

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi yang begitu pesat saat ini menuntut pusat-pusat informasi mengimbangi perkembangan tersebut dengan terus belajar dan meningkatkan kemampuan agar tidak ketinggalan zaman. Seperti yang kita ketahui Informasi tidak dapat lepas dari sumber-sumbernya. Menurut (Soeatminah, 2000: 45) “pusatnya sumber informasi adalah perpustakaan.”

Perpustakaan dalam UU Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 bab 1 pasal 1 ayat 1 pun mengatakan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/karya karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pengguna, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pengguna,” yang berarti perpustakaan juga harus menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna karena setiap orang sudah mengetahui bahwa perpustakaan merupakan jantung universitas atau perguruan tinggi.

Secara umum perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Di dalam perpustakaan perguruan tinggi terdapat informasi untuk mengembangkan berbagai ilmu dan harus mampu mendukung segala kebutuhan informasi penggunanya. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat sumber informasi yang sesuai dengan tujuan perguruan tinggi yang menaunginya.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat informasi menjadi sarana vital bagi setiap lembaga induknya agar dapat melaksanakan fungsi dan peranannya dalam menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi mempunyai peranan penting dalam menentukan maju mundurnya suatu bangsa

karena Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan tempat dimana para intelektual dan calon intelektual mendapatkan sumber informasi dan pengetahuan.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, perpustakaan perguruan tinggi harus ditunjang dengan koleksi yang lengkap, sesuai dan *up to date*, selain itu harus memperhatikan keseimbangan antara koleksi dan jumlah pengguna demi tercapainya informasi yang dibutuhkan karena koleksi bahan pustaka merupakan salah satu komponen utama yang harus ada di perpustakaan.

Koleksi dalam UU Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 bab 1 pasal 1 ayat 2 bahwa "koleksi adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan yang dihimpun, diolah, dan dilayanan." Dari pengertian tersebut koleksi merupakan unsur yang sangat mempengaruhi baik tidaknya suatu perpustakaan karena kualitas koleksi sangat mempengaruhi kualitas perpustakaan dan koleksi yang berkualitas baik dilihat dari segi, kesesuaian, kelengkapan dan kemutakhiran (*up to date*).

Koleksi perpustakaan pada dasarnya ada dua bentuk yaitu koleksi tercetak meliputi buku, majalah, surat kabar, disertasi, laporan dan koleksi non-cetak. Koleksi tercetak menjadi salah satu koleksi yang banyak diminati oleh pengguna dibandingkan dengan koleksi non cetak, karena walaupun sekarang zaman digital bentuk fisik sebuah koleksi itu masih disukai oleh pengguna. Perpustakaan juga menyediakan ruang tercetak lebih banyak daripada digital, pengguna perpustakaan belum terbiasa membaca dalam waktu yang lama dengan media digital karena alasan lelah mata, selain itu koleksi tercetak sendiri masih banyak berada diperpustakaan manapun terutama perguruan tinggi.

Sebagaimana dikemukakan oleh Yulia (2009: 15) "koleksi tercetak merupakan pemberian informasi dasar dari perpustakaan." Artinya tanpa adanya koleksi tercetak maka perpustakaan tidak dapat menyajikan informasi yang dibutuhkan kepada pengguna. Perpustakaan harus dapat mengatur dan mengelola pengetahuan

atau informasi dengan baik agar terdapat titik temu antara koleksi yang tersedia dengan kebutuhan pengguna.

Kebutuhan pengguna dengan koleksi yang tersedia misalkan koleksi tercetak yang ada di perpustakaan hendaknya disesuaikan dengan kurikulum yang berlaku dan mencakup seluruh matakuliah, koleksi harus dapat memperkaya wawasan ilmu pengetahuan, karena disamping jumlah sumber informasi yang membludak dan bervariasi pengguna sangat beragam kebutuhan. Koleksi harus berdasarkan kepada kebutuhan pengguna terutama koleksi tercetak yang sering digunakan oleh pengguna demi memuaskan kebutuhan yang sangat beragam dalam pemanfaatannya, karena kalau tidak berdasarkan kepada kebutuhan pengguna koleksi yang telah ada akan menjadi sia-sia dan mubazir saja.

Kebutuhan pengguna yang beragam menyebabkan aktifitasnya semakin meningkat dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pengguna tidak memiliki waktu yang banyak dalam menemukan atau menelusuri informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Ketepatan dan kecepatan memenuhi informasi menjadi pertimbangan bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhannya.

Kebutuhan pengguna informasi yang beragam menjadi pertimbangan perpustakaan dalam menyediakan koleksi tercetak yang berorientasi kepada kebutuhan pengguna. Hal itu karena kebutuhan pengguna merupakan unsur penting dalam keberhasilan dan penyempurnaan pembangunan perpustakaan mengakibatkan pengguna itu merasa puas. Pengguna yang selalu haus akan informasi sebagai kebutuhan pribadinya dan kebutuhan itu berdampak pada sebuah harapan yang harus terpenuhi dalam mendapatkan informasi.

Harapan pengguna yang diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dalam hal ini adalah koleksi tercetak dengan kepuasan pengguna, yang pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas (koleksi tercetak) dengan kepuasan pengguna, maka seharusnya setiap perpustakaan harus memperhatikan kebutuhan pengguna dalam menentukan setiap koleksinya untuk mencapai kepuasan.

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan atau pengguna telah semakin besar, persaingan semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perpustakaan harus menempatkan pada kepuasan pelanggan/pengguna sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perpustakaan yang menyertakan komitmen terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya.

“Kepuasan adalah terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan penggunanya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.” (Tjiptono, 2008: 204).

Kepuasan merupakan suatu efek yang timbul dalam diri pengguna setelah berinteraksi dan memanfaatkan jasa dan produk yang ada di perpustakaan, dimana bila kebutuhannya terpenuhi dan memuaskan maka akan timbul kesediaan pada dirinya untuk kembali menggunakan perpustakaan seperti dalam pernyataan:

“kepuasan /ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.” Day (Tjiptono, 2008: 204).

Sulistyo Basuki mengatakan :

“Kepuasan pengguna perpustakaan adalah waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi, banyak informasi yang didapat yang sesuai dengan kebutuhan ketepatan informasi yang didapat (relevan), kemutakhiran informasi, keluasan informasi yang dibutuhkan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diperlukan (Sulistyo Basuki, 1992:204).

Kepuasan pengguna merupakan penilaian terhadap apa yang diharapkan dengan memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan. Pengguna tidak akan puas kalau kebutuhan dan harapannya tidak terpenuhi. Kepuasan pengguna pun dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya mereka mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkannya.

Iis Naeni Sabila, 2013

Ketersediaan Koleksi Tercetak Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB) (Studi deskriptif pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB))
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Kepuasan pengguna merupakan suatu efek yang muncul dari diri pengguna setelah menggunakan koleksi tercetak yang ada di perpustakaan. Koleksi tercetak yang tersedia seyogyanya bisa menyenangkan dan memuaskan pengguna. Dengan memuaskan pengguna perpustakaan akan mempunyai predikat yang baik dan membanggakan karena keberadaannya mendukung suasana akademik yang kondusif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Irwan (2005: 63) yang dimuat dalam jurnal “majalah dan koran sebagai produk terbitan berkala merupakan media informasi yang sangat penting bagi para pengguna perpustakaan, dalam hal ini perpustakaan perguruan tinggi. Selain informasinya yang bersifat *up to date*, beragam dan disajikan secara padat serta ringkas”. Artinya koleksi tercetak yang salah satunya majalah dan koran merupakan media informasi yang sangat penting bagi pengguna perpustakaan perguruan tinggi. Dalam penelitian ini, bukan saja majalah dan koran yang sangat penting bagi pengguna tetapi masih banyak koleksi tercetak yang mungkin sama pentingnya, maka dari itu penelitian ini lebih membahas, meneliti, menggambarkan koleksi tercetak lainnya yang sangat penting untuk kebutuhan pengguna sehingga memberikan kepuasan kepada penggunanya.

UPT Perpustakaan Institut Teknologi Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi terbaik di kota Bandung dan sebagai pusat informasi baik bagi seluruh civitas akademik maupun masyarakat disekitarnya. Perpustakaan Institut Teknologi Bandung menyediakan koleksi tercetak seperti buku, terbitan berseri, karya ilmiah dengan kandungan informasi yang lengkap, relevan dan *up to date* dengan kebutuhan informasi penggunanya guna memberikan rasa kepuasan, karena pengguna merupakan aspek terpenting bagi sebuah perpustakaan.

Sebagai pusat informasi, Perpustakaan ITB menyediakan koleksi tercetak yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Koleksi merupakan modal bagi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, koleksi yang tersedia hendaknya

bisa menyenangkan dan memuaskan penggunanya sehingga keberhasilan perpustakaan bisa dilihat dari puas tidaknya pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Bagaimana Kontribusi Ketersediaan Koleksi Tercetak di Perpustakaan ITB Terhadap Kepuasan Pengguna?”.

B. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Koleksi tercetak yang ada di Perpustakaan ITB seperti buku, terbitan berseri, dan karya ilmiah harus memenuhi kebutuhan pengguna, pada kenyataannya

- a. Pengguna sering kebingungan dalam mencari informasi dibutuhkan dalam koleksi tercetak yang tersedia di perpustakaan.
- b. Pengguna sering mendapatkan kesulitan dalam menemukan informasi yang sesuai dengan program studinya
- c. Pengguna sering mendapatkan ketidaktepatan isi bahan pustaka/koleksi tercetak dengan informasi yang dibutuhkan.
- d. Kesetiaan pengguna terhadap perpustakaan masih diragukan

Berdasarkan hal tersebut perpustakaan hendaknya melihat kelengkapan, kerelevanan, dan kemutakhiran pada setiap koleksi terutama koleksi tercetak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan berdasarkan kebutuhan pengguna perpustakaan akan memiliki pengguna yang setia karena telah memenuhi harapan yang diinginkan pengguna.

2. Rumusan Masalah

a. Masalah Umum

Bagaimana ketersediaan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB ?

b. Masalah Khusus

- 1) Bagaimana kelengkapan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB?
- 2) Bagaimana kerelevanan/kesesuaian koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB?
- 3) Bagaimana kemutakhiran koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk memperoleh gambaran tentang ketersediaan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna di Perpustakaan ITB

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk memperoleh gambaran tentang kelengkapan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB
- b. Untuk memperoleh gambaran tentang kerelevanan/kesesuaian koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB
- c. Untuk memperoleh gambaran tentang kemutakhiran koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan ITB

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan dan pengalaman di bidang perpustakaan khususnya dibidang

pengembangan koleksi tercetak dengan memperhatikan indikator, kelengkapan, kerelevanan dan kemutakhiran.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pustakawan

Memberikan masukan kepada pustakawan untuk mengembangkan koleksinya sesuai kebutuhan pengguna

b. Bagi pengguna

Pengguna mendapatkan kepuasan terhadap koleksi tercetak yang tersedia di Perpustakaan ITB sehingga pengguna selalu datang ke perpustakaan.

E. Struktur Organisasi Penulisan

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

Dalam 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 kontribusi koleksi tercetak terhadap kepuasan pengguna pada perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB).

Selanjutnya dalam BAB II Kajian Pustaka. Dalam BAB II ini mempunyai peran yang sangat penting. Kajian pustaka berfungsi sebagai landasan teoritik dalam menyusun pertanyaan penelitian, tujuan serta hipotesis (bagi yang memerlukan hipotesis) mengenai kontribusi ketersediaan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB).

Kemudian BAB III Metode Penelitian, penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian, termasuk beberapa komponen berikut: lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian, desain penelitian, metode penelitian, definisi

lis Naeni Sabila, 2013

Ketersediaan Koleksi Tercetak Dalam Memenuhi Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB) (Studi deskriptif pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB))
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

operasional, instrument penelitian, proses pengembangan instrument, teknik pengumpulan data dan alasan rasionalnya, serta analisis data mengenai ketersediaan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB).

Selanjutnya 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, tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis temuan mengenai ketersediaan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB) yang dikaitkan dengan dasar teoritik yang telah dibahas dalam BAB II Kajian pustaka.

Dan yang terakhir BAB V Kesimpulan dan Saran, Bab Kesimpulan dan Saran menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan peneliti mengenai ketersediaan koleksi tercetak dalam memenuhi kepuasan pengguna pada Perpustakaan Institut Teknologi Bandung (ITB) kemudian saran atau rekomendasi yang ditulis setelah kesimpulan dapat ditujukan kepada para pembuat kebijakan, kepada para pengguna hasil penelitian seperti pengguna Perpustakaan ITB dan kepada peneliti berikutnya yang berminat untuk melakukan penelitian selanjutnya.