

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang penelitian yang melatar-belakangi dilakukannya penelitian, perumusan masalah yang merupakan pertanyaan penelitian yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data sehingga tujuan penelitian dapat tercapai, dan manfaat penelitian serta struktur organisasi skripsi.

A. Latar Belakang Penelitian

Gudang buku dengan penataan dan pengelolaan asal-asalan yang ditempatkan di sudut ruangan merupakan pencitraan perpustakaan yang terekam pada surat kabar Kompas Senin, 19 November 2007 (Suherman, 2009: 7). Perpustakaan yang identik dengan buku sering didefinisikan sebagai sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dengan susunan tertentu. Perpustakaan tidak hanya sekedar ruangan atau gedung yang menyimpan buku, tetapi merupakan suatu organisasi yang terus berkembang (*a library is a growing organism*) sesuai dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang didalamnya terdapat lima elemen pendukung, yaitu: “perpustakaan, pustakawan, informasi, koleksi, dan pemustaka” (Suherman, 2011: 7). Paradigma bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku perlu diubah karena dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Perpustakaan telah dijelaskan bahwa:

Perpustakaan merupakan institusi pengelola 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 merupakan sebagai salah satu penunjang proses pembelajaran. Pada perguruan tinggi keberadaan perpustakaan sangat membantu mahasiswa dan

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

civitas akademika dalam mencari informasi dan menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan. “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi...” (Basuki, 1993: 51). Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi memberikan layanan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dan memenuhi kebutuhan pemustakanya. Layanan yang umum diberikan perpustakaan perguruan tinggi kepada para pemustaka menurut Departemen Pendidikan Nasional RI (2004: 71) adalah “layanan sirkulasi, layanan rujukan/referensi, layanan multimedia, jasa kesiagaan informasi, pendidikan pengguna, dan silang layang.” *Centre of Information Scientific Resources and Library (CISRAL)* sebagai perpustakaan perguruan tinggi yang berada di bawah Universitas Padjadjaran memberikan layanan berupa: sirkulasi, referensi, majalah dan dokumentasi, keanggotaan, multimedia *corner*, Sampoerna *corner*, *e-resources* yang melayani akses *e-book*, *e-journal*, pustaka ilmiah dan *OPAC*.

Layanan yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pemustakanya. Perpustakaan yang diharapkan dapat menjalankan fungsinya secara baik dan benar perlu didukung dengan tersedianya tenaga yang handal. Tenaga perpustakaan dapat terdiri dari tenaga yang berlatar belakang pendidikan formal di bidang ilmu perpustakaan, serta tenaga lainnya yang berlatar belakang di luar kegiatan dan jasa perpustakaan, karena sosok pustakawan dapat memberikan pencitraan terhadap perpustakaan itu sendiri. Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa:

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

Pustakawan yang handal diharapkan dapat memberikan layanan yang baik melalui pelayanan prima kepada para pemustaka agar pemustaka menjadi loyal terhadap perpustakaan sehingga koleksi, fasilitas dan layanan yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 32 tentang Perpustakaan, yang menyatakan bahwa “tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka.”

Layanan prima akan terwujud bila pustakawan menunjukkan kinerja yang baik dengan memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan tentang pekerjaan yang dihadapinya. Semakin banyak pustakawan yang menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya itu maka semakin besar kemungkinan ia dapat melaksanakan tugas dengan baik. Kinerja pustakawan sangat menunjang dalam memberikan layanan kepada pemustaka, karena pustakawan yang memiliki kinerja yang baik akan senantiasa memiliki komitmen untuk memberikan layanan prima kepada pemustakanya.

Studi tentang perpustakaan perguruan tinggi yang dilaksanakan oleh *Higher Education Development Support* dari USAID, Jakarta pada tahun 1995 dalam Purwono dan Suharmini (2008: 4.14) menunjukkan bahwa:

Hasil observasi secara umum perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia masih sangat lemah dalam hal koleksi, layanan, dan sumber daya manusianya. Di samping itu juga diidentifikasi bahwa ada beberapa permasalahan operasional, diantaranya hampir semua staf perpustakaan mempunyai pengalaman yang kurang, sikap yang tidak tepat, serta semangat layanan yang lemah.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki orientasi yang kuat dalam bidang ilmu pengetahuan maka pustakawan perlu memiliki minat dalam bidang yang dilayaninya. Selain itu, keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas kinerja yang diberikan, sedangkan kinerja yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pemustaka. Perpustakaan sebagai penyedia informasi perlu mengetahui kepuasan pemustakanya sehingga layanan prima dapat tercapai, karena kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka terhadap suatu kinerja akan mempengaruhi loyalitas

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

pemustaka selanjutnya. Jika pemustaka merasa puas maka ia akan menunjukkan loyalitasnya pada kinerja pustakawan untuk menggunakan jasanya kembali dan pemustaka yang merasa puas akan mampu memberikan dampak yang lebih besar untuk mengarahkan dan mempengaruhi orang lain dalam menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, pemustaka yang merasa tidak puas terhadap kinerja pustakawan tentu akan mempengaruhi terhadap citra perpustakaan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu yaitu penelitian yang dilakukan oleh Bayu Kurnia dengan judul *Tanggapan Pengguna (Mahasiswa) Perpustakaan CISRAL mengenai Kualitas Pelayanan Perpustakaan CISRAL*, menyatakan bahwa:

Pelayanan yang diberikan oleh *CISRAL UNPAD* belum sepenuhnya dimanfaatkan, salah satu penyebabnya adalah karena ketidakpuasan terhadap pelayanan di *CISRAL UNPAD*, seperti pustakawan/staf yang kurang ramah dan koleksi buku untuk beberapa bidang studi yang kurang lengkap.

Keluhan pemustaka tentang ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan *CISRAL UNPAD* dimuat dalam surat pembaca di surat kabar *Pikiran Rakyat Sabtu, 2 Oktober 2010* tentang *Tingkatkan Pelayanan CISRAL UNPAD*, pemustaka mengeluhkan ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan dan kinerja yang diberikan pustakawan kepada pemustaka.

Bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD* menyediakan koleksi referensi atau rujukan bagi pemustaka yang membutuhkannya, dan pustakawan sebagai mediator dalam membimbing pemustaka untuk mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkannya. Hasil pengamatan peneliti di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD*, peneliti melihat bahwa keberadaan seorang pustakawan di bagian layanan ini sangat membantu dalam mencari informasi rujukan dan *performance* pustakawan dalam melayani pemustaka dapat mencerminkan kualitas serta citra lembaga tersebut.

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti ingin membuktikan apakah pada perpustakaan *CISRAL UNPAD*, kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka memiliki pengaruh terhadap layanan prima di perpustakaan. Oleh sebab itu peneliti memilih judul penelitian **“Pengaruh Kinerja Pustakawan**

Masitoh Hamdayani, 2013

Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Layanan Prima Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran (Studi Deskriptif terhadap Pemustaka di Bagian Layanan Referensi CISRAL UNPAD)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

terhadap Layanan Prima di *Centre of Information Scientific Resources and Library (CISRAL) Universitas Padjadjaran.*

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah umum yang akan diteliti adalah “Bagaimana pengaruh kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL UNPAD?*”

Dari rumusan masalah umum peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti dalam rumusan masalah khusus, diantaranya:

1. Bagaimana gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD?*
2. Bagaimana gambaran layanan prima di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD?*

C. Tujuan Penelitian

Peneliti memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Tujuan penelitian umum yaitu “untuk mengetahui pengaruh antara kinerja pustakawan terhadap layanan prima di *CISRAL UNPAD.*”

Adapun tujuan penelitian khusus, diantaranya:

1. Untuk mengetahui gambaran kinerja pustakawan di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD.*
2. Untuk mengetahui gambaran layanan prima di bagian layanan referensi *CISRAL UNPAD.*

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk penelitian yang berhubungan dengan kinerja pustakawan dalam melakukan layanan prima dan bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi di bidang layanan dan kinerja pustakawan.

2. Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, sebagai sumbangan terhadap ilmu pengetahuan dan aplikasi ilmu pengetahuan yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.
- Bagi perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pustakawan dan CISRAL UNPAD dalam memberikan layanan prima bagi pemustaka agar koleksi dan fasilitas yang telah disediakan dapat dimanfaatkan.
- Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam melakukan penelitian yang serupa dan penelitian ini dapat dikembangkan lagi.

E. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur penulisan pada skripsi ini terdiri dari lima Bab, yaitu: Bab I Pendahuluan yang meliputi Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi. Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian. Bab III Metode Penelitian yang meliputi Lokasi dan Subjek Populasi/Sampel, Desain Penelitian, Metode Penelitian, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, Proses Pengembangan Instrumen, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan yang terakhir adalah Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi.