

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kepuasan pengguna merupakan topik yang penting dikarenakan kepuasan pengguna dapat menyajikan informasi yang bisa dipakai oleh suatu organisasi guna mengevaluasi posisi terakhirnya. Kepuasan pengguna juga dapat menjadi salah satu bahan evaluasi bagi organisasi untuk menyusun rencana-rencana organisasi dimasa yang akan datang. Selain itu, organisasi juga bisa terbantuan dalam melakukan pemahaman perilaku pengguna utamanya melakukan identifikasi dan melakukan analisis kebutuhan, harapan, dan hasrat pengguna. Hal ini dimaksudkan agar tersingkap perbedaan potensial antara harapan pengguna dengan persepsi organisasi terhadap kepuasan pengguna.

Perpustakaan ialah salah satu organisasi yang beroperasi pada bidang jasa layanan informasi. Perpustakaan memiliki peranan dalam pengumpulan, pengolahan, pendistribusian dan pemeliharaan informasi sebagaimana tertuang pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Lebih jauhnya, perpustakaan ialah tempat belajar sepanjang hayat. (Habib, 2014:1). Dalam menjalankan perannya, perpustakaan harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang disebut sebagai pustakawan yaitu orang yang memiliki kompetensi dalam keilmuan perpustakaan yang perannya penting dalam pelaksanaan semua kegiatan perpustakaan. Di era teknologi, informasi, dan komunikasi (TIK) saat ini, selain keilmuan perpustakaan, pustakawan dituntut untuk menguasai teknologi sebagai media melaksanakan tugasnya (Komaruddin, 2012:254). Selain itu, perpustakaan juga harus memiliki budaya yang merupakan karakteristik khas pada dirinya dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Budaya pada perpustakaan diciptakan oleh perpustakaan itu sendiri dengan tujuan sebagai acuan bagi para pustakawan dalam menjalankan tugasnya maupun pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan. Hal ini juga perlu didukung oleh fasilitas yang lengkap dan memadai di perpustakaan.

Contoh perpustakaan yang terdapat di Indonesia ialah Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah. Perpustakaan tersebut ialah

jenis perpustakaan perguruan tinggi yang berperan dalam membantu perguruan tinggi yang menaunginya yakni UIN Syarif Hidayatullah dalam menjalankan tri dharmanya. Mengingat bahwa UIN Syarif Hidayatullah pada tahun 2022 masuk ke dalam 10 besar perguruan tinggi terbaik di Indonesia dan lulusannya diharapkan menjadi generasi yang mempunyai kualitas, pola pikir kritis, kreatif, inovatif, dan dapat bertahan di era persaingan global abad ke-21 ini (Sururin, 2017:1). Selain itu, UIN Syarif Hidayatullah ialah perguruan tinggi islam yang diharapkan berkontribusi dalam penyebaran dan pengembangan keilmuan islam.

Pada tahun 2018 dilakukan survey kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Adapun uraiannya pada tabel berikut:

Tabel 1.1.1 Hasil Survey Tahun 2018 Kepuasan Pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah

Dimensi	Indikator	Skor		Keterangan
		Adequacy gap	Superiority gap	
Kinerja pustakawan perihal pelayanan	Ketanggapan	0,96	-2,65	Kinerja pustakawan dalam pelayanan dinilai baik namun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna
	Kepastian			
	Keandalan			
Kualitas informasi	Cakupan informasi	0,32	-3,12	Kualitas informasi yang disediakan oleh perpustakaan dinilai baik namun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna.
	Kenyamanan mengakses informasi			
	Kemudahan mengakses informasi			
	Kecepatan mengakses informasi			

	Peralatan mengakses informasi			
	Kepercayaan diri dalam mengakses informasi			
Sarana dan prasarana di perpustakaan	Bukti fisik	0,52	-2,67	Sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan dinilai baik namun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna
	Ruang yang bermanfaat			
	Berbagai makna			
	Tempat belajar yang nyaman			

Dengan kata lain, survey yang dilakukan pada tahun 2018 menunjukkan bahwa pengguna cukup puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah dinilai baik. Namun belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pengguna. (Tasya, 2018).

Pada tahun 2019 juga dilakukan survey kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Adapun uraiannya pada tabel berikut:

Tabel 1.1.2 Hasil Survey Tahun 2019 Kepuasan Pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah

Dimensi	Indikator	Skor		Keterangan
		Adequacy gap	Superiority gap	
Kinerja pustakawan perihal pelayanan	Ketanggapan	0,8	-0,7	Kinerja pustakawan dalam pelayanan dinilai baik namun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna
	Kepastian			
	Keandalan			

Kualitas informasi	Cakupan informasi	-1,5	-1,8	Kualitas informasi yang disediakan oleh perpustakaan dinilai belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna.
	Kenyamanan mengakses informasi			
	Kemudahan mengakses informasi			
	Kecepatan mengakses informasi			
	Peralatan mengakses informasi			
	Kepercayaan diri dalam mengakses informasi			
Sarana dan prasarana di perpustakaan	Bukti fisik	-1,3	-1,5	Sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna
	Ruang yang bermanfaat			
	Berbagai makna			
	Tempat belajar yang nyaman			

Dengan kata lain, survey pada tahun 2019 menunjukkan bahwa pengguna belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah namun kualitas layanan yang diberikan oleh Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah masih tetap dinilai baik. (Zahro, 2019:110).

Jika dilihat dari hasil survey kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah pada tahun 2018 dan 2019 di atas, ada perbedaan hasil dari kedua survey tersebut. Perbedaan yang dimaksud ialah:

Tabel 1.1.3 Perbedaan Hasil Survey Tahun 2018 dan 2019 Kepuasan Pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah

Survey Tahun 2018	Survey Tahun 2019
Dimensi kualitatif informasi dan dimensi sarana prasarana menunjuk hasil yang positif yaitu sama-sama dinilai baik oleh pengguna meskipun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna	Dimensi kualitatif informasi dan dimensi sarana prasarana menunjuk hasil yang kurang positif yaitu sama-sama dinilai kurang baik oleh pengguna dan belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna

Adapun persamaan dari survey yang dilakukan pada tahun 2018 dan 2019 tersebut yaitu:

Tabel 1.1.4 Persamaan Hasil Survey Tahun 2018 dan 2019 Kepuasan Pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah

Survey Tahun 2018	Survey Tahun 2019
Dimensi kinerja pustakawan dalam pelayanan dinilai positif yaitu dinilai baik meskipun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna	Dimensi kinerja pustakawan dalam pelayanan dinilai positif yaitu dinilai baik meskipun belum dapat memenuhi harapan ideal pengguna

Diketahui bawah survey tahun 2018 dilakukan pada satu bidang layanan yaitu layanan referensi, sedangkan tahun 2019 pada bidang layanan karya akademik. Walaupun survey tahun 2018 dan 2019 dilakukan pada bidang layanan yang berbeda, namun sebagaimana menurut Ngatini bahwa perpustakaan adalah pelayanan (Ngatini, 2018:56). Artinya bahwa semua bidang layanan di perpustakaan diperlakukan sama dengan memberikan layanan yang sebaik-baiknya.

Dalam situasi saat ini yang dikenal dengan tatanan kehidupan baru akibat pandemi covid-19 yang melanda berbagai negara termasuk Indonesia, Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah melakukan perubahan-perubahan, baik pelayanan kepada pengguna maupun kegiatan-kegiatan lainnya yang terkait dengan pekerjaan pustakawan di perpustakaan. Diketahui layanan yang terdapat pada Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah antarlain layanan sirkulasi (pinjam-kembali buku dan lainnya), layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan karya akademik, layanan multimedia, layanan ruang diskusi, dan layanan bebas pustaka serta layanan daring (online) melalui *website* yang disediakan perpustakaan.

Pada saat awal pandemi covid-19 melanda di Indonesia yaitu pada awal tahun 2020, Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah sudah tidak melakukan layanan secara langsung, artinya pengguna tidak datang secara fisik ke perpustakaan. Layanan yang diberikan hanya layanan *online* melalui *website* yang disediakan oleh Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah dengan pengguna melakukannya secara mandiri. Namun, layanan sirkulasi (peminjaman-pengembalian buku dan lainnya) masih dilakukan secara fisik di perpustakaan dengan penerapan pembatasan yang dikenal dengan istilah protokol kesehatan. Perubahan pelayanan yang demikian itu membuat pekerjaan pustakawan dalam melayani pengguna hanya berfokus kepada layanan *online*, baik mengunggah berbagai literatur digital, berbagai informasi dan petunjuk pada halaman web maupun sosial media sertakonsultasi melalui surat elektronik. Hal ini menuntut pustakawan untuk kreatif, terampil dalam menggunakan teknologi, dan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna walaupun secara *online*.

Dengan perkembangan situasi dan kondisi pandemi covid-19 di Indonesia yang semakin terkendali saat ini, Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah membuka kembali layanan secara langsung yang berbasis protokol kesehatan. Artinya, pengguna secara fisik datang ke Pusat Perpustakaan Syarif Hidayatullah dengan menerapkan protokol kesehatan meliputi pembatasan kapasitas pengguna di perpustakaan, penggunaan masker, menjaga jarak, tidak berkerumun, dan senantiasa mencuci tangan secara berkala. Berlangsungnya kembali kegiatan

fisik di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah membuat pustakawan dalam melaksanakan tugasnya yaitumelayani pengguna juga kembaliscara fisik di perpustakaan. Artinya pustakawan tidak lagi hanya berfokus kepada layanan yang bersifat *online*, tetapi juga berfokus pada layanan yang bersifat fisik. Hal ini menuntut kembali pustakawan untuk terampil dalam melayani pengguna secara fisik. Meskipun layanan fisik kembali dilakukan, layanan *online* tetap diberikan oleh Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah kepada pengguna.

Perubahan-perubahan yang terjadi demikian itu membuat budaya organisasi di perpustakaan yang lebih kepada budaya pelayanan kepada pengguna, dalam hal ini di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, mengalami penyesuaian-penyesuaian dengan perubahan yang ada. Penerapan protokol kesehatan menjadi salah satu perubahan yang terjadi dan harus diterapkan oleh seluruh anggota di perpustakaan, baik pustakawan maupun pengguna. Penerapan protokol kesehatan membuat pekerjaan pustakawan bertambah yang salah satunya adalah senantiasa mengawasi dan menghimbau kepada pengguna agar tetap menerapkan protokol kesehatan selama di perpustakaan. Pustakawan juga membuat petunjuk maupun simbol-simbol berbentuk tulisan maupun gambar berisi informasi, petunjuk, dan himbauan terkait layanan di perpustakaan yang diletakan pada dinding, meja layanan dan tempat-tempat lainnya yang strategis di perpustakaan untuk dapat dilihat oleh pengguna. Selain itu, aktifitas pengguna di perpustakaan juga menjadi terbatas seperti tidak bolehnya berkerumun, berkurangnya aktifitas diskusi pada layanan ruang diskusi, menjaga jarak antar pengguna dengan pengguna, pengguna dengan pustakawan maupun pustawan dengan pustakawan. Namun demikian, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna tetap dilakukan dengan sebaik-baiknya dan pengguna tetap dapat memanfaatkan perpustakaan dengan failitasnya secara penuh.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik meneliti tentang kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah diukur dari tiga hal yaitubudaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas di perpustakaan. Penelitian akan dituangkan dalam tesis berjudul ***“Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna di Pusat Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah”***.

1.2 Pembatasan dan Perumusan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini ialah pada pengguna Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah yaitu mahasiswa atau dosen UIN Syarif Hidayatullah, budaya organisasi yang lebih kepada budaya pelayanan kepada pengguna, dan kompetensi yang lebih kepada kompetensi pustakawan dalam pelayanan kepada pengguna.

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan Syarif Hidayatullah?
2. Apakah terdapat pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah?
3. Apakah terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah?
4. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan Syarif Hidayatullah.
2. Mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.
3. Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.
4. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Selain dari tujuan di atas, penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti dapat bermanfaat untuk menambah khazanah keilmuan khususnya keilmuan mengenai kepuasan pengguna dan umumnya mengenai keilmuan manajemen.
2. Bagi instansi tempat penelitian yaitu Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah dapat menjadi salah satu bahan masukan bagi dirinya.
3. Bagi ilmu pengetahuan diharapkan menjadi sumbangan pemikiran melalui penelitian ilmiah dan menjadi salah satu referensi untuk kajian yang lebih mendalam bagi peneliti selanjutnya.

