

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perguruan tinggi adalah tempat orang berinteraksi untuk menimba, berbagi, menerapkan, dan mengembangkan ilmu. Keseluruhan aktifitas ini berkaitan dan diperlukan untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Seperti yang dijabarkan dalam Undang-Undang No.20 tahun 2003 pasal 24 ayat (2) sebagai berikut:..."hakekat kehadiran perguruan tinggi terjabarkan dalam Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat". Tugas perguruan tinggi bukan hanya menyampaikan pengetahuan (*to inform*) kepada mahasiswa untuk dihafalkan dan dilestarikan.

Perguruan tinggi juga bertujuan untuk membentuk mahasiswa menjadi pribadi dan komunitas yang mampu berpikir kritis, memahami dirinya, mengembangkan potensi dirinya, sehingga kompeten dalam memecahkan masalah kehidupan yang sedang dihadapi serta kompeten dalam penyelesaian tugas-tugas masa depan. Salah satu upaya perguruan tinggi untuk mencapai tujuan perguruan tinggi tersebut yaitu dengan menyediakan layanan perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah institusi penting dari suatu perguruan tinggi, karena perpustakaan sebagai suatu pusat sumber informasi yang melayani semua fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa nilai suatu Lembaga Pendidikan Tinggi dalam mengemban ilmu pengetahuan tergantung pada kelengkapan dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan hal yang paling penting dan inti kegiatan di perpustakaan. Secara umum, layanan pemustaka di definisikan sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaan perguruan tinggi.

Pelayanan perpustakaan merupakan faktor penting yang harus mendapat perhatian dari para pengelola perpustakaan perguruan tinggi. Pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kepuasan kepada para pemustaka. Pelayanan yang baik akan mempengaruhi seluruh aspek perpustakaan baik peningkatan persepsi perpustakaan maupun terciptanya kepuasan para pemustaka.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik tersebut perpustakaan semestinya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, budaya, teknologi informasi dan aspek lainnya. Pemikiran terhadap perpustakaan sebagai institusi konvensional harus mulai dikikis, termasuk tentang masalah pelayanan perpustakaan dimana pelayanan yang disajikan harus merupakan pelayanan yang berorientasi kepada para pemustaka.

Pelayanan yang berorientasi pada pemustaka terdapat beberapa macam. Layanan-layanan itu antara lain sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan penyebaran informasi terbaru, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan fotokopi, semua macam layanan ini harus diberikan dengan baik.

Pelayanan yang baik dapat dicapai bila dikelola oleh petugas yang memiliki kompetensi *hard skill* (misalnya kemampuan yang dimiliki pustakawan) dan *soft skill* (misalnya keramahannya pustakawan). Selain itu pelayanan yang baik dapat dicapai pula bila koleksi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka,

Kebutuhan informasi merupakan bagian kehidupan seseorang untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, mengembangkan profesionalitas, meluaskan bidang usaha yang dikelola atau memenuhi keinginan rasa ingin tahu seseorang terhadap sesuatu hal. Untuk memenuhi kebutuhan informasi salah satunya dengan mengunjungi perpustakaan.

Upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi di perpustakaan dapat dilakukan melalui membuat inovasi-inovasi terbaru mengenai bentuk layanan yang akan diberikan kepada pemustaka. Dengan begitu akan menimbulkan suatu

kesan atau persepsi yang bermacam-macam dari pemustaka. Hal ini senada dengan pengertian persepsi menurut Wiji Suwarno (2008: 53) adalah sebagai berikut:

“Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya. Kunci untuk memahami persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi”.

Selain itu, persepsi dapat diartikan sebagai proses menerima, menyeleksi, mengorganisasikan, mengartikan, menguji dan memberikan reaksi kepada rangsangan panca indera atau data, seperti yang dikemukakan oleh Pareek (1991: 13) berikut ini: *“Perception can be defined as process by which individuals organize and interpret their sensory impressions in order to give meaning to their environment”*. Pengertian persepsi tersebut menjelaskan bahwa persepsi merupakan suatu proses individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan sensor sensitifitas yang ada di dalam diri individu tersebut dalam merespon serta memaknai suatu kejadian atau fenomena yang terjadi di lingkungan sekitar.

Menurut Suwarno (2009: 52), “persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang”. Berdasarkan pengertian tersebut maka pengertian persepsi dapat disimpulkan sebagai proses diterimanya rangsang berupa objek, kualitas hubungan antar gejala, maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan di mengerti.

Oleh karena itu setiap perpustakaan perguruan tinggi berupaya untuk menyajikan layanan yang terbaik kepada para pemustaka, agar tercipta persepsi yang baik terhadap layanan tersebut. Perpustakaan perguruan tinggi yang terus berupaya menyajikan layanan yang baik yaitu *DI CENTER OF INFORMATION SCIENTIFIC RESOURCES AND LIBRARY (CISRAL) UNIVERSITAS PADJADJARAN*.

Salah satu pelayanan *CISRAL* Unpad adalah bagian referensi. Bagian referensi merupakan kegiatan pokok karena menyajikan koleksi referensi kepada

para pemustaka. Koleksi referensi dapat membantu pemustaka menemukan informasi dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pustakawan.

*CISRAL* Unpad melalui bagian referensi berkomitmen untuk menyediakan sarana dan fasilitas media edukasi serta koleksi rujukan untuk menunjang akademik. Koleksi yang ada antara lain tesis, disertasi, kamus, ensiklopedi, hasil penelitian, *handbook*, bibliografi, sumber biografi, indeks dan abstrak, buku pedoman, direktori, *almanac*, buku tahunan, sumber-sumber ilmu bumi, terbitan pemerintah, sejarah, budaya, data statistik, koleksi Jepang, koleksi perpustakaan, dan kabulah (koleksi lama yang dikeluarkan oleh seorang guru besar dari Unpad).

Untuk menciptakan layanan yang baik dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang cepat tanggap akan kebutuhan pemustaka. Selain itu juga ketersediaan alat penelusuran, dan penyediaan fasilitas yang baik pada perpustakaan layanan bagian referensi, kelengkapan koleksi, dan kemutakhiran koleksi referensi, pemanfaatan bagian referensi. Dengan memberikan layanan tersebut akan memberikan nilai positif mengenai layanan bagian referensi. Sehingga akan menimbulkan persepsi yang baik.

Pemanfaatan perpustakaan layanan bagian referensi *CISRAL* Unpad pada saat ini belum optimal hal ini dikuatkan pula oleh pendapat beberapa pemustaka bahwa layanan bagian referensi yang diwawancara tentang aspek-aspek layanan yang belum memuaskan mereka seperti alat penelusuran *OPAC* yang tidak berfungsi dan ventilasi yang belum memadai.

Bila aspek-aspek tersebut dibiarkan dapat menumbuhkan persepsi negatif berupa ketidakpuasan dari para pemustaka, misalnya pada ketersediaan koleksi yang tidak relevan, tidak mutakhir, pustakawan yang tidak cepat tanggap dan fasilitas yang tidak memadai, dengan begitu akan menimbulkan kesan atau persepsi yang negatif mengenai layanan perpustakaan bagian referensi.

Selain itu terjadinya ketidakpuasan dari pemustaka dapat dilihat pula dari ketersediaan koleksi yang tidak relevan, tidak mutakhir, dan ketidak lengkapan koleksi. Hal-hal tersebut dapat menimbulkan kesan/persepsi pemustaka yang tidak



baik mengenai kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan *CISRAL* Unpad.

Persepsi yang tidak baik pada layanan bagian referensi dapat menimbulkan kesan/ persepsi negatif misalnya, petugas perpustakaan layanan bagian referensi kurang ramah dan koleksi referensi yang tidak lengkap. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persepsi pemustaka yang baik terhadap perpustakaan layanan bagian referensi *CISRAL* dapat menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap layanan tersebut.

Dalam memperoleh persepsi kepuasan pemustaka perpustakaan layanan bagian referensi *CISRAL* Unpad diperoleh melalui pendapat para civitas akademika Unpad (dosen, mahasiswa, dan karyawan yang menjadi anggota, serta non civitas akademika yaitu pengunjung non Unpad). Adapun data kunjungan pemustaka ke perpustakaan layanan bagian referensi *CISRAL* Unpad pada bulan Januari 2013 sampai bulan Mei 2013, kunjungan pemustaka mengalami peningkatan dengan rincian sebagai berikut: Januari sebanyak 108 pengunjung, bulan Februari sebanyak 110 pengunjung, bulan Maret sebanyak 121 pengunjung, bulan April sebanyak 124 pengunjung dan bulan Mei sebanyak 212 pengunjung.

Dari data kunjungan selama lima bulan tersebut diperoleh rata-rata pengunjung perbulan yaitu sebanyak 135 orang pemustaka. Bila dibandingkan dengan jumlah anggota *CISRAL* Universitas Padjadjaran yang berjumlah 9686 orang, maka persentase rata-rata pengunjung perpustakaan layanan bagian referensi *CISRAL* Unpad tersebut sangat kecil yaitu mencapai 1,39%..

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan persepsi pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi di *Di Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL)* Universitas Padjadjaran” (Deskriptif korelasional pada bagian perpustakaan layanan bagian referensi *CISRAL* Unpad).

## B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Untuk merumuskan permasalahan yang akan dikaji maka penulis melakukan identifikasi masalah terlebih dahulu berdasarkan dari permasalahan-permasalahan yang ditemukan di lokasi penelitian. Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Ketersediaan koleksi yang belum optimal
- b. Kompetensi pustakawan perpustakaan layanan bagian referensi belum optimal
- c. Pemanfaatan perpustakaan layanan bagian referensi di perpustakaan yang belum optimal
- d. Tata ruang layanan yang belum optimal.

Berdasarkan identifikasi di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini tercakup dalam pertanyaan “Bagaimana hubungan persepsi pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan Perpustakaan *Center Of Information Scientific Resources And Library (CISRAL)* Universitas Padjadjaran?”. Maka sesuai dengan rumusan permasalahan tersebut, dirumuskan suatu fokus permasalahan yang diklasifikasikan menjadi pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan persepsi pemustaka tentang ketersediaan koleksi referensi dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi di *CISRAL* Unpad?
2. Bagaimana hubungan persepsi pemustaka tentang kemampuan pustakawan perpustakaan layanan bagian referensi dalam memberikan perpustakaan layanan bagian referensi dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi di *CISRAL* Unpad?
3. Bagaimana hubungan persepsi pemustaka tentang fasilitas perpustakaan layanan bagian referensi dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi di *CISRAL* Unpad?

4. Bagaimana hubungan antara persepsi pemustaka tentang tata ruang perpustakaan layanan bagian referensi dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi di *CISRAL* Unpad?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini disesuaikan dengan masalah yang akan dikaji yakni tujuan umum: Untuk memperoleh gambaran hubungan antara persepsi pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi Perpustakaan *CISRAL* Unpad. Dan tujuan khusus sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran hubungan persepsi pemustaka kepuasan dengan kepuasan pemustaka pada ketersediaan koleksi layanan perpustakaan pada bagian referensi di *CISRAL* Unpad.
2. Untuk mengetahui gambaran hubungan persepsi pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada layanan kompetensi pustakawan perpustakaan pada bagian referensi di *CISRAL* Unpad.
3. Untuk mengetahui gambaran hubungan persepsi pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada layanan fasilitas perpustakaan pada bagian referensi di *CISRAL* Unpad.
4. Untuk mengetahui gambaran hubungan persepsi pemustaka dengan kepuasan pemustaka pada layanan tata ruang perpustakaan pada bagian referensi di *CISRAL* Unpad.

### **5. Manfaat Penelitian**

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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan disiplin ilmu perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan persepsi pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi di perpustakaan dan kepuasan pemustaka pada perpustakaan layanan bagian referensi.

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

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum mengenai hubungan persepsi pemustaka kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan pada bagian referensi *CISRAL* Unpad.
- b. Sebagai salah satu referensi yang diharapkan memberikan kontribusi nyata kepada lembaga pendidikan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan perpustakaan layanan bagian referensi yang sesuai.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi *CISRAL* Universitas Padjadjaran, dalam penyelenggaraan perpustakaan universitas sebagai jantungnya ilmu pendidikan.

## 6. Struktur Organisasi Penulisan

Skripsi ini terbagi dalam V bab, yaitu :

Bab I skripsi berisi mengenai uraian tentang pendahuluan dan merupakan bagian awal dari skripsi. Pendahuluan berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat atau signifikan penelitian.

Bab II terdapat kajian pustaka yang mempunyai peran yang sangat penting. Melalui kajian pustaka ditunjukkan "*the state of the art*" dari teori yang sedang dikaji dan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti. Kajian pustaka ini berfungsi sebagai landasan teoritik dalam menyusun pertanyaan penelitian, tujuan, serta hipotesis (apabila dalam penelitian ini memerlukan hipotesis).

Bab III ini berisi penjabaran yang rinci mengenai metode penelitian, termasuk beberapa komponen berikut : Lokasi dan subjek populasi/sampel, desain penelitian, metode penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian serta pembahasan yakni berupa pemaparan data dan pembahasan data.

Bab V berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta rekomendasi atau saran dari kekurangan yang ditemukan berdasarkan hasil penelitian.