fungsi tersebut dirinci sebagai berikut, yaitu sebagai (a) Pusat pelestarian ilmu pengetahuan, (b) Pusat belajar, (c) Pusat pengajaran, (d) Pusat penelitian, (e) Pusat penyebaran informasi (Hartono, 2016).

Sebagai pusat belajar, maka perpustakaan perguruan tinggi harus menyediakan koleksi yang menunjang proses belajar mengajar. Koleksi harus disediakan dengan sumber dana yang tersedia. Sebagai pusat penelitian, maka perpustakaan harus menyediakan koleksi yang mampu menunjang penelitian. Sebagai pusat penyebaran informasi, maka perpustakaan perguruan tinggi wajib memberikan informasi yang sebaik-baiknya. Sebagai pusat pengajaran, perpustakaan harus menyediakan koleksi sesuai dengan permintaan pengajaran dan tuntutan kurikulum. Selanjutnya sebagai pusat pelestarian ilmu perpustakaan, maka perpustakaan perlu menyimpan hasil karya dosen dan mahasiswanya. Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah melaksanakan pemilihan dan pengadaan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan, mengelola bahan yang tersedia sehingga dapat dipergunakan dengan mudah oleh para pengunjung perpustakaan, menyelenggarakan peminjaman bahan pustaka dengan cara yang paling efisien, membantu para pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan dan memakai bahan pustaka yang diperlukannya baik dalam bentuk program bimbingan penggunaan perpustakaan yang bersifat kurikuler maupun secara perorangan, serta menyelenggarakan kerjasama antara perpustakaan dengan sistem jaringan informasi lainnya (Satgas, dalam Rohanda, 2003).

Menurut Standar Nasional Indonesia mengenai perpustakaan perguruan tinggi, menyatakan bahwa tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan materi perpustakaan dan akses informasi bagi pengunjung untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Sedangkan misi dari perpustakaan perguruan tinggi adalah 1) mengembangkan, mengorganisasi, dan mendayagunakan koleksi, 2) menyelenggarakan pendidikan bagi pengunjung, 3) meningkatkan literasi informasi pengguna, 4) mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi yang ada dan yang akan ada, dan 5) melestarikan materi perpustakaan (Fatmawati, 2013).

Supriyono & Sidik (2008) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang bagi perguruan tinggi, bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya berperan serta melaksanakan kegiatan demi tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Peran perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai pengumpul, penyusun, dan pemelihara informasi untuk menunjang Tri Dharma perguruan tinggi. Sehingga dengan mengacu pada hal tersebut, tentunya semua kegiatan akademik di kampus, baik itu kegiatan pembelajaran, penelitian maupun pengabdian masyarakat membutuhkan fasilitas perpustakaan. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat dibutuhkan sebagai sumber belajar di perguruan tinggi, mengingat perpustakaan merupakan jendela dunia, sehingga sudah seharusnya mahasiswa sebagai salah satu civitas akademika dan kaum intelektual hendaknya mengedepankan budaya membaca di perpustakaan. Selain itu, Rohanda (2003) menyatakan mahasiswa menduduki posisi yang strategis sebagai pemakai atau pengguna informasi di lingkungan perguruan tinggi.

Di dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Perpustakaan Republik Indonesia memberikan perbandingan atau rasio antara mahasiswa dengan jumlah koleksi perpustakaan adalah 1:15, artinya setiap 1 orang mahasiswa sekurang-kurangnya membutuhkan 15 judul koleksi perpustakaan. Hal ini sesuai dengan keputusan Mendikbud No. 0686/U/1991 tentang pendirian perguruan tinggi yang menyebutkan persyaratan kebutuhan akan jumlah buku dan jurnal untuk suatu perguruan tinggi adalah 1:15 (Shafaruddin dkk, 2013). Sehingga pimpinan perguruan tinggi wajib hukumnya memberikan perhatian (*care*) dan dukungan (*support*) terhadap berkembangnya jantung perguruan tinggi, yaitu perpustakaan itu sendiri (Fatmawati, 2013).

Tentunya, didalam perpustakaan tidak bisa terlepas dari adanya pelayanan. tidak terkecuali perpustakaan perguruan tinggi, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Nurendah & Mulyana (2013) bahwa perpustakaan dapat diartikan sebagai pelayanan, semua aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan berbentuk layanan. Perpustakaan tanpa pelayanan dapat diibaratkan sebagai gudang buku. Sebuah perpustakaan harus dikelola dengan baik, mulai dari pengumpulan bahan atau informasi, pengelolaan, penataan, perawatan sampai

dengan penyebaran informasi kepada pengunjung perpustakaan. Pelayanan sendiri merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Simamora, dalam Nurendah & Mulyana, 2013). Sedangkan, pelayanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya (Darmono, dalam Loho dkk, 2016).

Selain itu, Hartono (2016) juga menyatakan pelayanan perpustakaan merupakan inti dari penyelenggaraan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan, karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan. Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting bila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengunjung dan berhasil menyediakan informasi melalui koleksi yang ada di perpustakaan secara cepat dan tepat. Pelayanan sangat diperlukan untuk membantu pengunjung perpustakaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Sehingga, layanan yang diberikan harus dilakukan dengan baik dan benar agar pengunjung merasa puas. Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada pengunjung adalah agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pengunjung perpustakaan. Fungsi pelayanan harus sejalan dengan tujuan perpustakaan. Layanan perpustakaan berfungsi untuk mempertemukan pengunjung dengan bahan pustaka yang dibutuhkan. Adapun tujuan dan fungsi layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi dilingkungan perguruan tinggi, melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan menunjang penelitian.

Maka, dengan mengacu pada beberapa hal tersebut, dapat dikatakan pelayanan menjadi hal yang sangat penting bagi keberhasilan perpustakaan yang berorientasi pada kepuasan pengunjung perpustakaan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Suwarno (2009) bahwa pengunjung perpustakaan adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Pengunjung perpustakaan adalah orang yang pernah datang ke perpustakaan dan memerlukan informasi, baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam

rangka mencari informasi yang dibutuhkan dari perpustakaan tersebut. Pengunjung perpustakaan merupakan seseorang yang menggunakan layanan perpustakaan, baik dalam layanan sirkulasi peminjaman buku, pengembalian buku, maupun layanan lainnya (Luthfiyah, 2014). Tentunya, untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kemampuan petugas perpustakaan dalam penyediaan layanan untuk memenuhi harapan pengunjung secara konsisten (Fatmawati, 2013). Hal ini dikarenakan seseorang sebelum menikmati atau menggunakan sebuah layanan, pasti memiliki harapan (ekspektasi) terkait apa yang akan mereka dapatkan dari sebuah layanan (Putri, 2014).

Hanum (2017) menyatakan bahwa fungsi pelayanan perpustakaan adalah memberikan informasi secara cepat, tepat, dan akurat kepada pengunjung perpustakaan, dan yang paling penting dalam pelayanan perpustakaan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi yang siap di gunakan secara langsung. Sehingga, untuk mencapai fungsi pelayanan perpustakaan tersebut, dibutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam setiap kegiatan perpustakaan termasuk dalam pencapaian tujuan (Irianti, 2017). Sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah petugas perpustakaan yang menjadi ujung tombak dari kualitas pelayanan perpustakaan, baik di perguruan tinggi ataupun jenis perpustakaan yang lainnya.

Adapun yang dimaksud petugas perpustakaan adalah orang yang ahli dalam bidang pustaka, dan orang yang mata pencahariannya atau pekerjaannya dalam bidang pustaka (Sudarsono, 2011). Petugas perpustakaan memiliki tugas untuk ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa dengan cara menyediakan informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan (Hartono, 2016). Petugas perpustakaan yaitu seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu pengunjung perpustakaan untuk menemukan buku, majalah, dan informasi lain (Luthfiyah 2014). Sebagai seorang petugas perpustakaan, dalam menjalankan tugasnya sebagai penyedia informasi yang berfokus pada pelayanan dan kepuasan pengunjung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Supriyono & Sidik (2008) menyatakan kualitas pelayanan perpustakaan tergantung penuh pada keterampilan dan profesionalisme para petugas perpustakaan. Menjadi petugas perpustakaan yang berkualitas memerlukan pengembangan sikap dan perilaku yang baik, sehingga akan dirasakan oleh pengunjung bahwa petugas perpustakaan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah pengunjung secara spontan, disamping dipersiapkan sistem akses kepada pelayanan sesuai dengan permintaan pengunjung. Upaya memberikan pelayanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila petugas perpustakaan dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Selain itu, kualitas sumber daya manusia di perpustakaan ditentukan oleh beberapa aspek layanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengunjung perpustakaan, diantaranya adalah peduli dan perhatian, cepat tanggap, berpengetahuan, berwawasan, mampu dan ramah dalam melayani pengunjung, serta mampu memberikan janji dan harapan dengan hasil yang tepat dan akurat (Rahayuningsih, 2015).

Sehingga ketika petugas perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang baik, yakni menunjukkan sikap peduli dan perhatian, cepat tanggap, berpengetahuan, berwawasan, mampu dan ramah dalam melayani pengunjung perpustakaan, serta mampu memberikan janji dan harapan dengan hasil yang tepat dan akurat, maka tidak menutup kemungkinan pengunjung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Suwarno (2009) sudah menjadi sebuah keharusan bagi petugas perpustakaan untuk mulai belajar bagaimana menggunakan layanan berbasis pengguna yang tujuan akhirnya adalah kepuasan pengunjung perpustakaan. Hal ini juga dikarenakan fasilitas yang ada di perpustakaan saja tidak dapat menjamin kepuasan pengunjung tanpa adanya pelayanan yang baik dari petugas perpustakaan.

Suwarno (2009) menyatakan unsur pelayanan yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan dalam rangka layanan perpustakaan yang profesional adalah *courtesy*. *Courtesy* artinya kesopanan, kesopan santunan, rasa hormat, dan rasa menghargai yang merupakan sikap untuk membuat pengunjung perpustakaan merasa nyaman dan merasa ada keinginan untuk kembali ke perpustakaan.

Fatmawati (dalam Suwarno, 2009) mengemukakan bentuk sikap *courtesy* dalam melayani pengunjung yang dapat dilakukan oleh petugas perpustakaan, yaitu: 1) Penuh perhatian, artinya petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada pengunjung perpustakaan, petugas perpustakaan dapat memberikan solusi bijak bagi sesuatu hal yang dianggap sulit oleh pengunjung. Petugas perpustakaan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka sebagai pengunjung perpustakaan. 2) Penuh pertolongan, artinya petugas perpustakaan dituntut untuk peka dalam memberikan bantuan kepada pengunjung dalam mencari informasi maupun hal lain. Petugas dituntut untuk mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pengunjung. 3) Tenggang rasa, artinya petugas perpustakaan dapat menunjukkan sikap empati kepada pengunjung, dalam hal ini mendahulukan kepentingan pengunjung dan mendengarkan baik masukan, kritikan, dan saran dari pengunjung perpustakaan. Dengan mengembangkan sikap tenggang rasa ini, setidaknya petugas perpustakaan telah menunjukkan adanya nilai profesionalisme dalam dirinya. 4) Sopan, artinya petugas perpustakaan pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, dan komunikatif. 5) Peduli, artinya petugas perpustakaan harus dapat menunjukkan sikap menghormati kepada pengunjung perpustakaan.

Pada kenyataannya tidak semua petugas perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menjalankan tugasnya kepada pengunjung. Dalam pelaksanaannya, petugas perpustakaan ketika memberikan pelayanan seringkali memunculkan kondisi yang tidak menyenangkan. Petugas yang seharusnya menyediakan informasi dan menjadi mediator antara pengunjung perpustakaan dan koleksi perpustakaan tidak dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Sehingga hal ini membuat pengunjung perpustakaan merasa tidak nyaman dalam mengakses informasi di perpustakaan dan berujung pada rendahnya minat mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pengamatan di beberapa perpustakaan yang ada di kota Bandung yang dilakukan oleh Tim Dosen JIP-Fikom Unpad (Rohanda, 2003) menyatakan

bahwa mahasiswa yang aktif mendayagunakan perpustakaan dalam studi mereka hanya 15 % dari jumlah seluruh mahasiswa. Hal tersebut disebabkan oleh faktor kurangnya bantuan dari pihak petugas perpustakaan dalam penelusuran informasi (62,10 %), koleksi yang kurang mendukung keperluan pengunjung atau sulit menemukan sumber informasi yang diperlukannya (16,84 %), dan koleksi yang ada terbatas jumlahnya (21,06 %). Hasil pengamatan tersebut diatas, menunjukkan adanya pelayanan yang kurang maksimal oleh petugas perpustakaan dimata mahasiswa sebagai pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari prosentase tertinggi faktor rendahnya minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan adalah kurangnya bantuan dari pihak petugas perpustakaan, yaitu 62,10 %.

Selain itu, hasil survei yang dilakukan peneliti pada pengunjung perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura menunjukkan bahwa 8 dari 10 pengunjung perpustakaan menyatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan kurang baik dan kurang memuaskan. Hasil survei menyatakan bahwa petugas perpustakaan kurang ramah, bersikap cuek, memasang raut muka cemberut, tidak peka, bahkan ada beberapa petugas yang bersikap sinis. Selain itu, petugas perpustakaan juga kurang patuh dalam menaati sistem dan prosedur layanan perpustakaan, hal ini bisa dilihat dari seringnya petugas berada diluar ruangan saat jam kerja, kurang profesional, membuat kegaduhan dalam ruangan, kurang maksimal dalam merawat buku dan kelalaian petugas dalam prosedur pengembalian buku, sehingga pengunjung harus membayar denda buku yang sudah dikembalikan dengan alasan tidak masuk ke server. Kemudian server sering bermasalah dan buku tidak tertata rapi.

Bertolak dari fenomena tersebut, adapun kebijakan mutu dari perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura adalah memberikan layanan prima di semua bidang layanan termasuk layanan teknologi informasi untuk mewujudkan perpustakaan sebagai pusat informasi di bidang pendidikan dan riset, kelengkapan koleksi untuk memenuhi kebutuhan fakultas-fakultas, penguatan repository (konten lokal) melalui peraturan Rektor, kesiapan sumber daya manusia yang handal dan profesional serta tangguh, mematuhi peraturan perundangan dan standar yang ditetapkan, serta peningkatan dan *continual improvement system*

manajemen layanan. Selain itu, visi dari perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura adalah perpustakaan menjadi pusat informasi di bidang pendidikan dan riset yang berbasis teknologi, dengan misi menyediakan kebutuhan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pengunjung perpustakaan, membangun pusat repository, mewujudkan layanan terintegrasi dengan ruang baca fakultas, menyediakan fasilitas dan jasa berbasis teknologi, serta mengelola sumber daya manusia yang berkualitas. Maka, dari hasil survei yang dilakukan oleh peneliti kepada pengunjung perpustakaan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, dapat dikatakan belum sesuai dengan kebijakan mutu, visi dan misi nya.

Selanjutnya, Yuniarta (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Airlangga belum dapat dinilai maksimal dengan adanya beberapa pengunjung yang masih mengeluhkan pelayanan di perpustakaan Universitas Airlangga. Pengunjung yang dinilai sebagai tolak ukur penilai belum merasakan kualitas pelayanan yang baik dari perpustakaan sesuai tujuan dari perpustakaan itu sendiri. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pengunjung yang mengaku kecewa atas ketidaksesuaian petugas dalam menegakkan peraturan perpustakaan. Selain itu, ketidaknyamanan dirasakan ketika ada perubahan jam buka layanan perpustakaan yang semakin singkat, beberapa petugas juga dinilai tidak bersahabat ketika ada pengunjung yang berdiskusi.

Sehingga dengan pelayanan yang demikian adanya, tidak menutup kemungkinan jauh dari harapan pengunjung perpustakaan, yang mana pengunjung perpustakaan pasti memiliki harapan terkait dari pelayanan yang diberikan oleh petugas. Mulyani & Rohanda (2015) menyatakan bahwa harapan pengunjung perpustakaan adalah bagaimana mereka terpenuhi baik untuk mencari berbagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan, ataupun hanya berkunjung saja untuk mengisi waktu luang, memiliki satu keinginan dilayani oleh petugas perpustakaan yang ramah, sopan, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, penyediaan koleksi yang lengkap, dan kenyamanan ruangan. Ketika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan pengunjung, maka akan terjadi kesenjangan antara

pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Harapan dalam pelayanan merupakan tingkat suatu layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh pengunjung perpustakaan. Jika pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipersepsikan baik oleh pengunjung (Fatmawati, 2013).

Menurut (Syafinas & Zen, 2013) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari persepsi pengunjung terhadap layanan perpustakaan itu sendiri. Persepsi pengunjung menjadi hal yang sangat penting untuk kemajuan perpustakaan. Sebab, jika persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan itu buruk, maka akan citra perpustakaan juga akan buruk, begitupun sebaliknya. Tentunya, persepsi pengunjung mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan akan berbeda antar pengunjung karena pengunjung perpustakaan memiliki sifat individual, sehingga akan memandang segala sesuatu secara berbeda (Rahayuningsih, 2015).

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Persepsi merupakan pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diinderanya sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang *integrated* dalam diri individu (Walgito, 2003). Persepsi adalah suatu proses bagaimana individu memandang, mengartikan, memaknai, dan menilai suatu objek atau peristiwa di sekitarnya yang ditangkap oleh indera kemudian diteruskan melalui sistem syaraf, sehingga individu dapat menyadari stimulus yang diterimanya melalui alat inderanya, yang mana antara individu yang satu dengan yang lain mungkin akan berbeda hasilnya, karena persepsi bersifat individual.

Adapun proses terjadinya persepsi menurut (Pareek, 1996; dalam Sobur, 2003) yang pertama adalah individu menerima rangsangan atau stimulus yang diterima melalui pancaindera, kemudian setelah stimulus diterima, stimulus

tersebut akan diseleksi oleh individu, yang selanjutnya akan diorganisasikan dalam suatu bentuk, lalu ditafsirkan atau diinterpretasikan, dimana dikatakan telah terjadi persepsi setelah stimulus tersebut ditafsirkan, sesudah data diterima dan ditafsirkan, individu akan mengambil beberapa tindakan untuk mengecek apakah penafsirannya benar atau salah dan proses persepsi yang terakhir adalah proses reaksi, dimana simpulan yang didapatkan individu tentang baik atau buruk diimplementasikan dalam suatu tindakan nyata sehubungan dengan persepsi tersebut.

Persepsi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai keseluruhan pertimbangan (*judgment*) atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu pelayanan (Parasuraman dkk, 1988; Supriyono & Sidik, 2008). Persepsi kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang diterima atau yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan (Fatmawati, 2013). Untuk mengetahui kualitas pelayanan, perlu kiranya meminta pendapat dari pemakai tentang pelayanan yang diberikan (Sugiarto, 2002). Berdasarkan penjelasan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi kualitas pelayanan adalah bentuk interpretasi atau penilaian pengunjung terhadap suatu kegiatan layanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan, termasuk didalamnya adalah penilaian terhadap cara petugas memberikan layanan serta kepatuhan dalam menaati semua sistem dan prosedur layanan yang berlaku. Penilaian tersebut akan berbeda antara pengunjung yang satu dengan yang lain, karena persepsi bersifat individual.

Proses terjadinya persepsi kualitas pelayanan oleh pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan, diawali dengan menerima rangsangan atau stimulus dari luar, rangsangan atau stimulus tersebut berupa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan saat pengunjung datang ke perpustakaan. Namun, sebelum berkunjung ke perpustakaan, individu sebagai pengunjung pasti memiliki harapan atau ekspektasi terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Putri (2014) yang menyatakan bahwa seseorang sebelum menikmati atau menggunakan sebuah layanan, pasti memiliki harapan (ekspektasi) terkait apa yang akan mereka dapatkan dari sebuah pelayanan.

Proses selanjutnya, setelah individu menerima stimulus berupa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, pengunjung perpustakaan akan menyeleksi stimulus tersebut. Setelah pelayanan oleh petugas perpustakaan diterima kemudian diatur, pengunjung perpustakaan selanjutnya akan menafsirkan pelayanan yang diterimanya. Dimana, dikatakan telah terjadi persepsi, jika pelayanan yang diterima tersebut ditafsirkan oleh pengunjung perpustakaan tersebut. Sesudah pelayanan ditafsirkan, pengunjung perpustakaan akan mengecek apakah penafsiran terkait dengan pelayanan yang diberikan petugas benar atau salah. Pengecekan ini dapat dilakukan dari waktu ke waktu untuk menegaskan apakah penafsiran atau persepsi dibenarkan oleh data baru. Selain itu, data atau kesan-kesan itu, dapat dicek dengan menanyakan kepada pengunjung lain mengenai persepsi kualitas pelayanan perpustakaan. Tahap terakhir dari proses persepsi adalah proses reaksi. Tindakan ini bisa secara tersembunyi dan bisa pula terbuka. Tindakan tersembunyi berupa pembentukan pendapat atau sikap pengunjung dari pelayanan yang diterima pada saat berkunjung ke perpustakaan. Sedangkan tindakan yang terbuka berupa tindakan nyata sehubungan dengan persepsi kualitas pelayanan perpustakaan tersebut. Maka berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang peneliti paparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat praktis

a. Bagi subjek

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan gambaran, wawasan, informasi dan referensi tentang persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

b. Bagi institusi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam menilai persepsi kualitas pelayanan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura. Sehingga pihak institusi dapat memberikan perhatian yang lebih, serta dorongan terhadap berkembangnya jantung perguruan tinggi, yaitu perpustakaan itu sendiri.

c. Bagi pihak perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pihak perpustakaan, terkait persepsi pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, sehingga pihak-pihak terkait dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan sumber informasi bagi para peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tema penelitian ini.