

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung atau urat nadi bagi suatu universitas. Perkembangan ilmu pengetahuan saat ini menyebabkan perpustakaan tidak hanya menjadi tempat menyimpan buku, tetapi lebih dari itu, yaitu menjadi sumber atau tempat mencari informasi yang dapat ditemukan di perpustakaan.

Pada hakikatnya, perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang yang sangat penting pada setiap program pendidikan dan pengajaran, penelitian, maupun pengabdian masyarakat. Untuk mencapai sarannya, pustakawan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Fatmawati (2012: 1) berpendapat bahwa "...kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif (*competitive advantage*).” Perpustakaan memiliki fungsi diantaranya; fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, deposit dan interpretasi informasi. Maka dari itu, tugas dari perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan pustaka, memberi layanan serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Sesuai dengan tugas perpustakaan perguruan tinggi untuk memberikan layanan yang dapat memuaskan pemustaka, dibutuhkan SDM yang berkualitas dan memiliki kompetensi yang bisa menghasilkan prestasi dan kinerja yang baik.

Perpustakaan UPI merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki tujuan utama memberikan layanan kepada pemustaka di lingkungan sivitas akademika. Soeatminah (1992: 129) mengemukakan bahwa "...baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yang menjadi tolak ukur dan *first image* bagi sebuah perpustakaan.” Dengan demikian, perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan

Vinna Indahtianti, 2013

Hubungan Pelayanan Sirkulasi Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

layanan kepada pemustaka agar pengguna dapat mengakses informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya. Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas atau sarana, pustakawan dan pemustaka. Keempat unsur tersebut harus terselenggara dengan baik dan benar. Apabila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing unsur diselenggarakan secara tidak maksimal, maka pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan. Melalui penilaian unsur koleksi, fasilitas, pustakawan dan pemustaka, suatu perpustakaan dapat diukur tingkat kegunaannya yang dirasakan oleh pemustaka.

Salah satu jenis layanan yang terdapat di perpustakaan UPI adalah layanan sirkulasi. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal sebagai kegiatan peminjaman buku dan materi lainnya. Akan tetapi pelayanan sirkulasi sering dianggap sebagai kegiatan yang menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka yang beragam. Seperti yang dikemukakan oleh Sulistyobasuki (1991: 257) bahwa "...pelayanan sirkulasi merupakan jasa perpustakaan yang sangat penting karena harus berinteraksi langsung dengan pemustaka dan sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan yang dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan karena pelayanan inilah yang paling sering digunakan oleh pengguna."

Menyimak pernyataan diatas, pelayanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap citra perpustakaan, terutama pustakawan di bagian layanan sirkulasi karena selain sering dimanfaatkan pemustaka mulai dari peminjaman, pengembalian, menggunakan fasilitas yang ada di bagian sirkulasi. Posisi layanan sirkulasi di perpustakaan UPI berada di depan dan menjadi pusat perhatian pemustaka yang sekaligus tempat bagi setiap pertanyaan. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki keterampilan berkomunikasi yang dapat dipahami oleh para pemustaka. Adanya komunikasi langsung antara pustakawan sirkulasi dengan pemustaka dapat membantu meningkatkan citra perpustakaan. Jika pustakawan sirkulasi bersikap ramah, sopan, perhatian, dan bersedia membantu

Vinna Indahtianti, 2013

Hubungan Pelayanan Sirkulasi Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sesuai yang diharapkan oleh pemustaka, maka persepsi pemustaka terhadap citra perpustakaan akan baik pula.

Keberagaman pemustaka yang memanfaatkan layanan sirkulasi tentunya memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Dalam hal ini, pemustaka pada perpustakaan UPI terdiri atas staf pengajar, mahasiswa, serta tenaga administrasi perguruan tinggi yang pada umumnya mengakses informasi yang berkaitan dengan studi mereka, informasi umum, maupun informasi yang berkaitan dengan minat mereka dan menginginkan pelayanan yang baik. Seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk dalam (Arief, 2006: 130) "...terdapat kriteria pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan jasa yaitu fasilitas, kecepatan pelayanan, kemudahan, dan perhatian."

Menyimak pernyataan di atas, layanan sirkulasi merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Penilaian kualitas pelayanan akan ada pada pemikiran pemustaka dengan memperhatikan keempat aspek tersebut. Oleh karena itu, dari meja layanan akan dikembangkan gambaran citra perpustakaan, dimana seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang tidak hanya dilihat hasilnya saja melainkan harus memperhatikan proses pemberian jasa layanan tersebut.

Menurut Dwiajie (2011: 8) "...perpustakaan UPI ingin menampilkan dan mencerminkan gambaran citra perpustakaan yang modern dan dinamis." Menyimak dari pendapat di atas, perpustakaan perguruan tinggi yang modern dimaksudkan sebagai gambaran eksistensi Perpustakaan UPI yang selalu mengadaptasi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada sebagai upaya peningkatan kinerja di perpustakaan tersebut. Sedangkan perpustakaan yang dinamis dapat diartikan sebagai Perpustakaan UPI selalu melakukan inovasi-inovasi baru dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi yang semakin kompleks seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Vinna Indahtianti, 2013

Hubungan Pelayanan Sirkulasi Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Citra perpustakaan yang modern dan dinamis dapat terbangun dari yang tampak, terdengar, dan dirasakan, serta pandangan pertama pada pelayanan sirkulasi yang akan berdampak pada penilaian pemustaka terhadap citra perpustakaan. Penilaian tersebut dapat berperingkat baik, sedang atau buruk yang dapat mempengaruhi keberhasilan kegiatan pelayanan. Citra buruk melahirkan dampak negatif terhadap perpustakaan, salah satu contohnya adalah tidak sedikit pustakawan bersikap acuh tak acuh terhadap citra perpustakaan. Mereka tidak menyadari bahwa dalam jangka panjang citra yang baik membawa banyak manfaat yang dapat dinikmati pada saat mengalami masa jaya maupun pada saat mereka menghadapi berbagai macam krisis.

Keberadaan suatu perpustakaan dapat diperhitungkan atau diketahui apabila citra perpustakaan dalam masyarakat dikatakan baik. Untuk mendapat penilaian citra yang baik pustakawan sirkulasi harus berusaha memberikan pelayanan yang prima dan profesional. Disamping itu, fasilitas yang lengkap dan ditunjang dengan promosi yang optimal akan menjadikan masyarakat mengenalkan perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti masih menemukan pemustaka yang kurang mendapatkan respon dari pustakawan sirkulasi. Pernyataan tersebut menjadi hal yang sering terdengar apabila pemustaka menyebarkan informasi yang dilihat kepada teman atau masyarakat sekitar. Padahal citra perpustakaan sangat esensial, karena yang dapat membangun citra adalah dari yang dirasakan melalui bagaimana pustakawan menghadapi pemustaka.

Pemilihan mebel di layanan sirkulasi pada perpustakaan UPI dinilai kurang sesuai dengan kenyamanan pemustaka karena meja pada layanan baca bersifat terbuka dimana pemustaka satu dengan yang lainnya dapat berhadap-hadapan sehingga terkadang menjadikan pemustaka merasa kurang nyaman. Selain itu, alat sirkulasi yakni *MPS* sering mengalami gangguan sehingga pemustaka menjadi terhambat dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku.

Vinna Indahtianti, 2013

Hubungan Pelayanan Sirkulasi Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis memfokuskan penelitian ini pada: **“Hubungan Pelayanan Sirkulasi dengan Pembentukan Citra Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia”**.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penulis merumuskan identifikasi permasalahan yaitu:

- a. Respon pustakawan yang kurang baik dalam menanggapi pertanyaan dari pemustaka;
- b. Pemilihan mebel di layanan sirkulasi pada perpustakaan UPI dinilai kurang sesuai dengan kenyamanan pemustaka;
- c. Alat sirkulasi yakni MPS sering mengalami gangguan.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi permasalahan ini dengan masalah umum dan khusus adalah sebagai berikut:

a. Masalah Umum

Bagaimana hubungan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan UPI?

b. Masalah Khusus

- 1) Bagaimana fasilitas fisik layanan sirkulasi dengan pembentukan citra pada perpustakaan UPI?
- 2) Bagaimana kecepatan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra pada perpustakaan UPI?

- 3) Bagaimana kemudahan mendapatkan informasi pada pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan UPI?
- 4) Bagaimana perhatian pustakawan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan UPI?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh informasi mengenai Hubungan Pelayanan Sirkulasi dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia).

2. Tujuan Khusus

Selain tujuan umum, penelitian ini juga memiliki tujuan yang lebih khusus, antara lain:

- a. Mengetahui fasilitas fisik layanan sirkulasi dengan pembentukan citra pada perpustakaan UPI.
- b. Mengetahui kecepatan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra pada perpustakaan UPI.
- c. Mengetahui kemudahan mendapatkan informasi pada pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan UPI.
- d. Mengetahui perhatian pustakawan sirkulasi dengan pembentukan citra perpustakaan UPI.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan:

1. Perpustakaan

Vinna Indahtianti, 2013

Hubungan Pelayanan Sirkulasi Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Dapat memberikan informasi dan bahan masukan dalam rangka peningkatan pelayanan sirkulasi perpustakaan UPI.

3. Pemustaka

Dapat meningkatkan pemahaman pemustaka secara mendalam mengenai ragam layanan yang ada pada layanan sirkulasi.

4. Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan gambaran pelayanan sirkulasi perpustakaan UPI.

E. Struktur Organisasi Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri atas lima bab. Adapun uraian mengenai dari penulisan setiap babnya adalah sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan, berisi uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari skripsi. BAB 1 pendahuluan berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian mengenai hubungan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

BAB II Hubungan Pelayanan Sirkulasi dengan Pembentukan Citra Perpustakaan UPI. BAB II ini mempunyai peran yang sangat penting yang didalamnya terdapat kajian pustaka. Fungsi dari kajian pustaka ialah sebagai landasan teoritik dalam menyusun pertanyaan penelitian, tujuan serta hipotesis mengenai hubungan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

BAB III Metode Penelitian, penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian, termasuk beberapa komponen berikut: lokasi dan subjek populasi atau sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data dan alasan rasionalnya, serta analisis data mengenai hubungan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.

Vinna Indahtianti, 2013

Hubungan Pelayanan Sirkulasi Dengan Pembentukan Citra Perpustakaan (Studi Deskriptif di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari dua hal utama, yakni: pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis temuan mengenai hubungan pelayanan sirkulasi dengan pembentukan citra Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia yang dikaitkan dengan dasar teori yang telah dibahas dalam BAB II Kajian pustaka dan temuan sebelumnya.

BAB V Kesimpulan dan Saran, terdiri atas kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah diteliti dan saran-saran untuk perpustakaan khususnya pada pelayanan sirkulasi perpustakaan UPI.

