

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini informasi merupakan sebuah kebutuhan hampir setiap individu. Masing-masing individu kaya akan informasi untuk memenuhi segala kebutuhannya. Informasi merupakan penunjang suatu kegiatan dan salah satu dari tuntutan hidup. Sebuah informasi merupakan suatu jawaban dari ketidakpastian yang dihadapinya. Rasa ingin tahu seseorang bisa menumbuhkan dan menambah pengetahuannya. Kebutuhan informasi akan muncul ketika seseorang merasa kurang dengan pengetahuan yang dimilikinya maka dari itu ia akan berusaha untuk memenuhi kebutuhannya.

Kebutuhan akan informasi dengan mudahnya bisa didapat dari berbagai cara antara lain dengan memanfaatkan perpustakaan untuk mendapatkan informasi tersebut. Setiap individu harus berusaha untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Kebutuhan informasi setiap individu tidak akan terpenuhi dengan sendirinya. Setiap individu akan mencari informasi untuk menutupi kesenjangan informasi guna mendapatkan pengetahuan.

Perpustakaan sebagai salah satu tempat untuk mendapatkan dan mencari informasi yang dibutuhkan. Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menjelaskan bahwa perpustakaan adalah 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.

Keberadaan perpustakaan sangatlah berguna untuk seluruh bagian karena pada setiap perpustakaan pasti akan menyajikan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan para pemustaka. Perpustakaan adalah salah satu pusat informasi dan pengetahuan yang tidak akan ada habisnya. Koleksi yang ada di perpustakaan haruslah lengkap sesuai dengan standar yang ada. Perpustakaan sebagai suatu lembaga tempat menyimpan koleksi informasi yang dapat digunakan semaksimal mungkin oleh para pengguna perpustakaan yaitu pemustaka.

Perpustakaan merupakan tempat pendidikan yang berarti perpustakaan adalah sarana pembelajaran sepanjang hayat yang sejalan dengan fungsi perpustakaan yaitu fungsi pendidikan. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu upaya sebagai penunjang pendidikan. Selain itu, perpustakaan sekolah adalah sumber dan tempat untuk belajar yang dapat digunakan sebaik mungkin oleh guru, tenaga pendidik, maupun siswa yang ada.

Peraturan Kepala Perpustakaan No. 12 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah ialah perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan sekolah menengah atas/madrasah aliyah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan, dan merupakan salah satu pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.

Perpustakaan sekolah merupakan suatu elemen penting yang harus berada di sekolah. Proses pembelajaran akan berjalan lancar dengan tersedianya perpustakaan yang didalamnya memuat informasi-informasi yang relevan sesuai dengan tujuan yang telah disesuaikan sejak awal. Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang ada di dalam sekolah dan tergabung di dalam suatu sekolah dan dikelola sepenuhnya oleh sekolah, sebagai salah satu sarana yang menyediakan bahan pustaka, baik buku maupun bukan buku. Koleksi dan kumpulan bahan-bahan pustaka yang ada diorganisir dengan baik dan disusun secara teratur serta rapi yang disimpan di dalam ruangan agar dapat mendukung dan memudahkan guru maupun murid di dalam proses belajar mengajar.

Ketersediaan koleksi yang terdapat di perpustakaan diusahakan disesuaikan dengan kebutuhan. Adanya koleksi di perpustakaan merupakan salah satu hal yang tak kalah penting sebagai salah satu fasilitas bagi para guru dan murid untuk proses belajar mengajar serta mencari informasi yang dibutuhkan. Koleksi perpustakaan merupakan bahan-bahan atau sumber informasi berupa buku maupun bukan buku. Menurut Dian Sinaga (2009, hlm 37-38) menerangkan bahwa koleksi perpustakaan merupakan seluruh bahan pustaka yang dikelola dan dikumpulkan oleh perpustakaan melalui berbagai upaya seperti sumbangan, pertukaran, membeli, maupun membuat sendiri yang

mempunyai tujuan untuk disajikan dan digunakan oleh seluruh pemakai perpustakaan.

Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan sekolah terutama Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) haruslah disesuaikan secara relevan menyangkut ilmu-ilmu yang berkaitan dan disesuaikan dengan kebutuhan para pemustaka. Koleksi yang ada harus seimbang dengan jumlah pemustaka yang ada agar dapat digunakan secara baik dan maksimal oleh murid dan guru yang ada. Perpustakaan sekolah akan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuannya maka ketersediaan koleksi yang ada harus lengkap dan relevan sesuai dengan kurikulum yang berlaku.

Sinaga (2009, hlm 38) menjelaskan bahwa koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan merupakan keseluruhan dari bahan pustaka yang dihimpun atau dikumpulkan oleh perpustakaan dengan tujuan yang nantinya akan dilayankan kepada para pengguna perpustakaan. Sedangkan, menurut Proyek Pembakuan Sarana Pendidikan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan (dalam Sinaga, 2009, hlm 38) menerangkan bahwa koleksi bahan pustaka yang ada di sekolah merupakan suatu kumpulan informasi dari bermacam-macam bentuk yang sudah disesuaikan dengan tujuan dari sekolah yang bersangkutan mencakup dan menunjang semua bidang studi, memberikan pengetahuan umum yang sesuai dengan tingkat kecerdasan, kemampuan baca, dan perkembangan jiwa murid dan tuntutan profesi guru.

Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung merupakan perpustakaan sekolah yang ada di Kota Bandung. Perpustakaan ini diharapkan bisa mendukung proses pembelajaran dengan baik. Koleksi yang ada di perpustakaan yaitu bahan pustaka haruslah digunakan sebaik mungkin untuk membantu murid-murid maupun guru mendapatkan informasi yang diinginkan.

Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan No. 12 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah perpustakaan harus menyediakan koleksi buku teks wajib dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua peserta didik. Sedangkan buku pengayaan dengan perbandingan 70% non fiksi dan 30% fiksi. Perpustakaan pun harus

menambah koleksi buku per tahun dan melanggan paling sedikit 3 judul majalah dan 3 judul surat kabar.

Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena belum pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pemustaka pada ketersediaan koleksi di perpustakaan ini. SMK Negeri 1 Bandung juga merupakan sekolah yang memiliki akreditasi A. Dengan sekolah yang sudah memiliki akreditasi yang sangat baik maka harus didukung dengan perpustakaan yang sangat baik pula. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung ini merupakan Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang memiliki empat jurusan serta perpustakaan ini dibantu oleh 2 orang staff perpustakaan.

Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung sudah menyediakan koleksi semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh para murid dan guru. Koleksi yang ada di perpustakaan sudah memiliki tingkat relevansi yang baik karena koleksi yang ada pasti berkaitan dengan ilmu-ilmu serta kurikulum yang ada di SMK Negeri 1 Bandung. Ketersediaan koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung ini masih bisa dikatakan kurang dari semestinya yang dimana koleksi tersebut masih harus terus ditingkatkan dan dilakukan pengadaan koleksi untuk memenuhi kebutuhan informasi. Kemutakhiran koleksi yang ada di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung memiliki rentang dari 2010 – 2022. Koleksi yang mutakhir dapat terus mendukung dan memberikan kontribusi terhadap pembelajaran yang ada di sekolah.

Diketahui jumlah rombongan belajar yang ada di SMK Negeri 1 Bandung terdapat 39 rombongan belajar. Jumlah koleksi yang ada harus seimbang dengan murid dan guru yang ada. Dengan ketersediaan koleksi di perpustakaan tersebut apakah dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka sehingga adanya kepuasan dengan jumlah koleksi yang ada. Koleksi yang adapun belum tentu lengkap serta mutakhir sesuai dengan kebutuhan para pemustaka. Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung juga sudah lama berhenti berlangganan majalah dan surat kabar.

Kepuasan mempunyai arti sebagai sebuah keadaan dimana pada diri seorang individu atau kelompok orang yang sudah berhasil mencapai sesuatu

yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna informasi yaitu kesetaraan antara apa yang dibutuhkan dengan apa yang diterima. Menurut Kotler (2018, hlm 138) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa dari diri seorang individu yang muncul setelah membandingkan antara persepsi yang dimilikinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Setyo dalam (Fathmi, 2013) menerangkan bahwa kepuasan atau *satisfaction* memiliki suatu *face validity* dengan derajat tinggi yang artinya kepuasan pengguna akan sulit untuk diingkari mengingat keberhasilan suatu sistem terjadi jika pengguna menyatakan menyukainya. Ketika pemustaka merasa puas maka perpustakaan akan dinilai baik oleh para pemustaka. Perpustakaan akan dikunjungi berkali-kali ketika pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Suatu perasaan tidak puas ataupun puas akan ditentukan oleh layanan atau kinerja yang diberikan. Salah satu cara untuk mengetahui layanan yang diberikan oleh perpustakaan baik atau tidak ditentukan dengan kepuasan pemustaka. Kepuasan dari pemustaka itu sendiri harus diketahui karena akan menjadi tolak ukur untuk menilai kualitas di perpustakaan. Di dalam penyelenggaraan perpustakaan kepuasan pemustaka menjadi hal yang penting untuk tetap menjaga dan mempertahankan eksistensi perpustakaan. Kepuasan pemustaka akan tercapai ketika informasi yang dibutuhkan olehnya tercapai. Selain itu, salah satu faktor dari kepuasan pemustaka akan didapat ketika koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan para pemustaka. Para pemustaka mengharapkan koleksi bahan pustaka di perpustakaan sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan pemustaka merupakan salah satu tujuan yang penting yang harus dicapai oleh perpustakaan.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi yang ada merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Pemustaka akan memilih perpustakaan ketika kebutuhan informasi yang diinginkan olehnya terpenuhi dengan baik. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan pemustaka menjadikan suatu bahan evaluasi untuk perpustakaan agar kedepannya dapat memaksimalkan kualitas yang ada. Kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi sangat perlu diperhatikan

dan dioptimalkan dengan baik hal itu merupakan salah satu upaya untuk mempertahankan jumlah pemustaka di perpustakaan.

Penelitian selanjutnya yang ditulis oleh Anies Dwi Cahyani dan Lydia Christiani pada tahun 2015 yang berjudul “Pengaruh Ketersediaan Koleksi terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Siswa di Perpustakaan SMA Muhammadiyah 1 Surakarta”. Kebutuhan informasi dengan ketersediaan informasi yang ada dibagi menjadi tiga dimensi yaitu dimensi personal, dimensi peran sosial dan dimensi lingkungan. Dimensi personal merupakan informasi yang dibutuhkan oleh siswa mengenai pendidikan lanjutan setelah SMA. Dimensi peran sosial merupakan kebutuhan informasi yaitu informasi yang relevan terhadap penyelesaian tugas yang menggunakan referensi dari koleksi perpustakaan. Dimensi lingkungan merupakan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan lingkungan sekolah maupun tempat tinggal.

Penelitian yang ada sebelumnya ditulis oleh Talita, Tine Silvana Rachmawati, dan Edwin Rizal pada tahun 2018 dengan judul “Ketersediaan Koleksi Perpustakaan SMA 3 Depok dalam Menumbuhkan Minat Baca”. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan mengenai ketersediaan koleksi dalam menumbuhkan minat baca bahwa pada indikator relevansi koleksi yang ada perpustakaan dapat membantu dan mendorong tumbuhnya minat baca melalui relevansi koleksi. Relevansi koleksi di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan para pengguna dan koleksi yang ada memuat informasi yang dibutuhkan. Di dalam indikator kelengkapan koleksi pada Perpustakaan SMAN 3 Depok sudah menyediakan berbagai subjek ilmu pengetahuan, jenis dan jumlah koleksi yang sudah dinilai baik oleh para responden. Tetapi, di dalam koleksi bahan bukan buku perpustakaan masih belum memiliki koleksi tersebut. Selanjutnya, pada indikator kemutakhiran koleksi yang berkaitan dengan kesesuaian koleksi berdasarkan perkembangan ilmu, kesesuaian dengan kurikulum, dan kebaruan koleksi sudah dinilai cukup mutakhir. Kemutakhiran koleksi dapat mendorong minat baca yang ada.

Penelitian selanjutnya yang ditulis oleh Febriana Murtiningsih dan Achmad Fathoni pada tahun 2022 dengan judul “Ketersediaan Bahan Pustaka Perpustakaan untuk Mengoptimalkan Minat Baca Siswa Sekolah Dasar”.

Ketersediaan bahan pustaka yang ada di perpustakaan sekolah SD Negeri Bulukantil memiliki peranan yang sangat penting. Relevansi koleksi yang sudah sejalan dengan kebutuhan para pemustaka menjadikan ketertarikan sendiri untuk pemustaka mengunjungi perpustakaan. Bahan pustaka yang disukai oleh kebanyakan siswa adalah buku cerita bergambar, dongeng, cerita fabel maupun cerita legenda. Perpustakaan SD Bulukantil mengoptimalkan ketersediaan bahan pustaka yang ada di sekolah agar dapat meningkatkan minat baca para siswa yang disesuaikan dengan kebutuhan siswa dan dilakukannya pengadaan koleksi.

Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat tema dan membahas hal ini pada penelitian dan memilih judul “Analisis Kepuasan Pemustaka pada Ketersediaan Koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung”. Penulisan dari penelitian ini akan berfokus kepada kondisi ketersediaan koleksi yang ada dan tingkat kepuasan terhadap ketersediaan koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

### **1.2.1 Rumusan Masalah Umum**

Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka pada ketersediaan koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung?

### **1.2.2 Rumusan Masalah Khusus**

1. Bagaimana kepuasan pemustaka pada relevansi koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pemustaka pada kelengkapan koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung?
3. Bagaimana kepuasan pemustaka pada kemutakhiran koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka pada ketersediaan koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka pada relevansi koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung
2. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka pada kelengkapan koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung
3. Untuk mengetahui kepuasan pemustaka pada kemutakhiran koleksi di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dilakukannya penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat. Adapun dua manfaat yang didapatkan dari penelitian ini, yakni manfaat teoritis serta manfaat praktis yaitu sebagai berikut:

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

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan serta pengetahuan di dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi. Di dalam penelitian ini juga, diharapkan dapat memperluas pengetahuan serta pemahaman dan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi yang ada di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung sehingga dapat dijadikan bahan masukan serta bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk mengembangkan dan meningkatkan ketersediaan koleksi yang ada di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung.

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

##### **a. Bagi Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah pemikiran dan evaluasi kepada kepala perpustakaan mengenai kualitas layanan yang ada khususnya untuk ketersediaan koleksi sehingga dapat meningkatkan

kualitas layanan dengan cara pengadaan koleksi yang sesuai dan dibutuhkan oleh para pemustaka sebagai bentuk pemenuhan kepuasan bagi para pemustaka.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bahan pengembangan dan peningkatan pengetahuan bagi peneliti mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi yang ada di Perpustakaan SMK Negeri 1 Bandung serta untuk mendapatkan pengetahuan baru bagi peneliti selain dari pengetahuan yang didapat selama masa perkuliahan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan referensi mengenai kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi yang nantinya bisa dijadikan pembaharuan dalam ilmu perpustakaan serta bisa dijadikan sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai kepuasan pemustaka dengan ketersediaan koleksi di perpustakaan sekolah.

## 1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi penelitian ini terbagi ke dalam beberapa bab. Di dalam setiap babnya memiliki keterkaitan antara satu sama lain. Bentuk penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : Pendahuluan**

Pada bab ini, berisikan pemaparan yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan konteks penelitian. Di dalamnya memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta struktur organisasi penelitian penelitian yang dilakukan.

### **BAB II : Kajian Pustaka**

Pada bab ini, berisikan kajian teori yang dilakukan di dalam penelitian, pemaparan kajian pustaka, hasil temuan yang didapatkan dari penelitian sebelumnya atau penelitian terdahulu serta kerangka berpikir peneliti di dalam melakukan penelitian.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Pada bab ini, berisikan mengenai rancangan penelitian yang nantinya akan dibahas secara menyeluruh, dimulai dari pendekatan, metode yang digunakan, teknik pengumpulan data, objek penelitian, instrumen penelitian, serta analisis data yang akan digunakan di dalam penelitian.

#### **BAB IV : Temuan dan Pembahasan**

Pada bab ini, berisikan temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Bab ini juga, menjelaskan dan menjawab pertanyaan dari penelitian yang telah dirumuskan pada BAB I, hasil kajian yang adapun disesuaikan dengan teori-teori yang sudah dijelaskan pada BAB II.

#### **BAB V : Simpulan dan Saran**

Pada bab ini, berisikan simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi penelitian. Pada bagian ini juga, rangkaian dari penelitian yang telah dilakukan akan disimpulkan berdasarkan pada teori BAB II, metode yang digunakan pada BAB III serta hasil temuan yang didapat pada BAB IV.