

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi mencakup kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian, penyebaran, pengawetan, dan pelestarian informasi. Perpustakaan berkembang dan bermanfaat sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai jasa layanan lainnya. Ilmu dan informasi disajikan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Informasi digunakan untuk menunjang studi akademis, menambah ilmu bidang lain yang memperkaya pengetahuan, dan memberi hiburan tersendiri bagi pemustaka. Informasi yang sifatnya ringan dapat memberi hiburan tersendiri bagi pemustaka. Pemustaka dapat menggali dan mengeksplorasi informasi yang didapat dari perpustakaan. Perpustakaan mempunyai fungsi yang sangat berperan dalam membantu pemerintah untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat (Endarti, 2022).

Perpustakaan juga diartikan sebagai sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Basuki, 1993:3). Membaca merupakan kegiatan yang sangat penting dan bermanfaat. Hal ini merujuk pada firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Alaq ayat 1-5 yang berbunyi:

اَفَرَأَىٰ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ . خَلَقَ الْإِنسَانَ مِنْ عَلَقٍ . اَفَرَأَىٰ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ . الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ عَلَّمَ الْإِنسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Artinya: "Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu Yang menciptakan, Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah, Yang mengajar

(manusia) dengan perantaraan kalam, Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya”.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi, perpustakaan dituntut untuk dikelola secara profesional dan adaptif. Menurut George Robert Terry, manajemen merupakan proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya pedoman Al-Qur'an diharapkan tujuan manajemen yang ditetapkan dapat tercapai dengan maksimal sebagaimana yang dicontohkan Rasulullah SAW sebagai suri tauladan yang baik, sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Qur'an Surah Al-Ahzab (33) ayat 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا ۖ

Artinya: "Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah."

Konsep ini relevan diterapkan dalam konteks perpustakaan, khususnya pada aspek layanan, karena kualitas layanan menjadi titik temu langsung antara perpustakaan dan pengguna. Layanan perpustakaan yang dikelola dengan baik akan memberikan pengalaman positif bagi pengguna dan berpotensi meningkatkan minat kunjungan masyarakat. Dalam konteks layanan perpustakaan, ajaran agama islam memberikan perhatian yang besar. Hal ini merujuk pada firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 267 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفَقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan

dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji."

Manajemen layanan perpustakaan mencakup pengelolaan sumber daya manusia, pengaturan sistem layanan, penyediaan fasilitas, serta strategi promosi dan sosialisasi perpustakaan. Menurut Kotler, minat merupakan kecenderungan seseorang untuk memberikan perhatian ketertarikan terhadap suatu objek tertentu. Dalam konteks perpustakaan, minat kunjungan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kenyamanan layanan, sikap petugas, kemudahan akses informasi, serta daya tarik fasilitas yang disediakan. Oleh karena itu, manajemen layanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi dan ketertarikan masyarakat terhadap perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Cirebon sebagai lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan perpustakaan publik terus berupaya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi layanan yang dikembangkan adalah Perpustakaan 400, yang dirancang sebagai ruang baca dan literasi masyarakat dengan konsep layanan terbuka dan fasilitas yang mendukung aktivitas membaca serta belajar. Keberadaan Perpustakaan 400 diharapkan mampu menjadi alternatif ruang literasi yang menarik dan mudah diakses oleh masyarakat Kota Cirebon.

Namun, berdasarkan pengamatan awal di lapangan, minat kunjungan masyarakat ke Perpustakaan 400 belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari jumlah kunjungan yang masih berfluktuasi serta belum maksimalnya pemanfaatan layanan dan fasilitas yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan layanan perpustakaan sebagaimana diamanatkan dalam regulasi dengan realitas pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah manajemen layanan Perpustakaan 400 itu sendiri. Aspek

perencanaan layanan, pengelolaan pustakawan, pola pelayanan kepada pengguna, serta strategi promosi perpustakaan belum diketahui secara mendalam kontribusinya terhadap minat kunjungan masyarakat. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya lebih banyak membahas minat baca atau kepuasan pemustaka secara umum, sementara kajian yang secara spesifik menelaah manajemen layanan pada unit layanan tertentu seperti Perpustakaan 400 masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) pada fokus kajiannya, yaitu menganalisis manajemen layanan Perpustakaan 400 sebagai unit layanan spesifik dalam kaitannya dengan peningkatan minat kunjungan masyarakat di tingkat daerah. Penelitian ini tidak hanya mengkaji hasil atau tingkat kunjungan, tetapi menelaah proses pengelolaan layanan perpustakaan secara manajerial. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian manajemen perpustakaan serta kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi dan perumusan strategi peningkatan layanan perpustakaan publik di Kota Cirebon.

Ketertarikan peneliti terhadap kajian manajemen layanan Perpustakaan 400 didasarkan pada perhatian peneliti terhadap pentingnya peran perpustakaan publik sebagai ruang literasi masyarakat yang inklusif dan mudah diakses. Perpustakaan 400 sebagai unit layanan khusus memiliki karakteristik dan konsep layanan yang berbeda dari layanan perpustakaan konvensional, sehingga menarik untuk dikaji dari sisi pengelolaan layanannya. Peneliti melihat bahwa keberhasilan perpustakaan dalam menarik minat kunjungan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi, tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut direncanakan, dilaksanakan, dan dievaluasi secara manajerial. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam praktik manajemen layanan Perpustakaan 400 serta kontribusinya dalam meningkatkan minat kunjungan masyarakat di Kota Cirebon, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara

akademik maupun praktis bagi pengembangan layanan perpustakaan publik.

B. Identifikasi Masalah

1. Manajemen layanan perpustakaan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pemustaka.
2. Kualitas layanan perpustakaan, baik dari segi aspek layanan sirkulasi, fasilitas maupun kinerja pustakawan, masih perlu ditingkatkan agar mampu menarik minat kunjung masyarakat.
3. Minat kunjungan masyarakat ke perpustakaan masih dipengaruhi oleh persepsi terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. Evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen layanan perpustakaan belum dilakukan secara terukur dan komprehensif.
5. Belum diketahui secara empiris sejauh mana manajemen layanan perpustakaan berpengaruh terhadap minat kunjungan masyarakat di Kota Cirebon.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan tidak melebar dari tujuan yang telah ditetapkan, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada manajemen layanan perpustakaan, tidak mencakup manajemen perpustakaan secara keseluruhan.
2. Manajemen layanan yang dikaji meliputi aspek perencanaan layanan, pelaksanaan pelayanan, serta pengawasan atau evaluasi layanan perpustakaan
3. Penelitian ini hanya mengkaji minat kunjungan masyarakat sebagai variabel terikat, tidak membahas tingkat kepuasan atau loyalitas pemustaka secara mendalam.

4. Objek penelitian dibatasi pada Perpustakaan 400 Kota Cirebon. Subjek penelitian adalah masyarakat atau pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan 400.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen layanan yang diterapkan di Perpustakaan 400 Kota Cirebon dalam meningkatkan minat kunjungan masyarakat ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat manajemen layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjungan masyarakat di Perpustakaan 400 Kota Cirebon?
3. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan 400 Kota Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan manajemen layanan yang diterapkan di Perpustakaan 400 Kota Cirebon dalam meningkatkan minat kunjungan masyarakat.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat manajemen layanan perpustakaan dalam meningkatkan minat kunjungan masyarakat.
3. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan Perpustakaan 400 Kota Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pengelolaan perpustakaan, dengan menekankan pentingnya penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan partisipasi dan kunjungan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa peningkatan akses, kenyamanan, dan kualitas layanan perpustakaan, sehingga masyarakat lebih termotivasi untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat informasi, edukasi, dan kegiatan literasi.

b. Manfaat bagi Pihak Perpustakaan

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam memperbaiki serta mengembangkan strategi pengelolaan perpustakaan, baik dari segi pelayanan, fasilitas, maupun program literasi agar mampu menarik lebih banyak pengunjung.

