

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini yang dipenuhi persaingan, setiap organisasi mengharuskan pimpinan organisasi memutar otak agar organisasi yang ia pimpin tetap bertahan dan atau bahkan menjadi *leader* dalam persaingan yang ada. Berbagai cara mereka lakukan untuk memdapatkannya, misal memperbaiki fasilitas, memperbaiki produk yang dihasilkan, perbaikan layanan, promosi, dan lain sebagainya. Semua itu mereka lakukan dengan tujuan yang sama, yaitu merebut hati masyarakat pemakainya dan mempunyai tempat di hati masyarakat pemakainya.

Berbagai cara tersebut, tidak hanya berlaku pada organisasi profit saja, tetapi juga berlaku pada organisasi nirlaba, yaitu organisasi yang memberikan pelayanan, yang tujuan utamanya bukan semata-mata mencari keuntungan, seperti perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dan ilmu pengetahuan, serta lembaga pendidikan seumur hidup (*long life education*) pun melakukan cara-cara. Hal tersebut dilakukan agar layanan dan jasanya tetap menjadi pilihan pemustaka dan atau pemustaka potensial, di tengah derasnya arus informasi dan persaingan antar penyelenggara perpustakaan serta lembaga penyedia jasa informasi lainnya.

Perpustakaan memerlukan strategi pemasaran yang tepat, karena informasi dan jasa dapat dijadikan sebagai komoditas yang dapat diperjualbelikan seperti halnya barang-barang lain. Keunggulan informasi sebagai komoditas adalah informasi tidak akan habis. Semakin banyak yang memanfaatkan informasi maka semakin tinggi pula nilainya. Seperti yang dinyatakan oleh Lasa HS, dalam buku *Manajemen Perpustakaan* (2005: 243) “Informasi dan jasa apabila diberikan kepada orang lain, maka tidak akan berkurang dari tangan pemiliknya. Bahkan semakin banyak yang memanfaatkan berarti informasi itu semakin tinggi nilainya”.

Ada berbagai strategi pemasaran yang dapat digunakan perpustakaan, salah satunya dengan *positioning*, yaitu “proses membangun dan mempertahankan image tertentu di pasar (benak konsumen) tentang apa-apa yang ditawarkan organisasi dan atau individu”. (Yazid, 2008: 93). Dari pengertian tersebut, dalam menentukan *positioning* dari suatu organisasi, *image* (pencitraan) menjadi unsur penting. Pencitraan yang jelas dan informatif akan menjadi dasar bagi organisasi untuk mengembangkan strategi-strategi selanjutnya guna memenuhi kebutuhan para pemakainya dan mampu bersaing dengan lembaga sejenis lainnya.

Pencitraan organisasi yang lebih jelas dan informatif, baik ke dalam maupun ke luar organisasi, akan memperkecil perbedaan persepsi yang dimiliki organisasi dengan masyarakat pemakainya. Selain itu, pencitraan juga berfungsi untuk menanamkan persepsi yang diinginkan

organisasi di hati masyarakat penggunanya, baik persepsi mengenai organisasi itu sendiri, maupun produk dan atau jasa organisasi.

*Positioning* dengan pencitraan yang jelas dan informatif yang dilakukan perpustakaan dapat menjadi dasar bagaimana perpustakaan menentukan strategi pengembangan perpustakaan selanjutnya. Pencitraan perpustakaan juga berfungsi untuk menggambarkan bagaimana perpustakaan saat ini, serta mengubah persepsi masyarakat terhadap perpustakaan.

Pencitraan perpustakaan tidak mudah. Hal ini karena perpustakaan merupakan organisasi yang bergerak di bidang jasa. Sedangkan karakteristik jasa itu sendiri bersifat *intangibel* (tidak nyata) dan hanya dapat dirasakan. Selain itu, pencitraan perpustakaan harus dilakukan secara berulang-ulang. Karena pemustaka sebagai masyarakat pengguna perpustakaan tidak serta merta menerima pencitraan tersebut.

Perbaikan fasilitas perpustakaan, layanan perpustakaan, koleksi perpustakaan, sumber daya manusia (pustakawan) merupakan proses awal pencitraan perpustakaan. Selanjutnya, pencitraan akan dilanjutkan dalam proses pemasaran dan promosi perpustakaan. Semua proses tersebut dilakukan agar pemustaka tertarik dengan perpustakaan, selanjutnya akan mengunjungi perpustakaan dan menggunakan jasa dan layanan perpustakaan.

Salah satu perpustakaan yang saat ini sedang melakukan pencitraan adalah UPT. Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA)

Semarang. UPT. Perpustakaan UNISSULA mencitrakan dirinya menuju *World Class Cyber Library*. Pencitraan perpustakaan perguruan tinggi ini sejalan dengan pencitraan yang dilakukan oleh Universitas Sultan Agung untuk menuju sebagai *World Class Islamic Cyber University*, sebagai lembaga yang menaungi. Seperti yang terdapat pada tujuan utama dari perpustakaan perguruan tinggi, yaitu membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Sasaran dari pencitraan UPT Perpustakaan UNISSULA adalah civitas akademik UNISSULA pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Sasaran diharapkan menjadi tolok ukur dari berhasil tidaknya suatu pencitraan. Dengan pencitraan ini diharapkan sasaran dapat mengubah persepsi mereka mengenai perpustakaan, yang sebelumnya berpersepsi negatif menjadi positif.

Dari latar belakang tersebut, penulis mengangkat mengenai permasalahan “Bagaimana persepsi pemustaka terhadap pencitraan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung Semarang?”.

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang diambil oleh penulis dalam skripsi ini karena saat ini UPT Perpustakaan UNISSULA sedang melakukan pencitraan perpustakaan sebagai *world class cyber library* dan untuk mengukur keberhasilan pencitraan tersebut dapat dilihat dari persepsi pemustaka

UPT Perpustakaan UNISSULA. Jadi, penulis mengambil permasalahan mengenai bagaimana persepsi pemustaka terhadap pencitraan perpustakaan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan UNISSULA?

### **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah penelitian mengenai:

#### 1. Pencitraan:

- a. Bagaimana gagasan pencitraan perpustakaan Universitas Sultan Agung?
- b. Bagaimana implementasi pencitraan perpustakaan Universitas Sultan Agung?

#### 2. Persepsi Pemustaka:

- a. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan Universitas Sultan Agung?
- b. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan Universitas Sultan Agung?
- c. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan Universitas Sultan Agung?
- d. Bagaimana persepsi pemustakaan terhadap pencitraan perpustakaan Universitas Sultan Agung?

#### **D. Tempat Penelitian**

UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Jalan Kaligawe km. 4 Semarang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti mendeskripsikan bagaimana pencitraan perpustakaan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung dan bagaimana persepsi pemustaka terhadap pencitraan perpustakaan yang sedang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Menambah pengetahuan peneliti mengenai pencitraan perpustakaan dan persepsi pemustaka terhadap pencitraan perpustakaan.

2. Bagi perpustakaan Universitas Sultan Agung

Dapat menjadi bahan masukan bagi perpustakaan Universitas Sultan Agung dalam membangun pencitraannya menuju *World Class Cyber Library*.

## **G. Batasan Istilah**

Batasan istilah ini bertujuan untuk menyamakan pemahaman mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam skripsi ini, agar tidak terjadi perbedaan penafsiran pada istilah-istilah yang digunakan. Istilah-istilah yang dibatasi adalah:

### **1. Pemustaka**

Pemustaka pada penelitian ini adalah pengguna perpustakaan baik yang sedang berada di perpustakaan, maupun yang tidak berada di perpustakaan. Hal ini dimaksudkan agar pemerolehan data dapat mewakili persepsi pemustaka secara menyeluruh.

### **2. Pencitraan**

Pencitraan adalah strategi yang dilakukan oleh sebuah organisasi dalam menggambarkan dirinya kepada masyarakat. Pencitraan dalam kasus ini merupakan pencitraan yang bersifat positif dan keluar, yaitu apa yang ingin ditampilkan oleh sebuah organisasi kepada masyarakat pemakainya.

### **3. Persepsi**

Persepsi adalah anggapan atau pendapat seseorang ataupun kelompok mengenai sesuatu hal berdasarkan apa yang pernah mereka lihat, alami, dengar dan rasakan.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.