

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Abad 21 ini merupakan era informasi dimana informasi bisa diperoleh di perpustakaan ataupun di sentra-sentra informasi. Dengan masuknya era informasi ini berbagai sumber informasi yang diperoleh manusia berkembang sangat pesat karena setiap hari, jam, menit dan detik selalu lahir informasi-informasi yang baru sehingga membuat sumber informasi terbagi menjadi beberapa jenis.

Menurut Yusuf (2009:31), sumber-sumber informasi terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

Buku, majalah, surat kabar, radio, tape recorder, video tape recorder, CD-ROM, disket komputer, brosur, pamphlet, dan media rekaman informasi lainnya, merupakan tempat disimpannya informasi atau katakanlah sumber-sumber informasi khususnya informasi terekam.

Jenis-jenis sumber informasi di atas dapat dikemas sehingga menjadi mudah didapatkan di suatu tempat yaitu perpustakaan. Perpustakaan selalu menyediakan jenis-jenis sumber informasi tersebut, tanpa mengharuskan pemustaka mencari informasi ke berbagai tempat secara terpisah. Proses perolehan informasi dipaparkan oleh Hermawan, dan Zulfikar (2010:3) seperti berikut:

Perkembangan pesatnya informasi tidak datang begitu saja secara tiba-tiba tetapi melalui sebuah proses yang terkadang kita tidak menyadarinya dari satu generasi ke generasi lainnya, yang berjalan dengan cara evolusi ataupun revolusi yaitu revolusi pertanian, revolusi industri, dan revolusi digital.

Amanda Aulia Oetari, 2013

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

Lahirnya teknologi informasi dimulai dari adanya revolusi digital yang terjadi sejak tahun 1980 sampai saat ini. *World Wide Web (www)* adalah salah satu ruang informasi yang dipakai oleh banyak orang di seluruh dunia. Program *www* ini merupakan kumpulan banyak *server web* dari alam jagat raya ini yang dapat digunakan oleh manusia berbagai macam ras, suku, kalangan, jenjang sosial, dan negara. Dengan *www* tersebut perolehan informasi berbagai sumber secara meluas dapat diwujudkan.

Perpustakaan juga ikut andil dalam perkembangan informasi karena perpustakaan merupakan salah satu tempat untuk memberikan pelayanan untuk memperoleh segala macam informasi. Menurut Supriyanto, Wahyu dan Ahmad (2008:26) “Teknologi informasi adalah milik masyarakat dunia yang ingin memanfaatkannya dan bisa dinikmati oleh banyak orang atau instansi.” Dengan begitu perpustakaan-perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi mencoba membuat, mengembangkan, dan memakai teknologi informasi dengan berbeda-beda bentuk kebutuhan para pemustakanya sesuai dengan pengertian dari Sulisty-Basuki, (1993:51) tentang perpustakaan perguruan tinggi, yaitu:

Perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi.

Perpustakaan sebaiknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi dari perpustakaan khususnya di perguruan tinggi dapat terwujud dengan baik dalam pemanfaatannya di perpustakaan oleh para pemustaka. Pemustaka adalah “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan” (Undang-undang No.43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9). Pengelolaan yang optimal ini dilakukan dalam semua kegiatan di perpustakaan dari mulai adanya

**Amanda Aulia Oetari, 2013**

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

administrasi, pengadaan, pengolahan, pelayanan, kerjasama antar perpustakaan, dan pemakaian fasilitas oleh pemustaka. Sesuai dengan undang-undang No.43 Tahun 2007 pasal 14 ayat (1) yaitu “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.” Oleh karenanya perolehan informasi oleh pemustaka seyogianya mendapatkan kepuasan bagi para pemustaka.

Kebutuhan akan teknologi informasi sangat terhubung dengan peran perpustakaan sebagai penyebar informasi yang bersifat umum atau ilmu pengetahuan, tempat sebagai rujukan bagi para pencari ilmu, dan pengembangan karya-karya ilmiah. Sulisty-Basuki (1993:87-89) menyebutkan:

Jenis-jenis yang termasuk teknologi informasi antara lain (1) telekomunikasi, (2) sistem komunikasi optik, (3) sistem pita-video dan cakram video, (4) komputer termasuk visi komputer, lingkungan data dan sistem pakar, (5) mikrobentuk, (6) komunikasi suara dengan dibantu komputer, (7) jaringan data, (8) surat elektronik dan (9) videoteks dan teleteks.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mampu menyediakan kebutuhan-kebutuhan informasi yang dicari oleh para pemustaka. Teknologi informasi berbasis web di perpustakaan antara lain mengoperasionalkan pengelolaan aktivitas pemustaka atau keanggotaan, pengelolaan sirkulasi mandiri, pengadaan buku, pengelolaan katalog, pengelolaan laporan, pengelolaan administrasi sistem dan pengelolaan *digital library*.

Teknologi informasi digunakan untuk mempercepat kerja dari sesuatu yang diinginkan atau dicari. Dengan adanya teknologi informasi ini, akan mempermudah untuk pertukaran informasi antar perpustakaan atau antar wilayah perpustakaan, dan dapat mengatasi berbagai kelemahan yang diperoleh melalui penggunaan sistem manual dengan penerapan sistem teknologi informasi.

**Amanda Aulia Oetari, 2013**

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

Kehadiran teknologi informasi sangat dirasakan oleh lingkungan organisasi yang bergerak di bidang jasa dan informasi. Di lingkungan perpustakaan kehadiran teknologi informasi mempunyai peran yang sangat besar dalam pemberian layanan yang efektif kepada pemustaka. Penerapan teknologi informasi terutama komputer untuk keperluan perpustakaan dikenal dengan istilah otomasi perpustakaan. “Otomasi perpustakaan adalah sebuah proses pengelolaan perpustakaan dengan menggunakan bantuan teknologi informasi dan komunikasi informasi (TIK)” (Ajie, 2013:4).

Teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung yang sering digunakan secara perorangan oleh para pemustaka berada pada layanan sirkulasi mandiri. Layanan sirkulasi mandiri adalah salah satu layanan mandiri dimana para pemustaka dapat mencari sendiri letak keberadaan bahan-bahan pustaka, meminjam dan mengembalikan buku secara mandiri. Layanan sirkulasi mandiri ini memiliki peran sangat penting bagi perpustakaan UPI selain sebagai alat yang dapat memberikan kontribusi yang sangat besar dalam menunjang kegiatan perpustakaan, dapat juga sebagai pengembangan ilmu pengetahuan. Jika semakin berkembang ilmu pengetahuan maka semakin berkembang pula proses digitalisasi perpustakaan yang bisa membawa perubahan dalam memberikan layanan perpustakaan.

Melihat perkembangan digitalisasi pada Perpustakaan UPI khususnya layanan sirkulasi mandiri, Perpustakaan UPI meningkatkan sistem otomasi perpustakaan dalam sistem peminjaman dan pengembalian bahan pustaka dengan menggunakan alat yang bernama *Multi Purpose Station* (MPS), dan *Bookdrop*. MPS adalah “*A multi-function station that can be used as borrowing station, item return and/or sorting station*”. Sedangkan *Bookdrop* “*allows patrons to return their items anytime, even when the library is closed and can be placed at any convenient location*” (<http://www.stlogitrack.com/pdf/ELiMS%20System%20Overview.pdf> diakses pada 8 april 2013, pukul 21.44).

Amanda Aulia Oetari, 2013

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

MPS dan Book Drop merupakan suatu produk dari *Electronic Library Management System* (ELIMS) yang digunakan di Perpustakaan UPI pada saat ini. MPS dan *Bookdrop* adalah suatu pusat layanan sirkulasi mandiri dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi yang dapat dilakukan secara mandiri oleh pemustaka.

Pelayanan sirkulasi mandiri ini dapat membawa kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”(Kotler, 2003:138). Dengan adanya manfaat dari sebuah perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi oleh pemustakanya maka perpustakaan merujuk pada Undang-undang No.43 Tahun 2007 pasal 24 ayat 3 yaitu “perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.”

Jadi kepuasan pemustaka di perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin didupakannya. Salah satunya adalah kebutuhan informasi dalam tata cara menggunakan alat-alat teknologi informasi berupa MPS dan *Bookdrop* yang berada di perpustakaan. Apabila para pemustaka mendapatkan informasi dengan jelas dengan pemakaian MPS dan *Bookdrop* mereka akan puas sedangkan jika mereka tidak mendapatkan informasi dalam bentuk kemasan yang kurang memadai kepuasan atas layanan tidak akan mereka peroleh.

Pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UPI merupakan salah satu jenis layanan perpustakaan yang sangat tinggi tingkat pemanfaatannya, seperti dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.1**

### **Statistik Pengunjung, Peminjam dan Buku Dipinjam**

Amanda Aulia Oetari, 2013

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

NO.	BULAN	PENGUNJUNG	PEMINJAM	BUKU DIPINJAM
1	Januari	26.560	4.290	10.920
2	Februari	38.534	7.966	13.532
3	Maret	37.808	6.972	13.944
4	April	34.053	4.555	9.110
5	Mei	28.667	4.418	8.836
6	Juni	30.858	5.221	10.442
7	July	23.651	3.950	10.458
8	Agustus	9.144	1.254	3.448
9	September	43.661	9.450	18.982
10	Oktober	37.219	6.815	14.741
11	November	25.200	3.987	9.786
12	Desember	24.728	5.213	15.613
	<b>Jumlah</b>	<b>360.083</b>	<b>64.091</b>	<b>139.812</b>

Sumber: Data sirkulasi Perpustakaan UPI Tahun 2012.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa prosentase antara pengunjung dan peminjam berbeda jauh. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat dua kemungkinan apakah layanan sirkulasi mandiri berupa MPS dan Bookdrop memberikan dampak terhadap kurangnya keinginan pemustaka dalam meminjam bahan pustaka yang ada di Perpustakaan UPI ini, ataukah karena kurangnya kepuasan pemustaka terhadap informasi dalam penggunaan MPS dan *Bookdrop*.

Sebagai perpustakaan pada perguruan tinggi, senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan pemustaka. Banyaknya jumlah pemustaka yang berkunjung memanfaatkan koleksi dan sumber-sumber informasi di Perpustakaan UPI, perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas tentang penggunaan MPS dan *Bookdrop* kepada para pemustaka.

Amanda Aulia Oetari, 2013

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

Pelayanan berkualitas berbasis layanan prima (*service excellence*) akan berdampak pada persepsi pemustaka dan hubungannya dengan kepuasan yang diperolehnya.

## B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan di atas dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

- a. Terjadinya peningkatan kebutuhan informasi yang belum dipenuhi oleh perpustakaan
- b. Hadirnya teknologi informasi di perpustakaan yang belum banyak diketahui oleh pemustaka
- c. Adanya penerapan layanan sirkulasi mandiri yang belum difahami oleh sebagian besar pemustaka
- d. Kurangnya pengetahuan pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri.

### 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dikemukakan masalah yang akan dikaji adalah “Bagaimanakah hubungan antara persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri dan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI?”

Secara terinci permasalahan penelitian tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI ?
  - 1). Bagaimanakah persepsi pemustaka tentang MPS di Perpustakaan UPI ?

Amanda Aulia Oetari, 2013

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

- 2). Bagaimanakah persepsi pemustaka tentang *Bookdrop* di Perpustakaan UPI ?
- b. Seberapa tingginyakah tingkat kepuasan pemustaka terkait dengan layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI ?
  - 1) Seberapa akuratkah informasi tentang layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan UPI ?
  - 2) Seberapa besarkah jumlah informasi tentang layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan UPI ?
  - 3) seberapa lengkap dan manfaatkah informasi tentang layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI ?
- c. Bagaimanakah hubungan persepsi pemustaka tentang MPS dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI ?
- d. Bagaimanakah hubungan persepsi pemustaka tentang *bookdrop* dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI ?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, penelitian ini tentu memiliki tujuan. Tujuan umum penelitian ini adalah mengetahui hubungan antara persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri dan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI.

Tujuan umum tersebut diuraikan menjadi tujuan-tujuan khusus yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi pemustaka layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan UPI
  - a. Untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang MPS di Perpustakaan UPI
  - b. Untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang *Bookdrop* di Perpustakaan UPI
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terkait dengan layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI.

Amanda Aulia Oetari, 2013

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

- a. Untuk mengetahui keakuratan informasi tentang layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI.
  - b. Untuk mengetahui jumlah informasi tentang layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI.
  - c. Untuk mengetahui kelengkapan dan manfaat informasi tentang layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan UPI.
3. Untuk mengetahui hubungan persepsi pemustaka tentang MPS dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI.
  4. Untuk mengetahui hubungan persepsi pemustaka tentang *Bookdrop* dengan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang langsung maupun tidak langsung terlihat dalam dunia perpustakaan khususnya bagi para pustakawan dan pemustaka.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi besar kepada para pemustaka atas kemudahan-kemudahan dalam menggunakan layanan sirkulasi mandiri khususnya di Perpustakaan UPI.

##### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan positif terhadap kesulitan dan kekurangan pemustaka dalam menggunakan layanan sirkulasi mandiri.
- b. Bagi pemustaka, penelitian ini dapat membuat pemustaka merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan layanan sirkulasi mandiri yang berada di perpustakaan.

#### **E. Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur organisasi skripsi ini bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka skripsi yang **Amanda Aulia Oetari, 2013**

Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri Dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

akan diajukan. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan konsep pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan/ Bab ini terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikansi penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

Bab II Kajian Pustaka, kerangka pemikiran, dan Hipotesis penelitian. Bab ini memuat kajian pustaka yang menunjukkan “*the state of the art*” dari teori yang sedang dikaji dan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti. Kerangka pemikiran merupakan tahapan yang harus ditempuh untuk merumuskan hipotesis dengan mengkaji hubungan teoritis antar variabel penelitian. Sedangkan hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab III Metode penelitian. Pada bab ini akan dibahas metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini. Bab ini akan menguraikan tentang lokasi dan subyek populasi/sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab IV Hasil penelitian dan Pembahasan. Bab ini merupakan bagian inti penelitian yang menguraikan gambaran umum Perpustakaan UPI, pembahasan dan hasil penelitian.

Bab V Simpulan dan saran. Bab ini Merupakan penutup yang berisi simpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran untuk layanan sirkulasi mandiri pada penerapan sistem otomasi dalam sistem pencarian, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka di perpustakaan UPI yang diuraikan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan.