**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Pendidikan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan bangsa untuk mempersiapkan generasi yang menjadi pelaku kemajuan dan perubahan masyarakat masa depan. Peningkatan mutu pendidikan selalu menjadi prioritas dalam pembangunan Nasional, karena dengan pendidikan bermutu akan mampu mengembangkan potensi siswa untuk menghadapi dan memecahkan problematika kehidupan yang dihadapinya.

Salah satu sumber belajar yang sangat dibutuhkan dalam pendidikan adalah keberadaan perpustakaan. Perpustakaan merupakan tempat yang disediakan guna menyimpan buku maupun bahan pustaka lainnya yang disusun dan ditata secara rapi sehingga dapat segera ditemukan bila dibutuhkan. Penataan koleksi buku yang rapi dan pelayanan yang profesional dari petugas sangat diharapkan oleh pengunjung dan peminjam buku. Ketersediaan ruang baca akan menarik pengunjung untuk melakukan aktivitas membaca dan menghidupkan suasana perpustakaan. Kecenderungan pengunjung merasa berkesan dan nyaman berada di perpustakaan yang terpelihara dan teratur rapi, serta memperoleh keramahan dari petugas perpustakaan. Keberadaan perpustakaan memiliki peranan yang sangat vital. Perpustakaan dapat dikatakan menjadi jantung bagi pendidikan tinggi, karena menjadi faktor penunjang utama pendidikan.

Selanjutnya dalam Undang-undang bab VII tentang standar sarana dan prasarana dalam pasal 42 ayat (1) dijelaskan bahwa:

Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan yang lain yang dibutuhkan untuk menunjang proses belajar mengajar yang teratur dan berkelanjutan.[[1]](#footnote-2)

Hal ini berarti fungsi utama perpustakaan adalah untuk mendukung program-program pendidikan di sekolah. Untuk itu fasilitas perpustakaan perlu dikelola secara baik agar dapat dimanfaatkan secara optimal oleh siswa yang sedang menempuh pendidikan.

Berbagai fasilitas seperti ruang baca, sejumlah koleksi bahan pustaka, ruang referensi, ruang internet dan fasilitas lain yang disediakan sebagai sarana penunjang aktivitas belajar bagi siswa maupun guru. Jumlah koleksi bahan pustaka yang beragam dapat mempermudah siswa untuk menemukan bahan pustaka yang digunakan untuk belajarnya. Namun terkadang letak bahan pustaka atau buku tidak sesuai dengan susunan koleksi, hal ini akan menyulitkan siswa untuk menemukan buku-buku yang dibutuhkan untuk aktivitas studinya. Kondisi seperti ini membuat siswa merasa kurang puas untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia diperpustakaan, sehingga siswa menjadi enggan untuk meminjam atau membaca buku yang disediakan di perpustakaan. Selain itu siswa dapat menggunakan koleksi bahan pustaka sebagai sumber kajian dalam penyusunan makalah, tugas diskusi maupun sumber informasi untuk meningkatkan mutu pendidikan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan adalah dengan cara memperbaiki sumber belajar siswa di sekolah. Upaya peningkatan kualitas pendidikan siswa diperlukan suatu sarana pendidikan yang berkualitas. Hal ini dimaksudkan agar tujuan pendidikan yang hendak dicapai dapat berhasil secara efektif dan hasil pendidikan menjadi lebih baik. Karena sumber pendidikan yang tepat akan memungkinkan siswa mengembangkan kreativitasnya dengan mengarahkan segala potensi dan kemampuanya serta mendorong hasrat siswa dalam menempuh pendidikan di sekolah sehingga dari pendidikan yang ditempuhnya membuahkan hasil optimal.

Bahkan dapat disimpulkan bahwa berhasil atau tidaknya pendidikan sangat dipengaruhi oleh sumber daya yang ada. Karena, pendidikan merupakan suatu proses yang rumit. Bahkan, siswa tidak sekedar menyerap informasi dari guru tetapi melibatkan berbagai kegiatan dan tindakan yang harus dilakukan untuk mendapatkan hasil pendidikan yang lebih baik. Pendidikan tersusun atas sejumlah komponen atau unsur yang saling berkaitan dan saling berinteraksi satu sama lain. Salah satu dari komponen tersebut adalah perpustakaan. Perpustakaan tersebut merupakan tempat berinteraksi antara pelayan dan pengguna di saat pelayanan berlangsung.

Perpustakaan dan pelayanannya memegang peranan penting untuk mencapai tujuan pendidikan yang diinginkan. Perpustakaan dan pelayanannya mempunyai keterikatan yang tidak dapat terpisahkan antara siswa sebagai pengguna, sebab kedua kegiatan tersebut terjalin interaksi yang saling menunjang. Sehingga dari interaksi tersebut dapat dilihat apakah siswa akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan atau tidak.

Kepuasan tidak selamanya diukur dengan materi, tetapi lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang. Kartono menyatakan bahwa materi tidak selamanya merupakan motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberikan kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Sesorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan tersebut cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidak puasan.[[2]](#footnote-3)

Menurut Sugito, kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan. Bila pelayanan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan maka dinilai pelayanan itu memuaskan.[[3]](#footnote-4) Berdasarkan uraian di atas maka kepuasan dapat diartikan sebagai ungkapan perasaan dan persepsi seseorang setelah dilakukan suatu tindakan kepadanya. Kepuasan dan ketidak puasan tersebut dapat diukur dari kesenjangan antara *ekspektasi* dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Jadi, kemungkinan terjadinya kegagalan maupun keberhasilan mutu pendidikan bukan hanya disebabkan oleh kreatifitas guru dalam menyampaikan suatu pokok bahasan tetapi dapat juga dipengaruhi oleh sarana dan prasarana dari pendidikan itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara awal (13 Desember 2013) diperoleh keterangan bahwa ada beberapa masalah yang ada di perpustakaan MAN 1 Siompu Kab. Buton diantaranya:

* + - 1. Mutu pelayanan masih tergolong rendah, hal ini terjadi karena petugas pengelola perpustakaan itu sendiri rangkap kerja sebagai guru dan pengelola perpustakaan. Fenomena ini mengakibatkan perpustakaan dalam satu pekan terkadang beroperasi tidak maksimal.

1. Masih ada siswa yang kurang menyukai bekunjung ke perpustakaan kecuali ada tugas, ada siswa yang hanya berdiam diri yakni sibuk dengan kegiatannya sendiri selama mengenyam pendidikan di sekolah ketimbang berkunjung ke perpustakaan, sementara perpustakaan merupakan penggati guru di kelas dan sumber informasi untuk memperluas wawasan mereka. Pernyataan tersebut berdasarkan hasil diskusi dengan beberapa orang siswa sebelum penulis melakukan penelitian secara intensif di MAN.
2. Pengelola perpustakaan bukan pustakawan murni, sehingga mereka bukanlah orang yang memiliki disiplin ilmu terkait tatacara mengelola perpustakaan yang baik, sehingga perpustakaan sebagai sumber belajar tidak kehilangan peranannya dan belum pernah mengikuti pelatihan terkait perpustakaan, sementara pelatihan sangat berguna bagi pengelola tersebut sebagai penambahan wawasan terhadap pengelolaan perpustakaaan. Hal ini berdasarkan wawancara awal bersama kepala MAN 1 Siompu Kabupaten Buton Selatan pada saat penulis berkunjung ke MAN.

Kepuasan siswa dipengaruhi oleh pelayanan perpustakaan yang tidak memuaskan bagi pengguna. Pelayanan perpustakaan yang sangat rendah cenderung mempengaruhi siswa kurang mandiri dan daya kreativitasnya terbatas, sedangkan siswa hanya sebagai objek pasif dalam memanfaatkan sumber pendidikan. Keadaan seperti ini membuat siswa menjadi individu kurang terlibat pada interaksi sosial sumber pendidikan sehingga menimbulkan kebosanan siswa yang mengakibatkan kurang bermutunya pendidikan.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka perpustakaan sebagai sumber pendidikan perlu memperhatikan kualitas pelayanannya, guna meningkatkan mutu pendidikan. Hartono, menyatakan bahwa sumber pendidikan dimaksudkan untuk mengoptimalkan penggunaan semua potensi yang dimiliki oleh siswa, sehingga semua siswa dapat mencapai hasil pendidikan yang memuaskan sesuai dengan karakteristik pribadi yang mereka miliki.[[4]](#footnote-5) Disamping itu sumber pendidikan atau perpustakaa harus menjaga perhatian siswa/peserta didik agar tetap tertuju pada tujuan pendidikan.

Banyak jenis sumber pendidikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan keaktifan siswa dalam menempuh pendidikan di sekolah di antaranya adalah terarahnya pelayanan perpustakaan di sekolah. Pelayanan perpustakaan adalah salah satu teknik instruksional dari semua bentuk kegiatan yang meliputi pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.[[5]](#footnote-6)

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian guna mencari solusi atas permasalahan yang ada dengan mengangkat judul **“Studi tentang Kepuasan Siswa Dalam Pelayanan Perpustakaan Di MAN 1 Siompu Kab. Buton Selatan**

1. **Fokus Masalah**

Fokus kajian dari penelitian ini adalah kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di MAN 1 Siompu Kabupaten Buton selatan.

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimanakah kondisi objektif pelayanan perpustakaan MAN 1 Siompu Kab. Buton Selatan?
2. Bagaimanakah kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di MAN 1 Buton Selatan?
3. Hambatan-hambatan apakah yang dialami petugas/pelayan perpustakaan saat memberikan pelayanan pada Siswa dan bagaimana solusinya?
4. **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan maka tujuan penulisan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi objektif pelayanan perpustakaan MAN 1 Siompu Kab. Buton Selatan
2. Untuk mengetahui kepuasan siswa terhadap pelayanan perpustakaan di MAN 1 Buton Selatan
3. Untuk mengetauhi hambatan-hambatan yang dialami petugas/pelayan perpustakaan MAN 1 Siompu Kabupaten Buton Selatan saat memberikan pelayanan pada siswa dan solusinya
4. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis
2. Sebagai bahan referensi yang bermanfaat bagi pengkajian dan penelitian yang sejenis sehingga bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
3. Dapat menambah wawasan pengetahuan dengan membandingkan teori yang sudah diterima oleh mahasiswa di bangku perkuliahan dan Sebagai salah satu karya program studi Manajemen Pendidikan Islam.
4. Praktis
5. Sebagai bahan masukan pada perpustakaan MAN 1 Siompu Kabupaten Buton Selatan
6. Sebagai bahan masukan pada pengelolah perpustakaan MAN 1 Siompu Kabupaten Buton Selatan.
7. **Definisi Operasional**

Untuk meminimalisir penafsiran yang berbeda terhadap judul dan masalah penelitian ini agar tercapai pemahaman yang *komprehensif* maka dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Kepuasan siswa merupakan ungkapan perasaan siswa MAN 1 Siompu terhadap pelayanan perpustakaan MAN 1 Siompu Kabupaten Buton Selatan. Indikatornya adalah fasilitas yang memadai dan penelolah perpstakaan yang sopan dan ramah.
2. Pelayanan perpustakaan adalah proses pengorganisasian semua bahan. perpustakaan di MAN 1 Siompu Kabupaten Buton Selatan yang terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan baca.

1. H.M. Suparta, *Undang-Undang*  *dan Peraturan Pemerintah RI Tentang Pendidikan,* (Jakarta: Direktural Jendral Pendidikan Agama RI, 2006), h. 30 [↑](#footnote-ref-2)
2. Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan : Apakah Kepemimpinan itu Abnormal* (Jakarta Rajawali, 1987), h. 219. [↑](#footnote-ref-3)
3. H. Sugito, M*engerti Kepuasan Pelanggan. (On-line).*[www.eprints.qut.edu/achieve/](http://www.eprints.qut.edu/achieve/) 0003941 /- 01 / 3491/ pdf. Diakses 11 Maret 2015 [↑](#footnote-ref-4)
4. Saiman Blom, *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar* (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 6. [↑](#footnote-ref-5)
5. Silberman, *101 Cara Belajar Siswa Aktif* ( Bandung : Nusamedia, 2006), h. 125. [↑](#footnote-ref-6)