

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perpustakaan merupakan salah satu tempat dimana masyarakat mendapatkan informasi yang akurat dengan berbagai sumber di dalamnya. Perpustakaan tidak hanya sebuah gedung yang berisi informasi dalam bentuk buku. Namun, berbagai bentuk sumber informasi juga dikelola oleh perpustakaan. Sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang nomor 43 tahun 2007 bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga atau institusi pengelola berbagai jenis koleksi dengan sistem yang baku dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan tridarma perguruan tinggi dan juga fungsi perpustakaan lainnya

Dalam pengertian tersebut sudah terdapat tujuan dan juga fungsi dari sebuah perpustakaan, yaitu untuk memenuhi kebutuhan pemustaka atau masyarakat. Dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka maka perpustakaan dibagi menjadi beberapa jenis, agar membuat sasaran dari perpustakaan tersebut lebih spesifik dan jelas, sehingga informasi yang dibutuhkan diberikan pada sasaran yang tepat sesuai dengan kebutuhan suatu lembaga atau institusi tertentu. Secara umum, terdapat lima jenis dari perpustakaan yaitu, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan pribadi dan perpustakaan sekolah. Adapun kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu fokus pada perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki banyak fungsi dan tujuan, sebagaimana definisi perpustakaan perguruan tinggi Sulistyio Basuki yang dikutip oleh Solot (2016, hlm. 26) adalah “Perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni tri dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat)”. Dengan begitu sudah jelas bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi yaitu memberikan fasilitas kepada para sivitas akademik lembaga, guna mencapai tujuan yang merupakan Tri Dharma

Perguruan Tinggi. Perpustakaan akan menjadi jantungnya sebuah perguruan tinggi, karena ketiga dari tujuan tersebut akan saling bersangkutan dengan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan merupakan tempat untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkan oleh sivitas akademika, baik pada saat sedang melakukan proses pendidikan, atau pada saat akan melakukan penelitian dan kegiatan lainnya yang membutuhkan banyak sumber informasi yang akurat. Maka dari itu, tujuan dari perguruan tinggi dapat tercapai dengan adanya pusat sumber informasi yang terorganisasi dan akan sangat dibutuhkan tidak hanya untuk perkuliahan saja, akan tetapi juga dapat digunakan untuk menunjang kegiatan lainnya

Peran perpustakaan perguruan tinggi, tidak hanya fokus pada bagaimana mengolah informasi akademik dan menyajikannya kepada publik, akan tetapi memberikan layanan juga merupakan salah satu tugas yang sangat penting dan perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan dengan layanan yang diberikan. Begitulah, cara untuk membuat perpustakaan menjadi salah satu tempat pusat informasi yang dibutuhkan dengan layanan yang baik dan memuaskan. Sebagaimana yang dijelaskan pada Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004) bahwa kewajiban yang harus dilakukan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan, mengolah dan merawat bahan pustaka, melakukan pengadministrasian dan juga memberikan layanan kepada pemustaka.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, perpustakaan perlu memperhatikan ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan dengan kebutuhan informasi pemustaka yang datang perpustakaan tersebut. Kebutuhan informasi pemustaka dipengaruhi oleh keadaan dalam dirinya dan peran yang ada di lingkungannya. Dimana pemustaka menyadari bahwa pengetahuan yang ia miliki masih kurang atau belum terpenuhi sehingga ada keinginan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Informasi tersebut dapat digunakan untuk menambah pengetahuannya mengenai lingkungan akademik, tugas pribadi sesuai dengan apa yang diberikan yaitu pemustaka sebagai mahasiswa yang aktif di sivitas akademik, pendidikan, hiburan dan untuk mengambil suatu kesimpulan atau keputusan.

Majdudin (2018) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa perpustakaan semestinya bisa memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan pemustaka guna untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Hal ini menuntut kecenderungan perpustakaan perguruan tinggi untuk lebih mengarah pada sikap aktif dalam menyediakan informasi mengenai yang diminta pemustaka. Seberapa cepat penyediaan informasi, dalam bentuk apa, sumber-sumber informasi apa yang diperoleh dan digunakan, hal apa yang mendasar informasi itu muncul, faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhinya serta hambatan apa saja dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai pengelola informasi seharusnya segera merespon apa yang dibutuhkan pemustaka agar dapat memenuhi kebutuhan informasi dalam menunjang kebutuhan studi akademis pemustaka.

Suatu perpustakaan tidak hanya tentang informasi dan koleksi, akan tetapi juga sebagai ruang fisik. Perpustakaan sebagai ruang fisik diartikan sebagai tempat yang dapat dirasakan oleh para pemustaka secara fisik serta dapat dimanfaatkan dari beragam layanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Perpustakaan perlu menyediakan kebutuhan pemustaka yang membuat pemustaka nyaman dan tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan informasinya saja, akan tetapi bagaimana pemustaka akan merasakannya secara psikologis. Konsep ruang fisik perpustakaan akan sangat berkaitan dengan fasilitas yang perlu disediakan di perpustakaan, dimulai dari layanan, *furniture*, koleksi, teknologi dan juga desain interior yang ada di perpustakaan tersebut.

Sutarno (2008) mengungkapkan bahwa salah satu aspek layanan prima adalah kenyamanan bagi pengunjung yang dipengaruhi oleh suasana yang menyenangkan dan unsur lainnya seperti sejuk, asri tenang, aman, tertib dan perasaan lainnya yang memberikan kesan positif untuk pemustaka. Dapat disimpulkan bahwa layanan prima selain dari bagaimana sikap pustakawan menghadapi pemustaka, akan tetapi juga bagaimana perpustakaan dapat diatur senyaman mungkin agar pemustaka merasa nyaman, aman dan juga tenang.

Perpustakaan harus mampu memberikan segala layanan dengan ketentuan tertentu baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk membuat

pemustaka merasa nyaman dan juga merasa puas atas layanan yang diberikan. Bahkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 mewajibkan untuk memberi layanan prima kepada pemustaka, sebagaimana dijelaskan pada pasal 32 ayat a berbunyi: “Tenaga perpustakaan **berkewajiban** memberikan layanan prima terhadap pemustaka”. Maka dari itu, perlu dibuat beberapa rancangan dan strategi untuk memberikan layanan terbaik kepada para pemustaka. Hal tersebut tidak bisa dijadikan hal yang dianggap mudah karena sudah jelas bahwa memberikan layanan prima merupakan salah satu kewajiban tenaga perpustakaan.

Terdapat lima dimensi dari kualitas jasa menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Achmad dkk., 2012), meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak hanya dilihat dari pemenuhan informasi saja, akan tetapi terdapat dimensi lain yang perlu diperhatikan, seperti fasilitas perpustakaan yang dirasakan oleh fisik, tanggapan pustakawan, keakuratan informasi, ataupun dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Aprianti (2014) mengungkapkan bahwa:

“Sukses tidaknya pelayanan perpustakaan tergantung dari tiga faktor yaitu pertama 5% tergantung dari fasilitas dan kelengkapan gedung atau ruangan, 25% tergantung dari koleksi bahan pustaka yang ada, 75% tergantung dari staff resultan yang bersangkutan” (hlm. 3)

Dapat disimpulkan bahwa ketiga unsur tersebut saling berkaitan dan perlu diperhatikan dalam melengkapi dan meningkatkan layanan di perpustakaan. Untuk menciptakan layanan informasi yang efektif dan bermanfaat, perpustakaan perlu menciptakan suatu kerjasama antara pustakawan dengan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan untuk menjadikan sebagai sumber informasi. Selain itu, keberadaan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka sangat didukung oleh beberapa faktor antara lain beberapa koleksi, pustakawan, dan sistem layanan yang efektif dan efisien. Apabila unsur-unsur tersebut terlaksana dengan baik, proses pelayanan pustakawan di lingkungan kerjanya tercipta dengan baik. Dengan kata lain, meskipun koleksi kurang memadai akan tetapi ditunjang dengan sistem layanan yang baik, dan akan mencapai kepuasan pemustaka yang diharapkan. Ini berarti titik layanan pada

suatu perpustakaan sangat dipengaruhi oleh antusias para pemustaka di perpustakaan tersebut.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan pelayanan dalam bentuk pemberian informasi ataupun fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Baik itu dalam bentuk koleksi ataupun informasi yang langsung disampaikan oleh pustakawan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Lasa Hs (1994) bahwa pelayanan perpustakaan terdiri dari berbagai kegiatan pelayanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka itu sendiri. Perpustakaan perlu meningkatkan layanan yang ada di perpustakaan, dengan begitu kebutuhan pemustaka akan semakin terpenuhi dan membuat pemustaka akan menjadi lebih puas. Salah satu cara atau strategi dalam mengembangkan layanan yaitu mengadakan kerjasama antara pihak perpustakaan baik dengan program studi maupun dengan lembaga lain. Tentu saja dalam kerjasama ini juga perlu disesuaikan dengan karakteristik pemustaka yang ada di perpustakaan tersebut. Contohnya yaitu seperti mengadakan kerjasama dengan pihak Bank Indonesia untuk membuat layanan baru yaitu Bank Indonesia *Corner*, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang memiliki jurusan berkaitan dengan perekonomian dan perbankan.

Berbagai layanan disediakan oleh perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Salah satu layanan yang diberikan adalah *Korea-Indonesia Cultural Corner* atau yang sering disebut juga *Korean Corner*, dimana suatu layanan yang didirikan dari hasil kerjasama antara pihak UPI dengan Kedutaan Besar Korea yang kemudian mencari tempat yang tepat, lalu kemudian memilih perpustakaan UPI sebagai pengelola *Korean Corner* tersebut. *Korean Corner* yaitu berupa layanan dengan dilengkapi beberapa koleksi tentang korea dan juga peralatan lain didalamnya, maka dari itu *Korean Corner* dapat membantu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka khususnya dengan keberadaan prodi Pendidikan Bahasa Korea yang berada di Universitas Pendidikan Indonesia dan juga mendukung beberapa masukan dari

pemustaka ditengah perkembangan kebudayaan korea yang semakin meningkat di Indonesia terutama dikalangan mahasiswa. Dengan begitu pihak UPI terutama pihak dari prodi Pendidikan Bahasa Korea berinisiatif mengajukan kerja sama kepada Duta Besar Korea dan juga mendiskusikannya dengan pihak perpustakaan UPI untuk memenuhi kebutuhan akademiknya dan juga meningkatkan komunikasi dengan Duta Besar Korea itu sendiri. Akan tetapi selain layanan ini juga berguna untuk prodi Pendidikan Bahasa Korea, layanan ini sering dimanfaatkan oleh pemustaka lain dengan berbagai faktor dan juga tujuannya masing-masing.

Layanan *Korean Corner* ini tentu saja cukup diminati oleh para pemustaka , salah satunya dikarenakan juga faktor budaya korea yang sedang meningkat saat ini. Oleh karena itu, banyak pemustaka yang tertarik akan keberadaan *Korean Corner*, dengan berbagai alasan dan tujuan para pemustaka mendatangi titik layanan tersebut. Berbagai fasilitas disediakan di *Korean Corner* ini seperti komputer, televisi, meja dan bantal duduk, desain menarik, sirkulasi udara yang baik, tempat yang nyaman, koleksi cetak maupun non-cetak, dan masih banyak fasilitas lainnya, sehingga membuat para pemustaka merasa nyaman berada di ruangan tersebut. Sebagaimana pernah dilakukan survey oleh salah satu pustakawan UPI yaitu Bu Euis Rosinar (2017) mengenai kepuasan pemustaka terhadap *Korean Corner* secara umum, bahwa kebanyakan mahasiswa sudah merasa puas dengan keberadaan *Korean Corner* ini.

Akan tetapi terdapat beberapa alasan juga yang membuat pemustaka merasa tidak nyaman dikarenakan layanan maupun fasilitas tidak terkelola dengan baik. Seperti colokan yang rusak, komputer yang terkunci, jaringan internet terbatas, dan kerusakan lainnya yang membuat antusias pemustaka berkurang dari semenjak awal *Korean Corner* tersebut dibuka.

Mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea di UPI kurang banyak memanfaatkan keberadaan dari *Korean Corner*. Hasil dari wawancara kebeberapa mahasiswa tersebut bahwa hanya sedikit mahasiswa yang sering mengunjungi *Korean Corner*. Akan tetapi, informasi yang saya dapatkan dari pustakawan di UPI yaitu Bu Euis Rosinar bahwa salah satu tujuan adanya

*Korean Corner* adalah karena keberadaan dari prodi Pendidikan Bahasa Korea. Maka dari itu perlu diteliti secara lebih mendalam apakah *Korean Corner* ini sudah dimanfaatkan dengan baik, apa saja motif atau tujuan mahasiswa mengunjungi *Korean Corner* dan juga *Korean Corner* seperti apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh para mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea UPI.

Banyak peneliti yang meneliti tentang bagaimana kaitan antara fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, juga banyak peneliti yang meneliti mengenai *Korean Corner* itu sendiri. Sebelumnya pernah ada yang membahas mengenai Pemanfaatan Koleksi dari *Korean Corner* di perpustakaan Universitas Hasanuddin Makasar yang dilakukan oleh Sari (2016), yang mendapatkan kesimpulan bahwa koleksi di *Korean Corner* tersebut seringkali dimanfaatkan pemustaka untuk yang memang ingin mempelajari mengenai kebudayaan Korea, ada juga yang hanya mengisi waktu luang dengan memanfaatkan koleksi non fisiknya. Karena ruang baca yang disediakan juga cukup membuat pemustaka nyaman dan juga beberapa fasilitas lainnya yang non cetak, sehingga dapat memudahkan pemustaka.

Penelitian lainnya pernah juga dilakukan oleh Nisa (2015) membahas mengenai Persepsi Pemustaka terhadap layanan *Korean Corner* di perpustakaan Universitas Hasanudin Makasar, hasilnya adalah data bahwa persepsi pemustaka dari sudut pandang keberadaan koleksi dan juga layanan sudah baik dan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Kemudian, untuk penelitian tentang *Corner* lainnya terdapat peneliti meneliti tentang *BI Corner* yang kemudian dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan informasi referensi pemustaka. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliwardani (2018) tentang “Pengaruh Pemanfaatan Koleksi *BI Corner* terhadap Pemenuhan Referensi Perkuliahan di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unsyiah”, yang menjelaskan bagaimana pemanfaatan fasilitas *BI Corner* dihubungkan dengan pemenuhan referensi perkuliahan, dan menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Sehingga *BI Corner* tentu saja perlu dimanfaatkan baik oleh mahasiswa tersebut agar menambah bahan referensi perkuliahan.

Pada penelitian kali ini peneliti akan membahas mengenai **“Pemanfaatan *Korean Corner* di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (Studi Kasus pada Mahasiswa Pendidikan Bahasa Korea)”**, informan penelitian akan fokus pada mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea UPI yang memang seharusnya dapat memanfaatkan keberadaan *Korean Corner*. Sebagaimana yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa salah satu tujuan keberadaan *Korean Corner* adalah sebagai media atau sumber belajarnya untuk prodi pendidikan bahasa korea itu sendiri. Penelitian ini akan menganalisis secara mendalam bagaimana pemanfaatan *Korean Corner* oleh mahasiswa pendidikan bahasa korea dan juga *Korean Corner* seperti apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh para mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea agar menjadi salah satu tempat sumber belajar maupun dapat dikelola yang baik.

## 1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana pemanfaatan *Korean Corner* di perpustakaan UPI oleh mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea UPI?
2. Bagaimana *Korean Corner* yang diharapkan oleh mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea UPI?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, antara lain:

1. Mengetahui sejauh mana *Korean Corner* dimanfaatkan oleh mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea UPI
2. Mengetahui *Korean Corner* seperti apa yang diharapkan oleh mahasiswa prodi Pendidikan Bahasa Korea UPI

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat dalam bidang akademik guna memberikan kemajuan disiplin ilmu perpustakaan dan sains informasi.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Sebagai hasil dari perkuliahan selama beberapa tahun yang kemudian dapat di implementasikan di lapangan guna meningkatkan keilmuan perpustakaan.

###### b. Bagi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan rekomendasi bagi Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia dalam memenuhi kebutuhan pemustaka agar lebih menjaga dan meningkatkan tingkat kualitas terutama layanan di perpustakaan, khususnya di layanan *Korean Corner*.

###### c. Bagi Prodi Pendidikan Bahasa Korea

Agar dapat lebih memanfaatkan *Korean Corner* sebagai tempat dan sumber belajar pada saat perkuliahan maupun diluar jam perkuliahan.

###### d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat menjadi acuan dan rujukan bagi peneliti selanjutnya dengan topik penelitian yang berkaitan dengan fasilitas dan juga layanan pojok bacaan perpustakaan lainnya.

#### 1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Berikut merupakan urutan sistematis dalam penulisan skripsi yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I: Berisi pendahuluan yang didalamnya menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian. Bab ini yang akan menjadi dasar dan rujukan dalam pembuatan kajian teori yang akan dipaparkan pada Bab selanjutnya, sumber

awal dalam menentukan metode penelitian pada Bab II, dan sebagai konsep dasar dalam pemaparan hasil penelitian pada Bab IV.

BAB II: Berupa landasan teoritis dimana memberikan konteks yang jelas terhadap permasalahan dalam penelitian, secara garis besar melingkupi diantaranya konsep-konsep, teori-teori, hukum-hukum, model-model yang memang akan mendukung penelitian serta bersifat relevan dengan bidang penelitiannya, yang selanjutnya akan dikaitkan dan dipaparkan pada Bab IV nanti yaitu dengan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan.

BAB III: Membahas mengenai metode penelitian yang kemudian akan menjelaskan alur penelitian mulai dari pendekatan penelitian, instrumen yang digunakan, tahapan pengumpulan data, hingga langkah-langkah analisis data yang akan dijalankan. Pada bab ini, juga menjelaskan pola pemaparan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Bab ini akan menjadi acuan peneliti dalam mengolah data, yang kemudian data tersebut akan dijelaskan pada Bab IV.

BAB IV: Menjelaskan temuan dan pembahasan yang didalamnya terdapat temuan penelitian berdasarkan hasil yang didapatkan di lapangan sesuai dengan rumusan masalah pada Bab I, serta penelitian mengacu kepada posisi teoritis yang disebutkan pada Bab II, dan memaparkan hasil dari pelaksanaan penelitian yang mengacu pada Bab III.

BAB V: Pada bab ini berisi simpulan, implikasi dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang perlu dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.