

STRATEGI MANAJEMEN JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP BAGI GENERASI 4.0 (MILENIAL) DI KABUPATEN PANDEGLANG

Aep Saepudin¹, Encep Syarifudin², Apud³
UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
Email: aepzore@gmail.com¹, encepsyarifudin@gmail.com²,
apud@uinbanten.ac.id³

ABSTRAK

Strategi manajemen jasa layanan perpustakaan merupakan aspek kinerja individu dan intansi pelayanan perpustakaan, dimana indikatornya dapat dilihat dari empat aspek, yaitu strategi jasa layanan, jasa layanana, faktor pendukung dan penghambat strategi jasa layana, upaya dan langkah strategi pengelolaan. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hal tersebut, untuk memenuhi kepuasan pemustaka. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pendekatan manajerial yang sistematis, dimana data dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi serta menggunakan teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan dengan melalui empat tahapan, data collection, data Reduction, data display dan concusion/verivikasi. Dari empat indikator Strategi manajemen jalasa layanan perpustakaan yang ditawarkan sehingga di peroleh tingkat penilaian narsumber dan temuan lapangan yaitu, Penilaian yang baik ditinjau dari pelayanan yang ramah sikap cepat tanggap yang diberikan. Adapun dari sisi lain indikator terkait strategi manajemen layanan yang ditawarkan masih belum baik, karena pengdaan anggaran yang minim sehingga mempengaruhi fasilitas, selain itu penantaan katalog yang belum maksimal. Sebagai implikasi, kemampuan individu seperti etika agar terus dipertahankan dan dikembangkan melalui program atau kegiatan pengembangan sumber daya manusia.

Kata Kunci: Jasa Layananan, perpustakaan, arsip, generasi 4.0,

PENDAHULUAN

Perpustakaan Kabupaten/Kota saat ini berada dalam sebuah kondisi dimana sivitasi perpustakaan seperti halnya terjadi pada masyarakat global telah memasuki era dunia baru dan gaya hidup baru yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi. Tuntutan masyarakat akademisi terhadap kecepatan, kemudahan dan keakuratan kebutuhan yang berkaitan dengan tugas-tugas dan tanggung jawab masyarakat terhadap pengetahuan yang meluas.

. Ketersediaan informasi di perpustakaan sebagai bentuk tugas lembaga perpustakaan untuk menyediakan informasi referensi baik secara langsung maupun tidak langsung. Sumber informasi referensi merupakan sumber informasi penting dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna baik dalam bentuk informasi tercetak

maupun digital.¹ Aktivitas manusia (termasuk jual beli) semakin banyak dan kompleks, begitu pula dengan media digital yang semakin canggih akan membuat mobalitas perpindahan fisik manusia semakin berkurang termasuk berkunjung ke perpustakaan”.²

Dalam mengantisipasi keadaan yang demikian, maka perpustakaan Kabupaten harus lebih mendekatkan dirinya kepada lingkungan masyarakat terutama generasi 4.0 (milenial) memahami secara pasti apa yang menjadi kebutuhan dari para penggunanya, serta melibatkan penggunanya secara aktif dalam operasional perpustakaan. Dalam konteks dunia layanan jasa kemasan menjadi syarat untuk lakunya sebuah produk atau produk jasa untuk menjadi daya saing di pasar³. Pada kondisi ini, perpustakaan harus mampu meningkatkan strategi manajemen jasa layanan, begitu juga yang harus dilakukan oleh perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang. Karena melalui strategi manajemen jasa layanan inilah perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang akan dapat mempengaruhi masyarakat terutama generasi 4.0 (milenial) untuk kembali menjadikan perpustakaan dan arsip kabupaten sebagai tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan dan sekaligus sebagai upaya menunjukkan kepada masyarakat bahwa keberadaan perpustakaan dan arsip kabupaten sangat di butuhkan keberadaannya ditengah-tengah masyarakat.

Pengertian Generasi Milenial

Istilah milenial pertama kali di cetuskan oleh William Strauss dan Neil mereka menciptakan istilah milenial pada tahun 1987 yaitu yang anak-anak yang lahir pada tahun 1982 masuk pra-sekolah. Sedangkan menurut Elwood Carison mengatakan bahwa generasi milenial adalah mereka yang lahir rentan tahun 1983 sampai dengan 2001.⁴ Sedangkan menurut Hasanuddin Ali dan Lilik Purwandi bahwa generasi milenial adalah mereka yang lahir pada tahun 1981 sampai 2000.⁵

¹ Hartono, *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016), p. 17

² Suawantono, *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Meda, 2017), p. 100-101

³ Sudaryono, *Prilaku Konsuen Dalam Prespektif Pemasaran*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2014), p. 338

⁴ Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik- Profil Generasi milenial Indonesia*, (Kementrian Pemberdayaan Kementrian Perempuan dan Perlindungan Anak, 2018), p. 13

⁵ Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik- Profil Generasi milenial Indonesia*, p. 13

Generasi milenial adalah sekelompok individu yang dilahirkan dalam definisi jangka waktu. Milenium didefinisikan sebagai kelompok orang yang lahir antara 1981-2000. Generasi milenial merupakan modal utama dalam fenomena bonus demografi. Potensi generasi milenial yang dapat dimaksimalkan akan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Peranan generasi milenial yang merata tanpa adanya kesenjangan gender juga akan mengoptimalkan manfaat dan potensi yang ada.⁶

Menurut Yorsi Sbastian dalam jurnal Suci Prasati dan Erik Teguh Prakoso, ada beberapa keunggulan dalam generasi milenial, yaitu ingin serba cepat, mudah pindah pekerjaan dalam waktu singkat, kreatif, dinamis, melek teknologi, dekat dengan media sosial dan sebagainya.⁷ Generasi milenial adalah generasi yang dilahirkan antara tahun 1981-2000 atau 2001 suatu generasi di dalamnya yang memiliki keunggulan ingin serba cepat, mudah pindah pekerjaan dalam waktu singkat, kreatif, dinamis, melek teknologi, dekat dengan media sosial dan sebagainya.

Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan

Manajemen berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata tersebut digabungkan menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. Sedangkan manajemen menurut Parker ialah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang.⁸ Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan pengguna sumberdaya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.⁹ Sedangkan manajemen dalam arti luas adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.¹⁰

Perpustakaan berasal dari kata "*Libray*" dalam bahasa Inggris yang artinya perpustakaan, yang berasal dari kata dasar "*libri*" yang artinya pustaka, buku atau kitab. Padanan istilah-istilah bahan pustaka, pustakawan, kepustakawanan, perpustakaan dan ilmu perpustakaan.¹¹ Bahkan sekarang perpustakaan sering dijadikan tempat

⁶ Dede Mustomi dan Eni Reptiningsih, Jurnal, *Gaya Kepemimpinan Dalam Perspektif Generasi Milenial*, (SSN, 2555, E-SSN: 2621-5306)

⁷ Suci Prasati dan Erik Teguh Prakoso, jurnal, *Karakter dan Perilaku Milenial : Peluang Atau Ancaman Bonus Demografi*, (SSN 2599-1221, ISSN 2620-5343)

⁸ Husaini Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), p. 5

⁹ Andi Ibrahim, Jurnal, *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Embali Informasi Berbasis Digital*, (ISSN, 2354-9629)

¹⁰ Usman, *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, p. 5

¹¹ Hartono, *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016), p. 5

memunculkan bakat-bakat dari pada masyarakat contohnya perpustakaan sering mengadakan lomba tingkat satuan sekolah se-kabupaten/ kota dan yang lainnya.

Merujuk kepada pengertian Manajemen dan pengertian perpustakaan sebagaimana Bryson Menyatakan bahwa manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tepat memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian.¹² Sehingga manajemen perpustakaan dapat diartikan sebagai sebuah upaya perpustakaan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu yang telah ditetapkan dalam visi misi organisasi perpustakaan dengan melalui sebuah proses yang dilakukan secara bersama atau berkelompok.

Sedangkan secara universal tugas pokok perpustakaan adalah mengembangkan, menyimpan, mengelola, melestarikan, mendayagunakan serta melayani informasi kepada masyarakat.¹³ Semua jenis perpustakaan mengemban fungsi sebagai berikut: 1) Sebagai pusat pendidikan; 2) Sebagai pusat penyimpanan; 3) Sebagai pusat penelitian; 4) Sebagai pusat layanan informasi bagi masyarakat; 5) Sebagai fungsi rekreasi dan kultural.¹⁴

Peran Pustakawan Daerah

Sebagaimana Suwarno mengatakan bahwa, “Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan karena sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan atau jasa kepada pengguna perpustakaan sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani”¹⁵

Sedangkan menurut Muttaqien yang dikutip dari jurnal Nur Rahayu Fungsi Pustakawan Sebagai Berikut: (1) *Creation*, Pustakawan harus menjadi pemicu perkembangan pengetahuan, (2) *Utilization* pustakawan sebagai tren penurunan keterampilan (3) *Acquisition* Adalah sebagai pengadaan informasi/koleksi. (4) *Storing* (penyimpanan) Pustakawan sebagai pemelihara koleksi, (5) *Distribution* pustakawan berfungsi mentranper informasi, (6) *Structure* dalam arti struktur transfer pengetahuan, (7) *Technology* pustakawan harus mampu memahami teknologi digital, (8) *Measurement*

¹² Andi Ibrahim, Jurnal, *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu embali nformasi Berbasis Digital*, (ISSN, 2354-9629)

¹³ Hartono, *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*, p. 7

¹⁴ Hartono, *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*, p. 7

¹⁵ Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Medi, 2010), p. 88

pustakwan sebagai pengukur bersipat kuantitatif, (9) *Organizational design*, (10) *Leadership* dan (11) *Kulture*.¹⁶

Konsep Jasa Layanan

Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak pada pihak lainnya yang secara prinsip tidak terwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan¹⁷. jasa dapat di deskripsikan suatu yang tidak dapat dilihat dan tidak berwujud yang dirancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.¹⁸ Ada pendapat lain yang mengatakan “jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) sedangkan konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.¹⁹

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, terdapat sepuluh faktor yang menentukan layanan jasa, yaitu: *Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding or knowing the Customer, Tangibles*²⁰

Prilaku Pengguna Jasa layanan Perpustakaan

Menurut Schiffman dan Kanuh, istilah perilaku konsumen merujuk kepada perilaku yang diperlihatkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan suatu produk barang atau produk jasa yang mereka harapkan akan dapat memuaskan kebutuhan mereka.²¹ James F. Engel et. Al berpendapat bahwa: perilaku konsumen didefinisikan sebagai tindakan-tindakan individu yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh dan menggunakan barang-barang jasa ekonomi termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan tersebut.²²

Jenis-jenis Konsumen Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan

Pada dasarnya seseorang yang menggunakan jasa layanan perpustakaan dapat dikategorikan menjadi dua kategori. 1) Kata kategori yang pertama adalah konsumen individu, konsumen individu adalah konsumen perseorangan yang bukan kelompok atau instansi.²³

¹⁶ Rahayu, *Peranan Pustakwan Dalam Mendukung Knowledge...*, p-ISSN: 2502-0730 e-ISSN: 2549-0133

¹⁷ Rahmat, *Manajemen Humas Sekolah*, p. 92

¹⁸ Harman Malung, *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, (Bandung: Alfabeta, 2018), p. 31

¹⁹ Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2015), p. 17

²⁰ Ruslan, *Manajemen Public Relations dan ...*, p. 282

²¹ Susastiro, *Prilaku Konsumen ...*, p. 32

²² Sudaryono, *Prilaku Konsumen ...*, p. 5

²³ Mulyadi Niti Susastiro, *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 26

2) Kata gori yang kedua adalah konsumen intansi atau konsumen organisasai atau juga konsumen kelompok, yaitu konsumen yang mengatasnamakan subah intansi. ²⁴ Sedangkan Menurut Schiffama dan Kanuh, tahapan-tahapan konsumen atau pengguna jasa. a) Mengenali kebutuhan; b) Mencari informasi sebelum menggunakan; c) Melakukan evaluasi terhadap bebrapa pilihan; d) Melakukan dengan cara: (1). mencoba-coba menggunakan jasa, (2). melakukan ulang menggunakan Jasa; e) Melakukan evaluasi paska menggunakan jasa. ²⁵

Konsep Marketing Public Relations

Menurut Thomas L. Harris, *Marketing public relation* adalah sebuah proses perencanaan dan pengevaluasian program yang merangsang pelanggan. Hal tersebut dilakukan melalui pengkomunikasian informasi yang kredibel dan kesan-kesan yang dapat menghubungkan perusahaan atau intansi layan publik, peroduk dengan kebutuhan serta perhatian pelanggan. ²⁶

1. Promosi dan Jenis Layanan Perpustakaan

Dalam manajemen pemasaran dikatakan bahwa promosi merupakan ujung tombak bagi kegiatan bisnis suatu produk dalam rangka menjangkau pasar sasaran dan menjual produk. ²⁷ Hampir bias dipastikan hampir setiap peroduk berupa barang atau jasa yang hampir kita temukan di tempat-tempat tertentu (pasar/ritel) secara keseluruhan hal ini telah direncanakan baik secara sistematis maupun tidak. Berarti hal ini menjadi sebuah acuan bahwa promosi suatu produk merupakan tombak bagi lakunya sebuah produk atau jasa di pasaran. ²⁸ Adapun tujuan dari promosi untuk meperkenalkan, membujuk dan mengingatkan terhadap konsumen atau calon konsumen.

Menurut William J. Stanton, promosi adalah unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan. ²⁹ Promosi sebuah langkan meperkenalkan, membujuk

²⁴ Mulyadi Niti Susastiro, *Prilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), p. 26

²⁵ Susastiro, *Prilaku Konsumen Dalam Prespektif Kewirausahaan*, p. 40

²⁶ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), P. 245

²⁷ Danang Sunyoto, *Perilaku konsumen dan Pemasaran*, (Yogyakarta: CAPS Center Of Academic Publishing Service, 2015), p. 151

²⁸ Sunyoto, *Perilaku konsumen dan Pemasaran*, p. 151-152

²⁹ Sunyoto, *Perilaku konsumen dan Pemasaran*, p. 151-152

pelanggan dan mengingatkan terhadap pelanggan atau calon pelanggan sehingga melakukan sebuah tindakan respon positif terhadap perusahaan penyedia barang atau jasa

2. Jenis-jenis Promosi

Menurut Stanto, Etzel dan Walker, ada lima jenis promosi meliputi penjualan tatap muka (*personal selling*), periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), publisitas (*publicity*) hubungan masyarakat (*public relation*).³⁰

- Penjualan tatap muka (*personal selling*). Penjualan tatap muka/penjualan pribadi adalah suatu bentuk penyajian (presentasi) produk kepada konsumen akhir yang dikerjakan oleh tenaga penjual yang telah disediakan perusahaan atau pihak lain yang representatif yang melibatkan secara langsung antara salesmen dengan pembeli. Menggunakan metode tatap muka (*advertising*) setidaknya dapat mempengaruhi pembeli secara langsung dengan adanya peragaan kualitas barang sehingga pembeli lebih mudah untuk mempercayai dari hasil produk perusahaan.
- Periklanan (*advertising*) adalah suatu bentuk penyajian yang bukan dengan orang pribadi, dengan pembayaran oleh sponsor tertentu (*advertising is a paid for type of impersonal mass communication in which the sponsor is clearly indentified*).³¹
- promosi penjualan (*sales promotion*). Promosi penjualan adalah bentuk bentuk persuasi langsung melalui penggunaan berbagai insentif yang dapat diatur untuk merangsang pembeli produk dengan segera dan/atau meningkatkan jumlah barang yang dibeli pelanggan.³²
- Publisitas (*publicity*). Publisitas adalah semacam periklanan yang dilakukan dengan sejumlah komunikasi untuk merangsang permintaan (*publicity is similar to advertising in that it is a mass communication type demand stimulation*).³³
- Hubungan Masyarakat (*public relation*), Menurut Jhon E. Marston, Hubungan masyarakat (*public relation*) adalah suatu yang direncanakan berupa komunikasi

³⁰ Sunyoto, *Perilaku konsumen dan Pemasaran*, p. 151-152

³¹ Sunyoto, *Perilaku konsumen dan Pemasaran*, p. 153

³² Harma Malau, *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*, (Bandung: Alfabet, 2018), p. 103

³³ Sunyoto, *Perilaku konsumen ...*, p. 154

persuasif yang didesain untuk mempengaruhi segmen publik tertentu (*Public relation is plannen, persuasive communication desigen to influence significant publc*).³⁴

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif metode penelitaian yang berlandasan pada filosofi *post-Positivisme*. Sering juga disebut dengan paradigm interpretif dan konstruktif,³⁵ yang lebih berperan untuk makna dari pandangan suatu subjek yang diteliti untuk mendapatkan sudut pandang pemahaman pada fenomena yang diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam bukan ditunjukan mencari generalisasi.³⁶ Menurut Bagdan dan Biklen dalam buku Bambang Rustanto, antara lain:³⁷ 1) Penelitian dilakukan dalam situasi yang alamiah/wajar, langsung kesumber data dan peneliti adalah instrument kunci. 2) Lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul lebih bersifat kata-kata atau berupa jenis gambar, sehingga tidak menemukan pada pola makna. 3) Lebih menekankan pada proses daripada hasil. 4) Peneliti kualitatif lebih menekankan pada isis (makna). Dibalik data yang diamati.

Pada peneliti kualitatif, pemilihan sampel yaitu sampel diambil dengan maksud menjadi wakil dari seluruh populasi, tetapi sampel memiliki pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian.³⁸

Pada tahapan pengumpulan data peneliti memilih beberapa cara yaitu: 1) observasi partisipan; 2) wawancara mendalam; 3) *life history*; 4) analisis dokumen; 5) catatan harian peneliti (rekaman pengalaman dan kesan peneliti pada saat pengumpulan data); dan 6) analisis media³⁹.

Teknik analisis data berpedoman pada konsep Suharsimi Arikunto meliputi: 1) Data Collection, 2) Data Reduction, 3) Data Display, 4) Conclusion/verifikasi.⁴⁰ Data uji keabsahan data sebagai Teknik pengujian untuk mengukur tingkat kepercayaan dari data peneliti.

³⁴ Ruslan, *Manajemen Public Relations dan ...*, p. 6-7

³⁵ Bambang Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015,) p. 7-8

³⁶ Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, p. 7-8

³⁷ Rustanto, *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*, p. 13

³⁸ Bungin, *Metodologi Penelitian...*, p. 172

³⁹ Bungin, *Metodologi Penelitian...*, p. 172

⁴⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), p. 160

Deskripsi dan analisis jasa layananana bagi generasi 4.0 (Milenial)

Riset pelayanan adalah suatu kegiatan untuk mempertimbangkan perencanaan pemecahan masalah dan pengontrolan.⁴¹ Dalam wawancara dengan informan, adapun penilai terhadap jasa layanan yang diberikan pihak perpustakaan kepada generasi milenial (4.0) sebagaimana kita lihat dari jawaban informan sebagai berikut:

“Meneurut saya pribadi layan perpustakaan sudah seharusnya memiliki layanan yang berkelas. Mengacu semarak pendidikan yang terus berkembang pesat, salah satu faktor pendukungnya yaitu tersedianya layan perpustakaan yang mempuni. Kalau bias berkelas internasional.” Pengunjung perempuan usia 25 tahun.⁴²

“Layanan perpustakaan di era modern seharusnya yang ditingkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi. Sebab di jaman digitalis manusia semakin malas, jadi apa-apa serba ingin dikendalikan lewat teknologi handphone, sudah selayaknya perpustakaan melakukan itu, contoh lah buku yang ada sudah harus dibuat media digital seperti dibuat pdf, dan disimpan di website sehingga pengunjung cukup dirumah dan cukup berkunjung lewat website nya saja. Tapi ini juga sudah cukup membantu bagi kami yang hobi membaca” Pengunjung laki-laki usia 20 tahun.⁴³

Layanan perpustakaan sudah seharusnya yang ditingkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi. Apalagi dimusim pandemik covid 19, membuat kita waswas untuk berkunjung ke tempat-tempat umum, diantaranya perpustakaan. Menurut hemat saya sudah selayaknya perpustakaan menyediakan sumber informasi yang sama rata, antara yang tercetak dan yang digital. Yang digital untuk pemustaka super sibuk tak ada waktu untuk berkunjung ke perpustakaan, faktor jarak, malas dan sebagainya. Sedangkan media cetak untuk yang sebaliknya. Tapi ini juga sudah lumayan cukup untuk media cetak, cuma itu tadi berbasis digitalnya belum” Pengunjung laki-laki usia 27 tahun.⁴⁴

⁴¹ Harman Maulana, *Manjemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisonal Sampai Era Modernisasi Global*, (Bandung: Alfabeta, 2018), p. 253

⁴² Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 5 Agustus 2020

⁴³ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 5 Agustus 2020

⁴⁴ Wawancara ini dilakukan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 5 Agustus 2020

“Layanan perpustakaan harus memberi kemudahan baik berbasis teknologi atau secara tatap muka, sudah malas membaca di tambah dengan sulit mencari bahan bacaan yang diharapkan. Harus memberi kemudahan bagi pengguna bagai mana pun itu caranya.” Pengunjung perempuan usia 30 tahun.⁴⁵

“Bagi saya orang yang gptek teknologi perpustakaan harus siap melayani masyarakat seperti saya. Meberikan sarana-parasarana yang cukup memberi kemudahan untuk penelusuran bahan pemustaka secara manual.” Pengunjung perempuan usia 40 tahun.⁴⁶

Berdasarkan deskripsi di atas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan terhadap pengunjung memberikan penilaian yang baik. Akan tetapi ada beberapa yang diharapkan oleh pengunjung terutama generasi milenial (4.0). Yaitu, adanya basis teknologi dalam pencarian buku di dalam perpustakaan (*opac*). Mengingat pada saat sekarang sistem pencarian buku di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang masih menggunakan sistem manual.

Dskripsi dan Analisis strategi jasa layanan perpustakaan dan arsip bagi generasi 4.0 (Milenial)

Menurut Tjipotono, definisi kualitas layana jasa (*service of excellence*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴⁷

Untuk lebih kompotitif startegia jasa layanan apa yang diberikan kepada pengunjung generasi milenial (4.0) sebadaimana hasil wawancara bersama pihak perpustakaan:

“Layanan yang diberikan cukup maksimal. Mulai dari perpustakaan keliling, ketiap-tiap sekolah. Perpustakaan keliling dihari minggu yang selalu dipusatkan di alun-aluk Kabupaten Pandeglang. Menyediakan layanan media masa berbagai jenis media masa mulai dari twitter, facebook, instagram dan website dan aplikasi digital, tersedianya

⁴⁵ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 7 Agustus 2020

⁴⁶ Wawancara ini dilaksanakan sebelum Kabupaten Pandeglang memasuki kawasan zona merah covid 19 tanggal 7 Agustus 2020

⁴⁷ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pres, 2016), p. 280-281

layanan internet, adanya jaringan wifi yang dihususkan bagi anggota. Bedah buku, bahkan berbagai kegiatan lainya yang berhubungan dengan perpustakaan sering juga dilakukan, seperti mengadakan kegiatan perlombaan tingkat pelajar, Bukan pameran ke arsipanpun dan menyediakan bioskop keliling yang sifatnya mengedukasi. Hal ini sering dilakukan dengan tujuan memancing minat baca masyarakat agar senang tiasa mengunjungi dan membaca sehingga terbentuknya budaya baca masyarakat yang baik.

Upaya perpustakaan di masa sekarang bukan sebatas penyedia layanan baca melainkan perpustakaan harus mampu merambah keberbagai sektor, diantaranya kami pernah melakukan pelatihan terhadap ibu-ibu PKK. Mengadakan Pelatihan dibidang pertanian. Perpustakaan harus meyediakan berbagai lalayan informasi yang bersifat pengetahuan terhadap masyarakat.

Dengan melakukan pelayanan yang maksimal alhamdulillah respon masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pandeglang cukup baik. Penggunjung dimasa sebelum Covid 19 lumbayan banyak, perhari bias mencapai ratusan pengunjung.”⁴⁸

Berdasarkan deskripsi di atas strategi pelayanan yang dilakukan. Perpustakaan memiliki respon yang baik untuk menyikapi kebutuhan masyarakat, selain menyediakan pelayanan perpustakaan pada umumnya. Pihak Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang meyediak pelatihan masyarakat berkarya dengan mengadakan berbagai macam pelatihan. Kalau kita lihat peran perpustakaan kini semakin aktif dalam melakukan pengembangan masyarakat.

Deskripsi dan Analisis faktor pendukung dan penghambat strategi manajemen jasa bagi generasi I 4.0 (milenia)

- a. Faktor Pendukung Strategi Manajemen Jasa Layana Perpustakaan Dan Arsip Bagi Generasi 4.0 (milenial)

Achmad dkk menyatakan bahwa, “Fasilitas merupakan asset perpustakaan yang berharga. Hal ini dapat dipahami karena sebgus apapun gedung perpustakaan

⁴⁸ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 12 Januari 2021

itu dirancang apabila tidak didukung dengan fasilitas yang memadai maka kurang berarti”⁴⁹

Faktor pendukung merupakan faktor utama untuk terbentuk atau terlaksananya sebuah manajemen perencanaan. Sebagaimana hasil wawancara bersama pihak perpustakaan.

“Layanan yang diberikan cukup maksimal. Mulai dari perpustakaan keliling, ketiap-tiap sekolah. Perpustakaan keliling dihari minggu yang selalu dipusatkan di alun-aluk Kabupaten Pandeglang. Menggunakan media masa berbagai jenis media masa mulai dari Twitter, Facebook, Instagram dan website. Bahkan mempromosikan secara tatap muka sering kami lakukan ke berbagai instansi pendidikan, bahkan berbagai kegiatan lainya yang berhubungan dengan promosi perpustakaan sering juga dilakukan, dengan melakukan kegiatan perlombaan tingkat pelajar. Bukan hanya itu saja pameran ke arsipapun sering dilakukan dengan tujuan memancing minat baca masyarakat agar senang tiasa mengunjungi dan membaca yang telah kami sediakan. Satu lagi dimana sebelum pandemi covid 19 kami menyediakan layanan perpustakaan panggilan untuk kegiatan membaca atau pelatihan ibu-ibu PKK. Contohnya membantu masiswa-mahsiswi yang sedang mengadakan Kuliah Kerja Nyata dengan menyediakan layanan baca panggilan ke daerah tertentu dan yang lainya.”⁵⁰

Berdasarkan pengamatan peneliti faktor pendukung yang dimiliki perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Pandeglang dapat dikatakan cukup. Ditinjau dari segi fisik dan pasilitas. Perpustakaan pandeglang telah memiliki beberapa penunjang untuk berjalanya sebuah kegiatan pelayanan jasa di bidang perpustakaan antara lain:

- a. Bangunana atau gedung tempat sarana membaca dan penyimpanan koleksi tersedia mulai dari tempat sarana membaca, tempat penyimpanan koleksi, tempat penyimpanan alat media masa, ruanga adminstrai, ruangan pelayanan bagi pembaca, sarana palkir kendaraan, sarana ruangan tempat membaca dan toilet.
- b. Koleksi buku dan bahan referensi cukup memadai.

⁴⁹ Achmad dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: CV Agung Seto, 2012), p. 14

⁵⁰ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2021

- c. Kendaraan bermotor sebagai pelengkap sarana-perasarana penunjang berjalanya pelayanan perpustakaan telah tersedia mulai dari kendaraan roda dua sampai kendaraan roda empat.
- d. Sumberdaya manusia cukup mempuni. Ditinjau dari sektuktur orgnisasi perpustakaan.
- e. Media teknologi sudah terpenuhi mulai dari Komputer, jaringan wifi alat pengeras suara dan yang lainnya.

b. Faktor penghambat strategi manajemen jasa layana perpustakaan dan arsip daerah bagi generasi 4.0 (milenial)

Setiap kegiatan pastinya memiliki kendala dalam arti hambatan atau rintangan yang dihadapi, adapun hambatan yang dihadapi oleh pihak perpustakaan sebagaimana diungkapkan dari hasil wawancara bersama pihak perpustakaan.

“berdasarkan yang kami alami saat ini ada beberapa penghambat, pertama anggaran yang kurang maksimal, adanya perubahan sudut pandang masyarakat yang tadinya membaca menggunakan media cetak kini mereka lebih senang membaca lewat ponselnya hal ini menimbulkan persaingan yang ketat untuk merambah hati masyarakat kembali, dan yang terakhir pandemi covid 19. Sehingga semua aktipitas dibatasi”⁵¹

Berdasarkan deskripsi di atas hambatan dalam strategi manajemen layanan untuk generasi milenial (4.0). meliputi:

1. Keterbatasan anggaran
2. Adanya perubahan sudut pandang masyarakat dan perubahan zaman segala sesuatu harus serba berbasis teknologi. Sedangkan untuk memenuhi pada basis teknologi adanya keterhambatan, faktor anggaran yang belum maksimal untuk pengadaan barang yang membantu melengkapi pelayanan.
3. Adanya wabah penyakit covid 19 yang tidak terkontrol menyebabkan seringnya perubahan manajemen pelayanan.

Deskripsi dan Analisis upaya dan langkah strategi pengelolaan perpustakaan di Kabupaten Pandeglang

⁵¹ Wawancara dilaksanakan pada tanggal 15 Januari 2021

Upaya yang dilakukan perpustakaan dalam strategi pengelolaan perpustakaan kini harus melakukan perubahan yang sangat drastis. Mengingat pada sekarang ini wabah penyakit yang melanda, kini pihak perpustakaan harus berfikir keras bagaimana kebutuhan pengguna jasa layanan perpustakaan terpenuhi. Adapun langkah yang dilakukan sebagai mana hasil wawancara bersama pihak perpustakaan.

“Adapun upaya yang kami lakukan apa lagi mengingat masa pandemi covid 19 tiada lain harus kami persembahkan aplikasi yang dapat di instal di smartphone. Yaitu aplikasi IPusda Pandeglang, IPusda Pandeglang baru di tantangani nota kesepahan dengan pihak penyedia layan Selasa 1 Desember 2020. Di mana didalamnya menyediakan berbagai ebook. Itu suatu langkah dimana perpustakaan masih bias melayain pengguna perpustakaan. Sekalipun langkah ini tidak maksimal terhadap apa yang diharapkan pengunjung. Dan aplikasi IPusda belum kami peromosisikan secara serius hanya melalui media sosial yang kami punya. Belum sampai promosi lewat jasa periklan mengingat anggaran. Dan belum kami promosikan secara eksternal mengingat covid 19 yang masih meningkat di Kabupaten Pandeglang. Selama ini yang kami promosikan hanya sebatas internal saja. Hanya sebatas dilingkungan perkantoran daerah Kabupaten Pandeglang.”⁵²

Berdasarkan deskripsi di atas langkah dan upaya strategi manajemen layanan untuk generasi milenial (4.0). Yaitu adanya perubahan strategi manajemen layanan dari pelayanan kompesional kepada pelayanan media aplikasi IPusda Pandeglang yang dapat dikendalikan lewat Smartphone. Dalam arti adanya perubahan manajemen pelayanan yang tadinya bersifat kompesional menuju pelayanan teknologi dengan menggunakan aplikasi android IPusda.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa jasa layanan bagi generasi milenial (4.0) yang ada di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang belum memuaskan harapan narasumber. Baik layanan referensi, sirkulasi maupun layanan berbasis internet. Hal ini

⁵² Wawancara dilaksanakan tanggal 14 Januari 2021

akan mempengaruhi tercapainya visi dan misi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang.

2. Strategi jasa layanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang bagi generasi milenial (4.0) belum memenuhi harapan narasumber, yang berarti bahwa kualitas layanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang bagi generasi milenial (4.0) belum baik. Hal ini ditunjukkan oleh persepsi respon terhadap layanan perpustakaan lebih kecil dari harapan minimum, akan tetapi adanya penilaian positif terhadap pelayanan yang ramah sikap cepat tanggap yang dirasakan narasumber. Untuk meningkatkan kualitas layanan sangat penting bagi eksistensi perpustakaan, maka apabila hal ini tidak diperbaiki tidak menutup kemungkinan di tinggalkan oleh pengunjung.
3. Faktor pendukung dan penghambat strategi manajemen jasa layanan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Pandeglang bagi generasi milenial (4.0) yang perlu mendapat perhatian utama diantaranya adalah:
 - a. Fasilitas fisik perpustakaan seperti layanan opac, layanan digital, layanan referensi, sirkulasi dan layanan yang lainnya.
 - b. Koleksi buku yang tidak tertata rapih.
 - c. Kurangnya petunjuk yang memudahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dicari
 - d. Tidak jelas susunan katalog yang masih bercampur baur. Seperti tercampurnya karia referensi dengan buku sirkulasi.
4. Upaya dan langkah strategi layanan bagi generasi milenial (4.0) yang dilakukan Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten pandeglang yaitu, adanya perubahan strategi manajemen layanan yang tadinya hanya bersifat pelayanan kompesional kini ada penambahan pelayanan melalui media aplikasi IPusda Pandeglang yang dapat dikendalikan lewat Smartphone kapan saja dan dimana saja.

AFTAR PUSTAKA

- Achmad dkk. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: CV Agung Seto, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Bungin, M Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2015.
- _____. *Metodologi penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah ragam Variasi Kontemporer*. Jakarta: Rajawali Pres, 2015.
- Badan Pusat Statistik. *Statistik Gender Tematik- Profil Generasi milenial Indonesia*. Kementrian Pemberdayaan Kementrian Prempuan dan Perlindungan Anak, 2018.
- Danang. *Perilaku konsumen dan Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS Center Of , Academic Publishing Service, 2015.
- Hartono. *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Calpulis, 2016.
- Ibrahim, Andi. *Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu embali nformasi Berbasis Digital*. Jurnal, ISSN, 2354-9629
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2015.
- Malau, Harman. *Manajemen Pemasaran, Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabet, 2018.
- Mustomi, Dede dan Eni Reptiningsih. *Gaya epemimpinan Dalam Perspektif Generasi Milenial*. SSN, 2555, E-SSN: 2621-5306.
- Prasati, Suci dan Erik Teguh Prakoso, jurnal, *Karakter dan Prilaku Milenial : Peluang Atau Ancaman Bonus Demografi*, (SSN 2599-1221, ISSN 2620-5343)
- Rahayu, Nur. *Peranan Pustakwan Dalam Mendukung Knowledge Manajemen Repository Kementrian Kelautan Dan Perikanan*. Jurnal, Volume 2 Nomor 1 Juli 2016 p-ISSN: 2502-0730 e-ISSN: 2549-0133 Badan Standardisasi Nasional BSN, *Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota*, SNI 7495:2009
- Rahmat, Abdul. *Manajemen Humas Sekolah*. Yogyakarta: Media Akademi, 2016.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pres, 2016.

- Rustanto, Bangbang. *Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Suawantono. *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*. Bandung: Simbiosis Rekatama Meda, 2017.
- Sudaryono. *Prilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia, 2014.
- Suwarno, Wiji. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Sebuah Pendidikan Praktisi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016.
- _____. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Jakarta: AR-Ruzz Media, 2016.
- Usman, Husaini, *Manjemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011

