

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Awal tahun 2020, penyakit *Coronavirus Disease 19* (COVID-19) mulai menyebar di Indonesia. Virus ini pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir 2019. Akibat merebaknya virus COVID-19, setiap negara, termasuk Indonesia, harus menerapkan kebijakan seperti *social distancing* sampai *lockdown* dari skala kecil hingga besar. Begitu juga dengan menerapkan protokol kesehatan agar memutus rantai penularan virus. Berdasarkan penjelasan dari Majid (2021) terdapat lima protokol kesehatan yang perlu dipatuhi yaitu mencuci tangan setidaknya 20 detik untuk mencegah penularan virus, memakai masker untuk orang yang sedang terjangkit virus maupun sedang mencegah penularan virus, menjaga jarak minimal satu meter dengan orang lain, menjauhi kerumunan untuk mengurangi resiko terjangkit virus, dan mengurangi mobilitas keluar rumah agar mengurangi kemungkinan membawa virus ke dalam rumah. Karena diharuskan menjauhi kerumunan dan pengurangan mobilitas, aktivitas rutin sehari-hari terkena dampak dari virus ini yang mengharuskan masyarakat bekerja dari rumah atau masyarakat mengenal istilah dengan *Work From Home* (WFH). Penerapan ini didukung dalam Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) dalam pasal 4 ayat 1 dijelaskan bahwa pembatasan berskala besar paling sedikit meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan agama, dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum. Dengan adanya pemberlakuan peraturan tersebut, salah satu tempat yang terkena dampak tersebut yaitu perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan tempat yang dibutuhkan oleh sivitas akademik untuk memenuhi kebutuhan informasi. Menurut Basuki (1993) dalam Husna (2017) perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan yang berada di perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi.

Sejalan dengan tujuan utama, perpustakaan perguruan tinggi menyediakan kebutuhan informasi bagi sivitas akademik. Perpustakaan perguruan tinggi membantu perguruan tinggi untuk melakukan pengadaan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan sivitas akademik yang memerlukan berbagai macam kebutuhan informasi. Perpustakaan akan melayani pengguna perpustakaan yang biasa disebut pemustaka. Menurut Suwarno (2011) dalam Sari & Marajari (2019) Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi buku maupun bahan pustaka lainnya. Perpustakaan menyediakan sumber informasi tercetak maupun digital kemudian pemustaka dapat mencari informasi yang dibutuhkan. Pemustaka dapat membaca di tempat atau meminjam dan memakai buku secara langsung diluar perpustakaan. Buku yang tersedia disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Karena itu, perpustakaan perlu perencanaan penyediaan buku sesuai kebutuhan pemustaka. Penyediaan buku merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Sejalan dengan Rahma (2018) menyatakan layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Secara umum, layanan yang disediakan oleh perpustakaan yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Rahma (2018) menjelaskan layanan sirkulasi mencakup semua kegiatan pencatatan yang terkait dengan optimalisasi pemanfaatan dan penggunaan koleksi perpustakaan secara efektif dan tepat waktu, demi memenuhi kepentingan pengguna jasa perpustakaan, sedangkan layanan referensi menurut Luthfiah (2015) yaitu layanan yang menyediakan koleksi bahan pustaka secara terbatas karena pertimbangan seperti keterbatasan koleksi, bertujuan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan memberikan jawaban atas pertanyaan menggunakan koleksi referensi, termasuk pelayanan khusus untuk jenis-jenis koleksi tertentu seperti kamus, ensiklopedia, dan almanak. Tetapi karena pandemi, perpustakaan tidak bisa melayani pemustaka secara langsung karena pustakawan tidak dapat pergi ke perpustakaan begitu juga dengan pemustaka yang tidak dapat berkunjung ke perpustakaan karena harus mematuhi peraturan yang berlaku. Agar perpustakaan tetap dapat melayani kebutuhan

Raden Yasmine Mumtaza Adikusumah, 2023

*ANALISIS LAYANAN CERIA (CETAK DAN KIRIM KOLEKSI AKADEMIK) SEBAGAI INOVASI LAYANAN PERPUSTAKAAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

informasi pemustaka, perpustakaan harus menyesuaikan dengan keadaan yang sedang terjadi. Dikarenakan keterbatasan untuk beraktivitas diluar rumah, perpustakaan perlu memikirkan cara lain agar tetap dapat melayani pemustaka.

Dalam Basuki (1993) dalam Suratmi (2019) pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan. Pustakawan tentu memiliki peran penting dalam pelayanan perpustakaan. Pustakawan harus memikirkan cara lain agar selalu bisa melayani pemustaka secara prima. Dengan keadaan yang harus mematuhi aturan protokol kesehatan, pustakawan perlu memikirkan layanan yang dapat dijangkau dengan mudah oleh pemustaka dari rumah. Mengingat perkembangan teknologi saat ini semakin pesat, pustakawan dapat memanfaatkan teknologi untuk para pemustaka. Selaras dengan hukum perpustakaan ke-empat menurut Ranganathan “library is a growing organism” yang dapat diartikan bahwa perpustakaan akan selalu bisa berkembang dan akan selalu mampu menyesuaikan dengan keadaan seiring perubahan lingkungan sekitar. Pustakawan dapat membuat layanan yang dapat dijangkau oleh pemustaka dimanapun dan kapanpun seperti website resmi perpustakaan.

Hasan & Rifai (2021) layanan daring perpustakaan adalah layanan yang dilakukan oleh sebuah perpustakaan secara terhubung internet yang menyediakan berbagai akses jenis layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Umumnya perpustakaan saat ini sudah memiliki layanan secara daring supaya dapat menjangkau pemustaka yang lebih luas seperti website resmi perpustakaan. Adanya *website* tersebut dapat membantu memudahkan pemustaka mendapatkan layanan dari perpustakaan dimanapun dan kapanpun pemustaka butuhkan. Layanan yang biasanya terdapat dalam *website* perpustakaan diantaranya *e-resources*, *repository*, dan *OPAC online*.

Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia memiliki *website* resmi perpustakaan <https://perpustakaan.upi.edu/> yang menyediakan berbagai macam

layanan secara daring. Layanan yang disediakan yaitu Repository, Layanan CERIA, Layanan Bebas Pinjam, Layanan VPN, Layanan MyLOFT dan Repovos. Layanan daring tentu mengedepankan pemanfaatan bahan pustaka digital agar lebih mudah untuk didapatkan oleh pemustaka. Dengan mengunduh dokumen yang diperlukan, pemustaka dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Seiring penggunaan bahan pustaka digital semakin meningkat karena dalam keadaan pandemi, bahan pustaka tercetak kurang dimanfaatkan karena sulit untuk dijangkau pada masa pandemi seperti ini. Supaya bahan pustaka tercetak tetap dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, perpustakaan perlu berinovasi agar semua bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan saat ini dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Dalam layanan daring UPI, layanan CERIA menyediakan akses yang mudah dijangkau untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang bersumber dari referensi perpustakaan UPI dan dikirimkan ke pemustaka dalam bentuk tercetak.

Bahan pustaka tercetak tetap dapat dipinjam dalam keadaan pandemi sekarang. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Ayu Wulansari, Moh. Ulil Albab, Yolana Priatna, & Ahdani Subhan, (2021) dari Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada tahun 2021 dengan judul Inovasi Layanan Perpustakaan Di Era Pandemi COVID-19. Penelitian ini membahas salah satu layanan yang baru diadakan dalam era COVID-19 yaitu *book delivery service*. Dengan memanfaatkan koleksi buku yang belum tersedia secara digital, perpustakaan mengusung layanan ini dengan mengirimkan koleksi buku yang pemustaka pesan dan koleksi buku tersebut akan dikirimkan ke alamat pemustaka. Layanan ini banyak diminati oleh pemustaka terutama mahasiswa tingkat akhir. Peminatnya banyak walaupun sempat ada penurunan tetapi kembali memiliki peningkatan yang cukup signifikan. Dengan inovasi layanan tersebut, perpustakaan tetap memanfaatkan koleksi buku tercetak. Namun, lantaran koleksi buku yang langsung dikirimkan dikhawatirkan kondisi koleksi buku tidak terjaga dengan baik. Kemungkinan untuk kondisi koleksi buku rusak semakin besar sebab koleksi buku jauh dari pengawasan pustakawan. Karena hal ini, perlu inovasi lain agar

koleksi buku tercetak senantiasa terpakai tanpa mengurangi kualitas kondisi koleksi buku.

Layanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia memiliki banyak inovasi layanan terbaru saat pandemi, salah satunya layanan CERIA (Cetak dan Kirim Koleksi Akademik). Layanan CERIA pertama kali diluncurkan pada 25 Maret 2021 bersama dengan layanan daring lainnya melalui *channel YouTube* resmi perpustakaan UPI. Layanan ini bisa digunakan pemustaka secara daring. Layanan ini merupakan inovasi dari layanan sebelumnya yaitu layanan Print on Demand (PoD), layanan PoD menurut penjelasan Wilson-Higgins (2017) layanan yang memberikan permintaan salinan secara tercetak dengan bantuan sistem komputer. Dengan adanya layanan ini, pemustaka dapat meminta salinan bahan pustaka sesuai permintaan yang dibutuhkan dengan tetap menjaga keaslian bahan pustaka. Dikarenakan adanya pandemi COVID-19 pemustaka tidak dapat membuat permintaan tersebut secara langsung ke perpustakaan. Dengan adanya layanan CERIA, permintaan dapat dibuat secara jarak jauh melalui pengisian form dalam *website* resmi perpustakaan UPI. Layanan CERIA cukup diminati oleh pemustaka UPI dan non-UPI dengan banyaknya jumlah permintaan seperti pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Permintaan Layanan CERIA

Jumlah Permintaan Layanan CERIA	
2021	2022
568 Permintaan	645 Permintaan

**Sumber: Konstruksi Peneliti, 2023**

Koleksi yang disediakan oleh layanan CERIA yaitu koleksi artikel *e-journal*, repository (skripsi, tesis, dan disertasi), dan koleksi *e-resources* maupun *resources* lainnya. Pemustaka dapat memesan koleksi yang dibutuhkan lewat situs resmi perpustakaan UPI <http://perpustakaan.upi.edu/ceria>. Layanan ini bisa digunakan oleh mahasiswa UPI dan non-UPI. Dengan mengisi form yang telah

disediakan oleh perpustakaan UPI sesuai dengan jenis bahan pustaka yang dibutuhkan lalu staf perpustakaan akan mem-fotokopi atau membuat *print-out* sesuai permintaan setelah itu akan dikirimkan ke alamat tujuan pemustaka.

Dalam penelitian ini, penulis tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai layanan CERIA sebagai salah satu inovasi layanan perpustakaan disaat pandemi berlangsung. Inovasi layanan menurut Junaeti (2017) yaitu pengenalan proses atau sistem yang baru dalam memberikan layanan atau melayani pengunjung. Layanan CERIA memiliki cara terbaru untuk melayani pemustaka dengan memberikan kebebasan memilih bahan pustaka digital maupun tercetak untuk memenuhi kebutuhan informasi. Disaat pandemi, perpustakaan lebih mengedepankan penyediaan koleksi secara digital daripada memanfaatkan koleksi tercetak yang sudah tersedia terlebih dahulu. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis memilih judul “Analisis Layanan CERIA (Cetak dan Kirim Koleksi Akademik) sebagai Inovasi Layanan Perpustakaan (Studi Kualitatif Deskriptif pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)”.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, pertanyaan penelitian umum dalam penelitian ini adalah “Bagaimana proses layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan?”. Adapun pertanyaan penelitian khusus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kebaruan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan?
2. Bagaimana keefektifan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan?
3. Bagaimana kebermanfaatan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan?
4. Bagaimana potensi untuk di replikasi layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan?

5. Bagaimana keberlanjutan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kebaruan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.
- b. Untuk mengetahui keefektifan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.
- c. Untuk mengetahui kebermanfaatan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.
- d. Untuk mengetahui potensi untuk di replikasi layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.
- e. Untuk mengetahui keberlanjutan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki dua manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pelaksanaan layanan CERIA sebagai inovasi layanan perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

- a. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat mengaplikasikan keterampilan peneliti dari perkuliahan yang telah diperoleh.

b. Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan layanan baru disaat pandemi COVID-19 sehingga pelayanan perpustakaan dapat melayani lebih baik.

c. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi memberikan penjelasan secara sistematis mengenai rangkaian pembahasan skripsi. Struktur organisasi skripsi terbagi menjadi lima bab di mana setiap babnya fokus pada bidang bahasan yang spesifik.

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta struktur organisasi skripsi.

BAB II Kajian Teori, pada bagian ini akan memaparkan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian serta kerangka pemikiran yang mendasari penelitian. Pada bab ini akan disajikan berbagai tinjauan pustaka yang berkaitan dengan topic penelitian. Tinjauan pustaka yang digunakan berasal dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, serta penelitian terdahulu.

BAB III Metode Penelitian, berisi desain penelitian, lokasi penelitian dan informan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data untuk menganalisis hasil penelitian pada BAB IV.

BAB IV Temuan dan Bahasan, menyajikan temuan dan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data lapangan. Bab ini berisikan deskripsi penelitian, analisis data hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Simpulan, bagian penutup yang berisi kesimpulan hasil penelitian dan rekomendasi untuk pembaca dan penelitian selanjutnya.