

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang merupakan pertanyaan penelitian yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data sehingga tujuan penelitian dapat tercapai, dan manfaat penelitian.

### A. Latar Belakang Penelitian

Perkembanganteknologi informasi saat inimenyebabkan terjadinya banyak perubahan di segala bidang. Salah satu perubahannya adalah pada cara penyampaian informasi.

Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat akan menciptakan suatu sistem standar yang bermutu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Teknologi internet juga menawarkan ketersediaan dan pertukaran informasi sekaligus penyebarluasan informasi secara cepat keseluruh dunia sehingga semua masyarakat mendapatkan informasi yang berlimpah.

“Abad ke-21 adalah *millennium* baru, yang dikenal juga dengan sebutan *millennium* ke-3. Kata *millennium* berasal dari bahasa Latin, *mille* yang berarti 1000. *Millennium* adalah 1000 tahun atau ulang tahun ke-1000. Pada tingkat sekuler, *millennium* mengandung arti abad keemasan dalam sejarah manusia, karena masa ini menutup masa lalu dan memulai era baru” (Naisbitt, et all, dalam Hermawan dan Zen, 2010, hlm. 171).

Banyak pendapat yang mengatakan bahwa saat ini arus informasi berada dalam suatu era yang bernama era globalisasi. Globalisasi berasal dari kata *globe* yang artinya bola dunia. Globalisasi menunjukkan proses penyebaran informasi ke seluruh penjuru dunia. Informasi itu hampir meliputi seluruh aspek kehidupan manusia, yaitu informasi di bidang ideologi, politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan nasional (ipoleksosbud hankamnas). Penyebaran informasi tersebut sangat membanggakan tetapi juga sekaligus sangat mengkhawatirkan. Di satu pihak,penyebaran informasi dapat

memajukan kebudayaan suatu negara, tetapi di lain pihak dapat menghancurkan kebudayaan negara lain. Penyebaran informasi itu berlangsung hampir hanya satu arah, yaitu dari negara-negara maju ke negara-negara berkembang. Negara-negara maju mempengaruhi budaya negara-negara berkembang, termasuk gaya hidup tetapi sebaliknya negara-negara berkembang belum mampu mempengaruhi budaya negara-negara maju, hal ini sangat mengkhawatirkan.

Berkat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama kemajuan di bidang teknologi transportasi dan informasi, dunia sekarang ini seolah-olah menjadi kecil. Kecanggihan teknologi transportasi membuat jarak antara satu negara dengan negara lainnya semakin dekat dan jarak waktu seolah-olah tidak ada lagi. Peristiwa yang terjadi di suatu negara, pada saat yang bersamaan atau hanya berbeda beberapa saat saja dapat disaksikan masyarakat di negara lain.

Arus globalisasi telah membawa dunia dalam suatu *global village* yang membuat batas-batas antarwilayah dan antarnegara menjadi semakin kabur. Sebagai konsekuensinya, daya saing (*competitiveness*) dalam tatanan global akan menjadi kunci keberhasilan, khususnya keunggulan dan kemampuan dalam menghasilkan suatu produk atau jasa yang bernilai khusus (*distinctive*). Sejauh mana inovasi dapat menghasilkan produk atau jasa sangat bergantung pada kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna produk atau jasa tersebut. Kebutuhan dan kepuasan pelanggan merupakan unsur mendasar yang harus dilakukan oleh setiap produsen untuk memenangkan persaingan.

Tuntutan globalisasi ini tentu bukan saja menjadi tantangan bagi dunia bisnis semata, tetapi juga merupakan dorongan bagi dunia perpustakaan agar pustakawannya berbenah diri, meningkatkan kompetensi, menangkap peluang, memanfaatkan dan mampu menangkal ancaman di sekelilingnya.

Paradigma perpustakaan perlu diubah karena dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 tentang Perpustakaan telah dijelaskan bahwa:

Perpustakaan adalah institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi untuk keperluan proses belajar-mengajar (PBM), penelitian, dan pengabdian masyarakat para sivitas akademiknya.

Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan semua pemustakanya dan dapat menjalankan fungsinya secara baik dan benar serta perlu didukung dengan tersedianya tenaga yang handal yaitu pustakawan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 tentang Perpustakaan yang menyebutkan bahwa:

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Perubahan yang terjadi dan persaingan ketat yang harus dihadapi sebagai dampak dari era globalisasi, menuntut perpustakaan memiliki pustakawan yang berkompetensi dalam menjalankan profesinya secara profesional.

Oleh karena itu, pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus peka dan gemar mencari informasi, jeli dalam mengamati, pandai memilih dan memilah informasi yang akan disajikan kepada masyarakat pengguna jasa bahan perpustakaan dan informasi. Sardar (dalam Hermawan dan Zen, 2010, hlm. 173) mengibaratkan “pustakawan sebagai penjaga gawang dan pemasok gagasan”. Pustakawan harus memainkan peranan khusus dalam menghadapi tantangan abad informasi, terutama dalam hal memilih dan memilah informasi yang disediakan bagi pemustaka.

Pustakawan perpustakaan perguruan tinggi, yang melayani sivitas akademika dengan kebutuhan yang berbeda-beda dan selalu dinamis, harus selalu meningkatkan kompetensinya untuk dapat memberikan yang terbaik melalui pelayanan prima (*service excellence*). Pustakawan harus memiliki ilmu pengetahuan yang luas, terampil melayani, mempunyai sikap atau etika dan berkomunikasi yang baik dengan didukung oleh teknologi informasi (TI) yang memadai untuk dapat mewujudkan pelayanan prima tersebut.

Perpustakaan Universitas Islam Bandung (Unisba) salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki pustakawan handal, menghadapi masalah terkait pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, seperti hasil survei yang saya lakukan di perpustakaan tersebut. Data survei menunjukkan beberapa pemustaka mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan yaitu, kurangnya koleksi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, sikap acuh tak acuh pustakawan, belum memadainya sarana dan prasarana sehingga menciptakan lingkungan yang kurang nyaman.

Pelayanan perpustakaan harus diberikan dengan prima seperti yang diamanatkan oleh UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 14 ayat 1 yang berbunyi “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”, agar layanan perpustakaan dimanfaatkan secara maksimal dan kepuasan pemustaka terpenuhi. Berdasarkan fakta tersebut, skripsi ini berjudul “Hubungan Kompetensi Pustakawan dengan Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung” dilakukan.

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Untuk merumuskan permasalahan yang akan dikaji maka penulis melakukan identifikasi masalah terlebih dahulu. Identifikasi masalah sebagai berikut:

1. kualitas pelayanan perpustakaan belum bisa memenuhi kebutuhan semua pemustaka;
2. koleksi bahan perpustakaan yang belum memenuhi kebutuhan semua pemustaka;
3. pustakawan kurang komunikatif dalam melakukan pelayanan prima kepada pemustaka sesuai dengan moto perpustakaan;
4. sarana dan prasarana belum memadai sehingga menciptakan lingkungan yang kurang nyaman bagi pemustakanya.

### **C. Rumusan Masalah Penelitian**

#### 1. Rumusan Masalah Umum

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian adalah “Apakah terdapat hubungan antarkompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan pada Perpustakaan Universitas Islam Bandung?”

#### 2. Rumusan Masalah Khusus

- a. Apakah ada hubungan antara kompetensi umum pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung?
- b. Apakah ada hubungan antara kompetensi inti pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung?
- c. Apakah ada hubungan antara kompetensi khusus pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung?

### **D. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah “untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kompetensi pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung”.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mendeskripsikan hubungan antara kompetensi umum pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung;
- b. Untuk mendeskripsikan hubungan antara kompetensi inti pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung;
- c. Untuk mendeskripsikan hubungan antara kompetensi khusus pustakawan dengan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis.

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran dan memberikan gambaran dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan khususnya mengenai kompetensi pustakawan yang akan meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Referensi bagi pihak yang terlibat diantaranya para pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam Bandung.
- b. Pengembangan kompetensi pustakawan yang dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perpustakaan Universitas Islam, Bandung.

### **F. Struktur Organisasi Penelitian**

Struktur penulisan pada skripsi ini terdiri dari lima Bab, yaitu: Bab I Pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Penelitian, Identifikasi Masalah Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Struktur Organisasi Penelitian. Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian. Bab III Metode Penelitian yang meliputi lokasi dan subyek penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab V Simpulan dan Saran.