

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS ISI

4.1 Profil Tempat Penelitian

Perpustakaan Fakultas Sastra, Universitas Indonesia (Perpustakaan FS UI) berdiri pada tahun 1940 bersamaan dengan berdirinya Fakultas Sastra di Universiteit van Indonesia. Saat itu perpustakaan bertempat di gedung Sekolah Tinggi Hukum, Jl. Merdeka Barat 13, Jakarta Pusat. Sampai dengan tahun 1946 pada zaman Jepang, seluruh kegiatan Universiteit van Indonesia sempat terhenti dan dibuka kembali pada tahun 1950 menjadi Universitas Indonesia (UI).

Pada tahun 1960, Fakultas Sastra pindah ke Kampus Rawamangun, Jakarta Timur. Kemudian pada tahun 1987, Fakultas Sastra pindah ke Depok. Pada tahun 2003, Perpustakaan FS UI berubah menjadi Perpustakaan FIB UI sesuai dengan perubahan nama Fakultas Sastra menjadi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya (FIB).

Perpustakaan FIB bertempat di gedung VII, terdiri atas empat lantai. Lantai pertama adalah ruang pengadaan dan pengolahan; ruang koleksi skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian; ruang majalah/ jurnal; ruang koleksi rujukan/ referens; Gerai Internasional; dan ruang baca. Lantai 2 digunakan untuk ruang baca koran/ majalah, ruang sirkulasi dan ruang koleksi Cina. Lantai tiga adalah ruang koleksi buku teks (*textbook*). Sedangkan lantai empat adalah ruang free access internet, ruang belajar, ruang penelitian, ruang seminar dan ruang naskah.

Misi dari Perpustakaan FIB UI:

1. Menyediakan akses dan sumber informasi bidang humaniora.
2. Menunjang proses pembelajaran, pengajaran dan penelitian dalam bidang humaniora.

4. 1. 1 Koleksi Perpustakaan

Koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, terdiri dari: Koleksi teks umum; Koleksi Indonesiana; Koleksi Belanda; Koleksi Cina; Koleksi Rujukan; Koleksi Naskah Indonesia dan khusus; Skripsi tesis, disertasi & laporan penelitian; Majalah/ jurnal dalam dan luar negeri dan Surat kabar. Koleksi tersebut meliputi bidang humaniora yang dicakup dalam 14 Jurusan/ Program Studi yang terdapat di FIB UI.

4. 1. 2 Layanan Perpustakaan

Layanan yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, yaitu:

1. Layanan Koleksi Buku Teks

Koleksi buku teks yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, terdiri dari koleksi buku umum dan koleksi buku khusus. Koleksi perpustakaan sudah terkomputerisasi dengan baik dan dapat dicari dengan menggunakan katalog kartu (manual) ataupun melalui katalog elektronik seperti OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam Lontar (*Library Automation and Digital Archive*). Perpustakaan FIB menyediakan koleksi buku yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu, antara lain koleksi umum, filsafat, agama, sosial politik, ekonomi, ilmu-ilmu budaya, kesusastraan dan sejarah.

Perpustakaan FIB UI juga mempunyai koleksi khusus, yaitu koleksi ilmu perpustakaan, koleksi BIPA (Bahasa Indonesia Penutur Asing), koleksi Cina, Belanda, dan koleksi buku langka (naskah kuno).

2. Layanan Rujukan

Koleksi rujukan yang tersedia terdiri dari koleksi karya ilmiah, yaitu: skripsi, tesis, disertasi, dan laporan penelitian; koleksi rujukan lain, seperti kamus, ensiklopedi, direktori, dan lain-lain.

3. Layanan Koleksi Majalah, Jurnal, dan Koran

Perpustakaan FIB UI juga memiliki koleksi majalah, jurnal dan koran. Majalah yang dilanggan perpustakaan, yaitu: Tempo, Gatra, Penyebar Semangat, Mangle. Sedangkan koran yang dilanggan, seperti: Jakarta Post, Kompas, Media Indonesia, Rakyat Merdeka. Untuk koleksi jurnal, Perpustakaan FIB UI juga menyediakan beberapa jurnal penelitian yang didapatkan melalui hadiah. Selain itu, saat ini perpustakaan juga melanggan jurnal *online*, yaitu: *Database Proquest Learning Literature* yang berisi antara lain artikel-artikel tentang puisi, drama dan lain-lain.

4. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi ditujukan untuk membimbing pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

5. Layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP)

Perpustakaan FIB UI juga melayani layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP). Layanan ini mengizinkan pengguna yang sudah mendaftar sebagai

anggota PAP untuk meminjam koleksi di seluruh perpustakaan fakultas di lingkungan UI.

6. Layanan Bebas Pinjam Pustaka (BPP)

Bagi mahasiswa yang sudah lulus, untuk mendapatkan Surat Keterangan Bebas Pinjam Pustaka, mahasiswa diharuskan untuk mengisi formulir BPP di Perpustakaan Pusat UI, yang kemudian diserahkan ke Perpustakaan FIB, dengan ketentuan mahasiswa tersebut harus sudah mengembalikan semua buku yang dipinjam dan menyelesaikan administrasi.

Selanjutnya, Perpustakaan FIB UI juga menerapkan 2 sistem layanan perpustakaan, yaitu:

1. Layanan terbuka.

Pengguna dapat langsung masuk ke ruang koleksi untuk mencari buku dengan menunjukkan kartu anggota perpustakaan atau surat keterangan dan identitas yang masih berlaku. Sistem ini diberlakukan untuk koleksi buku umum, referensi dan jurnal.

2. Layanan tertutup.

Pengguna tidak dapat langsung masuk ke ruang koleksi. Pengguna harus mencari datanya terlebih dahulu di kartu katalog atau komputer, kemudian menyerahkan nomor panggilnya kepada petugas. Sistem layanan tertutup diberlakukan untuk koleksi disertasi, tesis, skripsi dan laporan penelitian serta karya akademis lain.

4. 1. 3 Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan FIB UI terdiri dari: Komputer/ OPAC (*Online Public Access Catalogue*), Loker Tas, Ruang Baca, Ruang Seminar, Ruang Penelitian, *Free Access* Internet, Fasilitas Hotspot dan fasilitas fotokopi.

4. 1. 4 Sumber Daya Manusia (SDM) di Perpustakaan

Sumber daya manusia merupakan unsur penting di dalam perpustakaan. Saat ini jumlah SDM di Perpustakaan FIB UI berjumlah 19 orang, termasuk kepala perpustakaan. Terdapat 2 orang yang bertugas di Perpustakaan Departemen Ilmu Perpustakaan, sedangkan untuk yang bertugas di Perpustakaan FIB UI, terdiri dari: di bagian layanan pengguna terdapat 9 orang, pengadaan 2 orang, pengolahan terdapat 4 orang, seorang diantaranya merangkap sebagai sekretaris. Selain itu, terdapat 2 orang *Office Boy* (OB) yang juga membantu terlaksananya kegiatan di perpustakaan. Untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah keterampilan, SDM di perpustakaan FIB UI diikutsertakan dalam kegiatan-kegiatan pelatihan, seminar dan magang di bidang perpustakaan dan informasi.

4. 2 Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara informal dengan kepala perpustakaan, ditemukan masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI yang berhubungan dengan kepustakawanan yaitu:

1. Pustakawan yang berada di perpustakaan FIB UI sebagian besar tidak berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, hal ini menyebabkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai bidang ilmu perpustakaan dan teknologi informasi.
2. Kurangnya kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan. Kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan dirasakan sudah tidak dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna yang semakin hari semakin banyak dan mendesak. Misalnya kemampuan kepemimpinan atau manajerial, kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi untuk perpustakaan dan juga kemampuan pemahaman bahasa asing, mengingat FIB merupakan fakultas yang sebagian besar program studinya sastra asing sehingga koleksi yang dimiliki juga kebanyakan mengenai sastra asing. Hal ini dapat menyulitkan dalam melayani pengguna yang menginginkan informasi yang lebih mendalam mengenai sastra asing tersebut.
3. Kurangnya motivasi kerja dari setiap pustakawan untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka. Hal ini disebabkan karena faktor usia dan faktor masa kerja yang sudah lama, yang menyebabkan kinerja dan daya kreatifitas mereka yang semakin berkurang.
4. Kurangnya sikap menghargai yang dimiliki oleh pustakawan terhadap pengguna. Hal ini dapat terlihat dari sikap pustakawan dalam melayani pengguna yang membutuhkan informasi. Pustakawan kadang tidak ramah, bersifat acuh tak acuh atau masa bodoh dalam melayani pengguna.

Sehingga hal ini menimbulkan kesan atau image buruk untuk pustakawan di perpustakaan tersebut.

Menanggapi pernyataan di atas, maka peneliti akan mengidentifikasi usaha apa yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI, serta hambatan yang dihadapi mereka. Aspek-aspek yang dipaparkan dalam bab ini terdiri dari:

1. Identitas informan meliputi kode, masa kerja, latar belakang pendidikan, dan tugas dan tanggung jawab mereka.
2. Pandangan informan mengenai fasilitas dan perlengkapan perpustakaan.
3. Pandangan informan mengenai sikap pengguna terhadap layanan di perpustakaan.
4. Usaha-usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.
5. Hambatan yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

Semua aspek ini dirangkum dari hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan FIB UI. Pembahasan hasil penelitian nantinya akan dikelompokkan berdasarkan aspek di atas agar lebih sistematis dan berkesinambungan.

4. 2. 1 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang bertugas di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Di bawah ini adalah profil dari masing-masing informan.

Kode	Tugas	Lama Bekerja	Pendidikan
SH	Layanan Sirkulasi	31 Tahun	SI Ilmu Perpustakaan
CR	Layanan Koleksi Umum dan Khusus	23 Tahun	SMA
ED	Layanan Penelusuran Informasi	30 Tahun	SI Ilmu Perpustakaan
SD	Layanan Koleksi Cina	30 Tahun	SMA
MS	Layanan Rujukan, Jurnal, Majalah dan Koran	31 Tahun	STM

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa pustakawan di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI sebagian besar berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dari 5 orang informan yang diwawancarai, terdapat 3 orang berlatar belakang pendidikan SMA dan 2 orang berpendidikan sarjana ilmu perpustakaan. Pustakawan yang berpendidikan SMA sudah memperoleh SK Pustakawan Inpassing berdasarkan masa kerja yang telah dijalankannya dan juga dengan mengikuti kursus penyetaraan pustakawan yang diadakan oleh Perpustakaan RI. Sedangkan untuk masa kerja pustakawan, rata-rata telah memiliki masa kerja yang cukup lama yaitu sekitar 23-31 tahun. Mulai dari perpustakaan berada di Rawa Mangun hingga pindah ke Wilayah Depok.

4. 2. 2 Pandangan Pustakawan mengenai Perpustakaan FIB UI

4. 2. 2. 1 Sarana

Pemakai perpustakaan tidak akan nyaman apabila fasilitas perpustakaan tidak dilengkapi. Pengertian fasilitas disini diartikan sebagai segala hal yang memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, fasilitas yang disediakan untuk pemakai perpustakaan seperti fasilitas komputer untuk OPAC, meja dan kursi, tempat penitipan tas dan fasilitas

hotspot. Sebelum melihat usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna, peneliti ingin mengetahui bagaimana pandangan pustakawan mengenai fasilitas yang terdapat di Perpustakaan FIB UI. Dengan menanyakan hal ini, maka dapat terlihat persepsi pustakawan mengenai perpustakaan tempat mereka bekerja. Sehingga pustakawan dapat melakukan tindakan atau usaha lain untuk menanggapi setiap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh perpustakaan. Selain itu, dapat memberikan saran bagi pimpinan perpustakaan dalam pengembangan Perpustakaan FIB UI.

A. Fasilitas OPAC

Salah satu modul otomasi yang berhubungan langsung dengan manusia dalam hal pemakai perpustakaan adalah modul katalog yang disebut dengan OPAC (*Online Public Access Catalogue*). OPAC adalah OPAC adalah suatu system yang memungkinkan pemakai berinteraksi atau berhubungan secara langsung dengan pangkalan data katalog perpustakaan dan melihat outputnya dalam bentuk terbaca mesin melalui terminal komputer (Lovecy, 1984: 241) . Bisa dikatakan bahwa hasil paling nyata dari otomasi perpustakaan bagi pemakai adalah adanya akses informasi yang canggih yang dikenal dengan OPAC ini. Dalam upaya pembinaan dan pengembangan sistem layanan di perpustakaan FIB UI, maka digunakanlah OPAC dalam menelusur bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan FIB UI.

"jumlah OPAC sudah mencukupi... untuk mahasiswa juga tidak terlalu antri ya..., kalau dari sistem LONTARnya sih sudah bagus dibanding yang dahulu, pengguna bisa menggunakan sendiri....tetapi kadang sistemnya suka error sendiri"(SD)

"kalau menurut saya fasilitas komputer untuk OPAC ini bagus, dilihat dari kebutuhan pengguna untuk sementara cukup... karna kita melihat kondisi ruangan yang ada juga....luas perpustakaan kan cuma segini... jadi antara satu OPAC dengan OPAC lainnya juga tidak terlalu jauh dan tidak terlalu dekat...kalau dari sistemnya sendiri saya rasa pengguna sudah bisa ya menggunakan sendiri, pengguna biasanya jarang yang gaptek..." (SH)

Berdasarkan pendapat dari kedua informan di atas, fasilitas OPAC yang ada di Perpustakaan FIB UI, dilihat dari jumlah unitnya dirasakan sudah mencukupi untuk kebutuhan pengguna. SD melihatnya berdasarkan tidak terlalu lamanya pengguna mengantri untuk menggunakan OPAC. Sedangkan SH melihatnya berdasarkan luas dari ruangan perpustakaan yang menurutnya tidak terlalu besar sehingga jumlah dari OPAC yang ada dinilai sebanding dengan luas ruangan perpustakaan. Untuk sistem yang digunakan yaitu sistem LONTAR, menurut SD dan SH, dikatakan cukup memudahkan untuk pengguna (*user friendly*). Ditambahkan oleh SD, hal ini terbukti dari jarangya pengguna yang merasa kesulitan menggunakan fasilitas tersebut. Sehingga pengguna bisa menggunakan sendiri tanpa bantuan dari pustakawan.

Berbeda dengan pernyataan di atas, informan CR berpendapat bahwa fasilitas OPAC yang disediakan perpustakaan masih kurang apabila dilihat dari segi jumlah unitnya.

"kalau OPAC saya rasa sudah bagus ya, memudahkan bagi pengguna, nyari bukunya juga jadi cepat... tetapi dari jumlahnya saya rasa masih kurang, apalagi untuk di ruangan ini (ruang koleksi umum dan khusus. Pen) cuma ada 2.. jadi pengunjung banyak juga yang ngantri" (CR)

Pernyataan CR diperkuat dengan pernyataan MS dan ED yang mengatakan:

"komputer untuk OPAC masih kurang... soalnya kalau kita lihat setiap hari mahasiswa masih banyak yang ngantri buat gunain.. tapi dari sistem lontarnya sih kayanya sudah bagus.."(MS)

"fasilitas OPAC masih kurang sekali.. tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang datang, tetapi dari sistemnya sendiri sepertinya sudah user friendly, lebih baik dari yang dulu... pengguna mudah mencari koleksi yang dibutuhkan, sehingga informasi yang dibutuhkan juga cepat didapatkan, tapi yang masih harus diganti sebenarnya komputernya yang sudah pada lama, jadinya suka lemot terus layarnya juga gaenak diliatnya" (ED)

Dari hasil wawancara terhadap ketiga informan, terungkap bahwa fasilitas OPAC yang tersedia dinilai kurang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini dilihat dari intensitas penggunaan fasilitas OPAC setiap harinya, banyak pengguna yang harus menunggu lama untuk menggunakan fasilitas ini. Selain itu, menurut CR fasilitas OPAC yang terdapat di lantai 2 yaitu di ruangan koleksi umum dan khusus hanya terdapat 2 unit, sehingga dirasakan sangat kurang dibandingkan jumlah pengguna yang menggunakan fasilitas tersebut. Namun, ditambahkan oleh ED, yang menjadi masalah adalah komputer yang digunakan untuk sistem temu kembali tersebut sudah lama, sehingga tidak dapat digunakan secara maksimal.

Kesimpulan dari jawaban para informan yaitu fasilitas OPAC yang terdapat di perpustakaan FIB UI dilihat dari segi jumlah unitnya, terdapat 2 orang informan mengatakan bahwa OPAC yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan pengguna dan 3 orang informan menjawab fasilitas OPAC belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang datang setiap harinya. Hal ini dapat

terlihat dari banyaknya pengguna yang harus menunggu lama untuk menggunakan fasilitas ini. Sedangkan dari sistem yang digunakan seluruh informan menilai sudah bagus dan memudahkan bagi pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Selain itu dapat memberikan informasi secara cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Beckman (1987: 532) bahwa sistem yang ideal untuk fasilitas OPAC yaitu harus dapat digunakan dan mudah untuk dimengerti oleh pemakainya.

B. Fasilitas Ruang Belajar

Fasilitas ruang belajar yaitu fasilitas meja dan kursi yang disediakan oleh perpustakaan. Fasilitas ruang belajar ini merupakan salah satu fasilitas penting yang harus di perhatikan oleh perpustakaan. Karena fasilitas ini memberikan kemudahan bagi pengunjung untuk melaksanakan kegiatannya di dalam perpustakaan. Menurut Lushington (1986: 144), dalam memilih kursi untuk perpustakaan harus mempertimbangkan dari segi kenyamanan. Karena pemakai akan menghabiskan waktu dengan menggunakan kursi di perpustakaan. Untuk itu kursi harus dipilih yang nyaman dan sesuai dengan pengguna. Di bawah ini akan dijelaskan pendapat pustakawan mengenai fasilitas meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan FIB UI.

"Meja kursi disediakan cukup banyak ya, ada meja buat diskusi, sofa, trus meja yang buat belajar sendiri-sendiri (study carrel. Pen)...kalau penuh biasanya kan musiman. Musim ujian baru penuh... jadi saya rasa untuk ruangan belajar mahasiswa masih bisa mencukupi pengguna yang datang tiap harinya..." (SH)

"meja kursi cukup banyak....kadang suka banyak yang kosong juga.. tapi kalau pas musim ujian baru biasanya ramai... mahasiswa biasanya suka belajar

disini, kalau akhir-akhir semester mereka kan juga kadang suka disuruh buat makalah sama dosennya, biasanya suka juga pada mengerjakan di sini” (ED)

Dari hasil wawancara, SH berpendapat bahwa fasilitas meja dan kursi yang disediakan oleh perpustakaan dari segi jumlah dinilai cukup banyak dan bisa mencukupi kebutuhan pengguna yang datang setiap hari. Perpustakaan menyediakan berbagai macam meja dan kursi untuk belajar, seperti sofa yang disediakan untuk pengguna yang ingin membaca koran dan majalah, *study carrel*, dan meja baca. Ditambahkan oleh SD, perpustakaan hanya akan ramai dengan pengguna apabila musim ujian tiba.

Namun, pendapat yang berbeda di kemukakan oleh CR dan MS, menurutnya:

”fasilitas meja kursi kurang banget... liat aja tiap harinya pengunjung banyak yang duduk-duduk disini ni (sela-sela rak buku. Pen), habis dilantai bawah penuh, atas penuh, semuanya penuh.. ya mau dimana lagi?”(CR)

”untuk meja belajar dan kursi, saya rasa kurang sekali....saya ambil contoh banyak pengguna yang duduk dibawah-bawah karena gak kedapatan tempat, apalagi siang hari perpustakaan biasanya ramai...” (MS)

Hal yang demikian juga diutarakan oleh informan lain:

”Banyak mahasiswa yang duduk-duduk dibawah karena tidak kebagian tempat, apalagi di ruangan ini (ruang koleksi China.Pen).”

Dari pernyataan ketiga informan di atas, dapat terlihat bahwa CR, MS dan SD menganggap fasilitas meja dan kursi yang disediakan untuk mahasiswa dinilai kurang dibandingkan pengunjung yang datang setiap hari. Para informan mengamati banyak pengguna yang tidak kebagian tempat dan harus duduk di

lantai-lantai perpustakaan. Sehingga menurutnya hal ini dapat mengganggu ketenangan dan kenyamanan dari pengguna.

C. Fasilitas Loker

Salah satu fasilitas penting yang harus disediakan oleh perpustakaan adalah loker. Fasilitas ini berguna untuk menitipkan barang-barang pengguna yang tidak boleh dibawa masuk ke dalam perpustakaan. Fasilitas ini sangat bermanfaat agar barang-barang yang dimiliki oleh pengguna dapat tersimpan dengan baik dan untuk mencegah terjadinya pencurian.

”loker itu, kurang sih sebenarnya...belum lagi kalau pengguna lagi banyak biasanya gak ketampung” (CR)

”Loker sebenarnya sih sudah disediakan cukup banyak tetapi masih banyak juga yang berserakan di bawah-bawah, apalagi kalau pengunjunnya lagi banyak.... tapi dari pihak pengunjunnya juga susah sih, kesadarannya juga masih kurang, padahal sudah ditulis-tulis peraturannya.... sudah disediakan tetapi mereka ada aja yang masih nara di depan, di atas lemari-lemari tas yang di luar, gak mau nyimpen di loker.... ” (SH)

Hasil wawancara dengan kedua informan menunjukkan bahwa fasilitas loker yang disediakan untuk pengguna masih dirasakan kurang. Mereka melihat bahwa sebenarnya perpustakaan sudah menyediakan fasilitas loker dalam jumlah yang cukup banyak, tetapi masih belum bisa menampung penitipan tas pengguna apabila pengunjung sedang ramai. Ditambahkan oleh SH, kesadaran pengguna untuk menitipkan tas juga masih rendah. Banyak pengguna yang enggan untuk menitipkan tas dan hanya menaruh tas mereka di atas loker tas yang terletak di

depan pintu masuk perpustakaan. Sehingga hal ini dapat menyebabkan terjadinya pencurian.

Hal demikian juga diutarakan oleh informan yang lain:

"loker yang ada kayanya masih kurang banyak... soalnya masih banyak tas-tas yang menumpuk di atas lemari tas yang diluar itu, klo seperti itu kan bisa memancing terjadinya pencurian." (MS)

"kurang banyak...karena masih banyak terjadi penupukkan tas-tas diluar" (ED)

"masih kurang...." (SD)

Kesimpulan dari hasil jawaban kelima informan yaitu bahwa fasilitas loker yang disediakan oleh perpustakaan FIB UI dinilai masih kurang untuk menampung seluruh barang titipan pengguna. Para informan melihat bahwa sering terjadi penumpukkan tas pengguna di atas loker yang terdapat di pintu masuk perpustakaan, sehingga hal ini dapat menyebabkan terjadinya pencurian mengingat tas-tas tersebut terletak persis di depan pintu masuk dan akan sangat mudah sekali apabila terdapat oknum yang ingin melakukan perbuatan tersebut.

D. Fasilitas Hotspot

Fasilitas *hotspot* di Perpustakaan FIB UI merupakan fasilitas yang baru disediakan oleh perpustakaan. Fasilitas ini memungkinkan pengguna untuk mengakses internet dengan menggunakan sarana laptop yang mereka miliki. Untuk fasilitas *hotspot* seluruh informan mengatakan bahawa fasilitas tersebut, saat ini sudah sudah berjalan dengan baik. Banyak pengguna yang sudah menggunakan fasilitas tersebut. Seperti diungkapkan berikut ini:

"hotspot setiap hari, saya melihatnya sudah banyak yang menggunakan..."(MS)

"hotspot kalau dilihat lumayan ramai.." (SD)

"hotspot...sudah berjalan"(ED)

"untuk hotspot kan disentralisasi... kalau kita melihatnya sih setiap hari lumayan ramai disitu"(SH))

"sudah banyak yang menggunakan"(CR)

Ditambahkan oleh SH, bahwa untuk fasilitas *hotspot* yang terdapat di perpustakaan FIB UI, dipusatkan di lantai I dekat Gerai Internasional. Berdasarkan pengamatannya, setiap hari banyak pengguna yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Hal ini dapat terlihat dari selalu penuhnya meja atau kursi yang terdapat di ruang tersebut.

4. 2. 2. 2 Koleksi

Koleksi merupakan bagian yang utama dari setiap perpustakaan sehingga dalam penyediannya harus relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya (Mantersen, 2003: 145). Kekuatan koleksi bahan pustaka yang ada merupakan daya tarik bagi pemakai, sehingga makin banyak dan lengkap koleksi bahan pustaka yang tersedia, akan semakin ramai perpustakaan dikunjungi oleh pengguna dan makin tinggi intensitas sirkulasi buku yang pada akhirnya makin besar pula proses transfer informasi.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat pelestarian, maka pembinaan koleksi harus diarahkan untuk mencapai

kelengkapan terhadap segala jenis bahan yang dibutuhkan pemakai. Perpustakaan bertugas mengumpulkan segala jenis bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pemakai.

"koleksi secara keseluruhan cukup banyak dan memadai untuk kebutuhan pengguna... apalagi sekarang banyak penambahan buku-buku yang baru..."(SD).

"Koleksi akhir-akhir ini sudah cukup meningkat, banyak juga buku-buku baru yang dibeli...ya lumayan up to date lah. Bukunya juga cukup lengkap, paling kalau buku-buku langka, sering kekurangan.... liat saja buku tamu, kenapa banyak pengunjung yang datang, apalagi pengunjung yang datang banyak yang dari luar, bisa aja promosi dari mulut ke mulut kalau koleksi disini lengkap"(SH)

"koleksi sebenarnya cukup banyak dan lengkap..apalagi ahir-akhir ini banyak dilakukan pembelian...menurut saya sekarang bagaimana pengguna memanfaatkan koleksi tersebut."(ED)

Pernyataan dari ketiga informan menunjukkan koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI dinilai cukup banyak dan penambahan koleksi setiap tahun dinilai cukup meningkat. Hal ini terlihat dari banyaknya penambahan jumlah untuk buku-buku baru. Ditambahkan oleh SH, ia melihatnya berdasarkan statistik jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Dari waktu ke waktu terjadi peningkatan yang cukup besar untuk jumlah pengunjung perpustakaan. Menurutnya bertambahnya jumlah pengunjung terutama dari luar universitas bisa dijadikan acuan jika koleksi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Menurut ED, Perpustakaan FIB UI sudah menyediakan koleksi yang cukup banyak dan lengkap. Pengguna diharapkan dapat memanfaatkan koleksi tersebut dengan sebaik-baiknya sehingga

koleksi yang ada di perpustakaan dapat diberdayakan dengan semaksimal mungkin.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh CH:

"Koleksi sekarang ini sudah bagus, banyak penambahan koleksi yang baru....tetapi masalahnya disini koleksi yang banyak koleksi linguistik, jadi menurut saya gak ada pemerataan untuk koleksi lain, misalnya koleksi sejarah, arkeologi, dan perpustakaan juga jarang... Kalau buku-buku yang non linguistik enggak lengkap, banyak buku yang gak ada..."(CH)

Berdasarkan pernyataan di atas, CH melihat koleksi yang dimiliki Perpustakaan FIB UI sudah lengkap dan mutakhir, namun penambahan koleksi yang ada tidak merata untuk semua subjek. Koleksi yang baru kebanyakan hanya untuk buku-buku linguistik dan tidak diikuti untuk koleksi non linguistik, seperti untuk buku-buku jurusan sejarah, arkeologi dan jurusan ilmu perpustakaan. Hal ini berarti penambahan koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, tidak seperti yang dikemukakan oleh Sulistyio Basuki (1991: 132) bahwa koleksi perpustakaan sebaiknya diadakan berdasarkan prinsip keseimbangan.

Pendapat yang berbeda diutarakan oleh informan MS:

"koleksi disini banyak jumlahnya.... tetapi kebanyakan koleksi lama, koleksi waktu perpustakaan masih diRawa Mangun, jadi banyak yang sudah kuno-kuno, tetapi memang masih yang dibutuhin koleksi yang lama-lama kali, soalnya kan klo jurusan sejarah, arkeo.. biasanya kan mereka nyarinya informasi-informasi yang lama-lama" (MS)

Jawaban MS menunjukkan bahwa koleksi yang terdapat di perpustakaan FIB UI memiliki jumlah yang banyak namun kurang mutakhir. Menurutnya, koleksi yang ada kebanyakan koleksi lama yang sudah kuno. Ditambahkan oleh

MS, hal ini mungkin tidak menjadi masalah untuk jurusan tertentu, seperti sejarah dan arkeologi. Karena ia berpendapat bahwa kedua jurusan tersebut biasanya lebih membutuhkan koleksi yang tergolong cukup lama. Pernyataan di atas tidak sesuai dengan Hermawan (2006: 17) yang mengatakan bahwa koleksi seharusnya bukan dilihat dari jumlah eksemplarnya tetapi lebih kepada kualitas, jumlah judul dan kemutakhirannya (*up to date*).

4. 2. 2. 3 Tata Fisik Bangunan

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004), Perencanaan tata ruang hendaknya didasarkan pada hubungan antar ruang yang dipandang dari segi efisiensi dan alur kerja, mutu pelayanan serta pengawasan. Fungsi-fungsi dari tata ruang harus berhubungan antara ruang yang satu dengan ruang lainnya sehingga arus pemakai dan petugas serta bahan pustaka bisa leluasa dan efisien. Dalam mendekorasi ruang perpustakaan harus nampak bervariasi, hidup dan terasa nyaman sehingga bisa membuat pemakai berani menjelajahi ruangan. Selain itu, kenyamanan harus juga dirasakan baik oleh pemakai ataupun petugas layanan. Penataan ruang di perpustakaan FIB UI dapat dilihat dari pintu masuk dan keluar perpustakaan, letak meja sirkulasi, tangga yang digunakan, letak antar rak koleksi dan kondisi gedung perpustakaan FIB UI.

"secara keseluruhan sudah baik...kayanya semuanya sesuai, misalnya letak meja meja sirkulasi dengan pintu masuk dan keluar, letak rak dengan meja baca, itu sudah pas penempatannya...dari sisi penerangan juga lumayan terang" (SD)

Pernyataan SD sama dengan pernyataan informan lain:

”Penataan ruangan perpustakaan sudah bagus, dari segi penempatan meja sirkulasi, sudah tepat... jadinya bisa mengawasi pengguna yang keluar masuk...sekarang tangga juga sudah bisa digunakan dua-duanya....dari jarak antar rak koleksi juga sudah pas, tidak terlalu dekat..jadi menurut saya semuanya sudah cukup lah...kalau dari penerangan saya rasa cukup terang, apalagi disini (lantai 1. Pen) pake kaca, jadi ada penerangan yang masuk dari luar... pematangan dari luar juga kelihatan, jadi gak ngebosenin” (MS)

Berdasarkan pernyataan kedua informan di atas, SD dan MS memandang bahwa penataan ruangan perpustakaan dinilai sudah baik. Mereka melihatnya berdasarkan hubungan antar ruang, seperti letak meja sirkulasi dan pintu masuk yang dinilainya sudah sesuai sehingga dapat mengawasi pengguna yang keluar masuk perpustakaan. Selain itu peletakkan rak koleksi dengan meja baca dan jarak antar rak juga dinilai sudah baik. Dari sisi penerangan kedua informan juga memberi penilaian yang sama, bahwa penerangan di dalam ruangan dinilai sudah terang sehingga memberikan kondisi yang baik untuk pengguna dalam membaca. Ditambahkan oleh MS, terlebih untuk penerangan di lantai 1, terdapat kaca yang sangat besar sehingga memberikan cahaya yang bagus di dalam ruangan. Selain itu, dapat memberikan pemandangan yang indah sehingga dapat menghilangkan kebosanan untuk pengguna atau pustakawan yang berada di dalam perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Lushington (1986: 34) yang mengatakan bahwa penerangan di dalam ruang harus dapat dikontrol dan dipelihara mengingat perpustakaan dikunjungi orang dengan berbagai karakter.

Informan CR mengemukakan hal yang berbeda:

”semuanya baik... yang enggak pas menurut saya yaitu penempatan meja sirkulasi ini, saya jadi susah untuk mengawasi klo sensormatic-nya bunyi, harus berteriak-teriak dahulu... sebenarnya bisa aja di akal-akalin, misalnya dikasih jendela sedikit disini (di dinding ruangan sirkulasi. Pen), kalau penerangan sudah bagus, lumayan cukup terang...” (SH)

Hal yang demikian juga diungkapkan oleh informan lain:

”saya masih kurang cocok ya dengan penempatan meja sirkulasi, letaknya disitu enggak pas... alat pengaman (sencormatic) letaknya dibelakang meja, jadi susah untuk mengawasi pengguna yang keluar...apalagi untuk ruangan koleksi Cina yang langsung mengarah ke pintu luar... jadi kalau ada pengguna yang langsung keluar gak kelihatan.... dari segi letak rak untuk koleksi umum khusus juga gak efisien...peletakkannya kan serong, jadi susah untuk mantau penggunaanya, ngerapihin bukunya juga susah...apalagi klo ada pengguna yang duduk-duduk di lantainya, jadi harus muter dulu...untuk penerangan sih saya rasa sudah cukup” (CR)

”untuk letak rak koleksi saya rasa sudah pas, karena kita melihatnya dari luas ruangan yang ada... untuk peletakkan yang lain seperti meja, kursi...semuanya telah diatur dengan baik.. sebanding dengan ruangan yang ada...untuk meja sirkulasi saya rasa yang masih kurang...karena disitu pustakawan jadi susah untuk mengawasi pengguna yang keluar ruangan”(ED)

Dilihat dari jawaban ketiga informan di atas, dapat diketahui bahwa tata ruang di perpustakaan sebagian besar dinilai sudah baik. Namun yang masih dirasakan kurang tepat yaitu penempatan meja sirkulasi, pintu keluar perpustakaan dan alat pengaman koleksi (*sensormatic*). Hal ini disebabkan karena sulitnya bagi pustakawan yang berada di meja sirkulasi untuk mengawasi pengunjung yang keluar perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga kesulitan untuk mengawasi apabila alat pengaman koleksi (*sensormatic*) berbunyi. Sehingga apabila alat tersebut berbunyi, pustakawan harus memanggil pengunjung tersebut dengan berteriak. Hal ini menjadikan fungsi alat pengaman menjadi tidak efektif. Selain itu, ditambahkan oleh CH, terutama untuk pengunjung ruangan koleksi Cina sangat mudah bagi mereka untuk langsung keluar perpustakaan tanpa terlihat oleh pustakawan. Sehingga apabila terdapat pengguna yang ingin membawa koleksi ke luar perpustakaan, akan sangat mudah mengingat pengawasan dari pustakawan

yang terbatas. Kemudian CH juga memberikan pendapatnya untuk peletakan rak koleksi di lantai 2 yaitu ruangan koleksi umum dan khusus, menurutnya dinilai kurang efisien. Penempatan rak yang menghadap serong, membuat kesulitan bagi pustakawan. Sebagai pustakawan yang mengurus rak tersebut, CH kesulitan untuk mengawasi penggunaannya. Selain itu karena letak rak yang berdekatan dan memanjang dan tidak menggunakan sistem gang, maka apabila ingin membereskan buku, ia sering kesulitan dan memakan waktu untuk memutar jika terdapat pengguna yang duduk-duduk di lantai di sela-sela rak.

Kondisi gedung perpustakaan juga harus mendapat perhatian. Gedung perpustakaan yang terlihat bagus dan lebih terpelihara biasanya berfungsi lebih baik dari yang tidak terpelihara. Pemakai biasanya pengunjung perpustakaan antara lain karena gedung perpustakaan terlihat menarik, nyaman dan terpelihara (Cohen, 1979: 31). Selain itu, Perpustakaan yang terang, sejuk dan ventilasi yang baik memiliki peluang besar untuk menarik pengunjung karena dapat memberikan kenyamanan bagi mereka. (Sulistiyo Basuki, 2002: 211).

"Perpustakaan yang sekarang sudah lumayan, sudah jauh lebih enak, nyaman karna ada ac nya. misalnya AC... kita sejuk merasakannya... keuntungan lain juga buat koleksi... menjaga koleksi, kesehatan koleksi... jadi kita sebagai pustakawan enak, pengunjung enak, koleksi juga terlindungi"(SH)

Pendapat SH diperkuat oleh informan lainnya:

"Perpus sekarang sudah enak ya...lebih nyaman, ada AC-nya, lebih ceria karena berwarna-warni"(MS)

"sudah lebih enak lah...karena udah direnovasi, lebih baik dari kemaren"(SH)

”lebih nyaman, karena ada AC-nya, lebih menarik, yah... ada perubahan lah..biar kita gak bosan juga..kalau kemaren kan masih hitam putih, kesannya kaku..tapi sekarang lebih berwarna” (SD)

”perpustakaan yang sekarang dikemas seperti mall, diberi pewarnaan yang berwarna-warni, kesannya kan eye catching buat pengguna..” (ED)

Seluruh informan sepakat untuk menyatakan bahwa gedung perpustakaan yang sekarang jauh lebih baik. Kalau dahulu gedung perpustakaan hanya menggunakan ventilasi yang berfungsi untuk sirkulasi udara, sekarang perpustakaan telah dilengkapi dengan AC (*Air Conditioning*). Hal ini sangat membantu untuk memberikan kenyamanan bagi pustakawan maupun untuk pengguna perpustakaan. Selain itu, dengan menjaga suhu ruangan agar tetap stabil dapat menjaga koleksi agar terjaga dari kerusakan. Ditambahkan oleh SH, dengan menggunakan sistem udara buatan juga memudahkan dalam perawatan koleksi. Perpustakaan sekarang sudah tidak memiliki ventilasi udara, sehingga angin tidak keluar masuk yang menyebabkan keberadaan debu di rak-rak koleksi dan meja baca dapat diminimalisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Buchard (1994, 65) yang mengatakan kegunaan AC memang banyak manfaatnya dalam meningkatkan kenyamanan dan meningkatkan ketahanan kerja serta dapat menggairahkan pemakai dalam menggunakan perpustakaan serta memperpanjang umur koleksi perpustakaan. Selain itu, Desain interior yang digunakan oleh perpustakaan juga dinilai cukup bagus. Ditambahkan oleh ED, Perpustakaan FIB UI dikemas seperti sebuah *mall* dengan desain yang unik dan pewarnaan yang berwarna-warni. Hal ini dimaksudkan menjadikan perpustakaan lebih menarik dan menimbulkan kesan segar dan tidak membosankan.

4.2.3 Pandangan Pustakawan mengenai Sikap dan Perilaku pengguna perpustakaan

Keberadaan perpustakaan tidak akan ada artinya tanpa adanya pemakai. Segala bentuk kegiatan perpustakaan harus diarahkan untuk kepentingan pemakai. Setiap pustakawan tidak akan menginginkan perpustakaan hanya berfungsi sebagai gudang buku. Pemanfaatan perpustakaan yang maksimal oleh pemakai akan memberikan kepuasan tersendiri baik pustakawan. Seperti yang dikemukakan oleh Sulistyio-Basuki (1991) Perpustakaan memiliki berbagai macam fungsi yaitu fungsi edukasi, fungsi rekreasi, sebagai sarana simpan karya manusia, fungsi pendidikan dan fungsi kultural.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Soekanto (1990: 6) menyatakan bahwa walaupun pengguna perpustakaan sudah mengunjungi perpustakaan, tetapi tidak semua pemakai sudah memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan. Ia menyatakan bahwa ada kecenderungan bahwa para mahasiswa yang diwawancarai menganggap perpustakaan hanya sebagai tempat penyimpanan buku saja. Para mahasiswa tersebut rata-rata belum mengetahui fungsi lain dari perpustakaan yang sebenarnya merupakan sumber ilmu pengetahuan dan teknologi.

"Pengguna sepertinya kurang paham fungsi perpustakaan sebenarnya... mereka hanya taunya kalau mau pinjam buku ya di perpustakaan.." (SH)

"Kayanya belum memahami ya...kita liat saja kebanyakan pengguna mondar-mandir cuma kalau mau pinjam buku saja...kalau ada perlu baru mereka datang ke perpustakaan."(ED)

Pernyataan kedua informan di atas menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan belum sepenuhnya memahami akan fungsi perpustakaan. Sebagian besar dari pengguna hanya menjadikan perpustakaan sebagai tempat untuk meminjam dan mengembalikan buku. Ditambahkan oleh ED, pengguna datang hanya apabila mereka membutuhkan koleksi untuk keperluan studi mereka saja.

Seorang informan mengatakan pendapat yang berbeda:

"Kayanya pengguna sudah tahu fungsi dari perpustakaan... mereka banyak yang datang buat belajar, diskusi, meminjam buku, banyak juga para peneliti yang datang..."(CR)

Berdasarkan pernyataan di atas, CR sepertinya menganggap bahwa pengguna sudah mengetahui akan fungsi perpustakaan sebenarnya. Ia menilai dengan melihat dari kebutuhan pengunjung yang berbeda-beda.

Hal serupa juga diungkapkan oleh SD dan MS yang mengatakan bahwa:

"kayanya sih sudah... mereka kan datang karena ada kebutuhan... misalnya mau ngerjain tugas, terus nyari-nyari bahannya di sini, misalnya nyari informasi di kamus, terus banyak juga yang datang buat internetan..."(SD)

"sepertinya sudah paham ya... mereka banyak yang datang tidak hanya untuk meminjam buku saja, ada juga yang Cuma mau baca-baca koran, majalah...terus banyak juga yang diskusi...ngerjain tugas...tetapi ada juga yang Cuma mau ngadem saja"(MS)

Hasil dari jawaban kedua informan, menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan sudah memahami fungsi perpustakaan sebenarnya. Pengguna tidak hanya datang untuk meminjam dan mengembalikan buku saja, tetapi juga banyak yang datang hanya untuk sekedar membaca koran, berdiskusi dengan teman, mengerjakan tugas, melakukan penelitian dan berbagai macam kegiatan lainnya di

perpustakaan. Kemudian ditambahkan oleh MS, terdapat juga pengguna yang datang hanya untuk beristirahat di dalam perpustakaan.

Layanan perpustakaan akan berjalan dengan efektif apabila pengunjung sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan baik. Mulai dari kegiatan penelusuran koleksi, letak koleksi, kegiatan peminjaman, tata tertib perpustakaan hingga layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

”sudah kayanya....kelihatan dari sikap mereka, kayanya mereka sudah tahu cara menggunakan perpustakaan, melakukan peminjaman, letak koleksi...soalnya kan waktu awal-awal kuliah ada bimbingan pemakai” (MS)

Penyataan tersebut menunjukkan bahwa informan MS menganggap pengguna perpustakaan sebagian besar sudah mengetahui cara menggunakan perpustakaan. Mulai dari kegiatan peminjaman koleksi, penelusuran informasi, fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Menurut MS, hal ini dikarenakan pada awal tahun ajaran baru, biasanya mahasiswa diberikan bimbingan pemakai oleh perpustakaan. sehingga sedikit banyak mereka mengetahui cara menggunakan perpustakaan.

Jawaban yang sama juga dikemukakan SD, yang menganggap pengguna sudah bisa menggunakan perpustakaan. SD melihat sebagian besar pengunjung adalah mahasiswa yang kuliah di fakultas tempat perpustakaan berada. Sehingga menurut pendapat SD pengunjung sudah terbiasa datang ke perpustakaan dan sudah mengetahui layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan FIB UI. Seperti yang diungkapkan berikut ini:

"sepertinya sudah ya...karena kebanyakan yang datang kan mahasiswa sini, rata-rata sudah banyak yang mengerti layanan dan fasilitas yang disediakan disini...cara menelusur"(SD)

Sama halnya dengan SD, informan SH, ED dan CR mengatakan:

"sudah tahu kayanya... soalnya kan ada brosur-brosur, terus ada orientasi perpustakaan yang diadakan UPT di awal tahun ajaran baru....kalau menggunakan OPAC sih saya yakin mahasiswa jarang yang gaptek, kayanya kebanyakan sudah bisa...paling kalau pengguna terkadang malas untuk mencari buku dirak, mereka enggak usaha... kalau gak nemu, langsung minta cariin petugas" (SH)

"sebagian besar sudah.... tapi ada juga yang belum mengetahui, biasanya untuk mahasiswa yang jarang-jarang datang ke sini" (ED)

"sudah...karena yah sudah terbiasa datang...paling yang baru pertama kali datang, baru mereka masih canggung, belum tahu tata cara perpustakaan sini" (CR)

Pernyataan ketiga informan di atas menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan sebagian besar sudah mengetahui cara menggunakan perpustakaan. Menurut SH, pengguna sudah mengetahui cara menggunakan perpustakaan karena perpustakaan sudah melakukan promosi melalui brosur-brosur yang ditujukan kepada pengguna agar mengetahui tentang perpustakaan FIB UI. Maka dari itu, kegiatan promosi perlu dilaksanakan dengan baik agar pengguna dapat mengetahui tentang kegiatan yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan pelayanannya (Royani, 1994). Selain itu, di awal tahun ajaran baru, biasanya mahasiswa baru diberi orientasi perpustakaan yang diadakan oleh UPT Perpustakaan Pusat UI, sehingga sedikit banyak mereka sudah tahu akan fungsi perpustakaan dan cara menggunakannya. Ditambahkan oleh ED, pengguna yang

belum mengetahui perpustakaan FIB UI adalah pengguna yang jarang datang ke perpustakaan. Jadi mereka tidak tahu layanan dan fasilitas apa yang disediakan oleh perpustakaan. Sama halnya dengan SH dan ED, CR menganggap pengguna sudah tahu cara menggunakan perpustakaan, layanan yang disediakan dan peraturan-peraturan yang diberlakukan karena sudah terbiasa datang ke Perpustakaan FIB UI.

4. 2. 4 Usaha yang dilakukan Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI

Meningkatnya kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, bernilai, relevan, dan tepat waktu akan menghadapkan pustakawan pada tantangan yang semakin berat dan kompleks. Sampai saat ini masih banyak terdengar keluhan sulitnya mendapatkan informasi yang tepat, akurat, relevan, murah dan cepat. Hampir seluruh pengguna menginginkan informasi yang dibutuhkannya dapat diperoleh dengan cepat, tepat, akurat dan efisien, baik dari segi waktu dan biaya. Tingkat kenyamanan pengguna dalam menikmati layanan informasi juga masih belum terpenuhi. Semuanya ini merupakan tantangan yang perlu segera dipikirkan dan disiasati dalam etos kerja dan kinerja pustakawan ke arah yang lebih proaktif dan inovatif.

Di bawah ini akan di jelaskan jumlah peningkatan statistik di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI pada tahun 2006-2007.

No.	Statistik	Tahun 2006	Tahun 2007
1.	Pengunjung	8945	24.705

2.	Keanggotaan	750	800
3.	Peminjaman koleksi umum	13.499	15.376
4.	Peminjaman koleksi Cina	1.482	2.627
5.	Pemanfaatan buku rujukan	4.710	7.817
6.	Kegiatan penelusuran informasi	68	110

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat terjadinya peningkatan disemua kegiatan layanan perpustakaan. Bila dilihat jumlah pengguna tahun 2006-2007 nampak bahwa:

- a. Jumlah pengunjung, terjadi peningkatan sebesar 18 %,
- b. Keanggotaan, terjadi peningkatan sebesar 7 %,
- c. Untuk peminjaman koleksi umum , terjadi peningkatan sebesar 14%,
- d. Peminjaman koleksi Cina, terjadi peningkatan sebesar 77 %
- e. Pemanfaatan buku rujukan, terjadi peningkatan sebesar 65%
- f. Kegiatan penelusuran informasi, terjadi peningkatan sebesar 62%,

Dengan melihat pada data statistik ini, maka penulis menanyakan kepada informan penelitian usaha apa yang dilakukan oleh pustakawan sehingga terjadi peningkatan dalam jumlah statistik di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI.

4. 2. 4. 1 Usaha yang dilakukan Pustakawan berdasarkan kerangka kerja

Dalam penelitian ini, kerangka kerja dijadikan acuan untuk melihat usaha apa yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna.

1. Memberikan pelayanan kepada pengguna

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, pustakawan diharapkan dapat melayani pengguna dengan semaksimal mungkin. Persepsi pengguna mengenai layanan perpustakaan dapat dijadikan acuan dalam menilai kualitas suatu layanan. Perilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan dapat diarahkan dari beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai.

“usaha yang saya lakukan yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan....cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan mereka..misalnya kalau ada pengguna yang datang, kita amati... dari gerak-geriknya kan kelihatan, kalau mereka agak bingung, kita samperin mereka, nanyain, mau cari apa?... dengan begitu kan pengguna akan senang, merasa terlayani dengan baik”. (SH)

“birokrasi juga saya permudah, misalnya ada pengguna yang kekurangan foto...maka boleh menggunakan satu foto dahulu, nanti besoknya menyusul” (SH)

Berdasarkan Jawaban informan di atas, usaha yang dilakukan SH yaitu dengan memberikan pelayanan prima. Layanan prima adalah suatu sikap atau cara staf/ karyawan dalam melayani pengguna secara memuaskan (Tjiptono, 2000). Menurut SH, ia berusaha memperhatikan semua pengunjung perpustakaan. Dengan melihat pada gerak-gerik dari pengguna, maka akan terlihat sikap dari pengguna yang sudah terbiasa datang atau belum. Sehingga dengan ini dapat dilakukan tindakan yang sesuai untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Selain itu, untuk merebut perhatian pengguna, SH juga membantu pengguna dengan mempermudah birokrasi yang ada, misalnya dalam keanggotaan

perpustakaan. Selain itu, Untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin hari semakin banyak, hasil kesepakatan dengan pimpinan perpustakaan, maka dilakukan penambahan jumlah koleksi yang dipinjam. Seperti yang dijelaskan oleh SH, berikut ini:

“sekarang peminjaman juga di perbanyak, hasil kesepakatan dengan pimpinan, Kalau untuk S1 boleh pinjam 4 buku, sedangkan skripsi boleh pinjam 6; D3 = 2 buku, S2 dan S3=6 buku dan lama peminjaman jadi diperpanjang jadi 1 bulan untuk mahasiswa S1 dan S2/ S3” (SH)

Dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna, informan lain mengatakan:

“saya berusaha untuk melayani pengguna dengan cara yang menyenangkan dan bersikap ramah sama mereka... kan pengguna jadinya tidak akan takut...kebanyakan kan pengunjung sini mahasiswa Cina, jadi saya rata-rata sudah kenal lah”(SD)

Berdasarkan jawaban di atas, informan SD berusaha untuk membangun keakraban dengan pengguna yang datang. Menurutnya, sebagian besar pengunjung yang datang ke ruangan koleksi Cina merupakan mahasiswa Program Studi Cina, sehingga akan mudah baginya untuk mengenal pengunjung yang datang ke ruang koleksi tersebut. Dengan membangun keakraban dengan pengunjung, maka akan timbul perasaan senang dari pengguna, sehingga *image* dari pustakawan yang tadinya buruk diharapkan dapat berubah.

Berbeda dengan pendapat informan di atas, ED berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna. usaha yang dilakukannya dengan dengan membuat denah perpustakaan. Denah ini nantinya

akan diberikan untuk semua pustakawan di bagian layanan pengguna yang berfungsi untuk memberikan pedoman bagi pustakawan dalam memberikan informasi mengenai tata ruang perpustakaan FIB UI. Misalnya jika ada pengguna yang membutuhkan informasi mengenai letak koleksi, maka pustakawan dapat dengan cepat memberitahukan lewat denah yang sudah tersedia. Hal ini sejalan dengan salah satu unsur layanan prima yaitu kecepatan dalam pemberian layanan.

Kesimpulan dari jawaban di atas yaitu setiap informan berusaha untuk memberikan layanan prima di perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pendapat informan di atas sejalan dengan pernyataan Moenir (1995:16) bahwa untuk memberikan pelayanan prima, pustakawan harus berusaha merebut simpati, kepercayaan sekaligus untuk mempertahankan kesetiaan para pengguna jasa layanannya dengan cara memenuhi segala keinginan pengguna yang menghendaki informasi yang dibutuhkan.

2. Melakukan Promosi Perpustakaan

Untuk mengenalkan serta memasarkan jasa perpustakaan, perpustakaan tidak cukup hanya membangun jasa informasi serta mengharapkan masyarakat akan memenuhi perpustakaan. Pengguna perlu diingatkan secara terus menerus dan efektif akan eksistensi jasa perpustakaan serta apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1991). Oleh karena itu diperlukan suatu kegiatan promosi perpustakaan melalui berbagai macam bentuk maupun kegiatan, sehingga pengguna mengetahui layanan apa yang disediakan dan koleksi yang dimiliki oleh

perpustakaan. Hal ini diperlukan agar layanan yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan dengan semaksimal mungkin oleh pengguna.

“Promosi dilakukan dengan pemberian brosur-brosur dan booklet perpustakaan, saya memberi booklet ini untuk orang-orang tertentu saja, biar hemat.. kan kalau membuat ini makan banyak biaya, jadi ini hanya untuk peneliti, pengunjung dari luar sama tamu-tamu.. selain itu promosi dilakukan di mading perpustakaan...disitu akan ditempel peraturan, informasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan perpustakaan, layanan yang tersedia, dan lain-lain. Promosi juga dilakukan melalui display buku, baru... buku dipajang... terus kalau ada yang mau pinjam, enggak usah nunggu 2 minggu akan kita pinjamkan.” (SH)

Berdasarkan hasil wawancara di atas terungkap bahwa salah satu usaha promosi yang dilakukannya oleh SH yaitu dengan memberikan brosur dan *booklet* kepada pengunjung perpustakaan. Namun pemberian *booklet* hanya ditujukan untuk pengunjung tertentu saja, misalnya mahasiswa baru, pengunjung dari luar, dan para peneliti yang membutuhkan informasi mengenai perpustakaan FIB UI. Hal ini dilakukan untuk melakukan penghematan biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan booklet tersebut. Promosi juga dilakukan di mading (majalah dinding) perpustakaan yang terletak di pintu masuk perpustakaan. Dengan adanya mading ini diharapkan pengguna dapat mengetahui berbagai macam informasi yang berhubungan dengan perpustakaan FIB UI serta kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Selain itu, kegiatan promosi perpustakaan juga dilakukan pada saat penerimaan mahasiswa baru. Biasanya perpustakaan Pusat UI melakukan kegiatan orientasi perpustakaan yang ditujukan untuk mahasiswa baru dalam memperkenalkan perpustakaan. Maka, SH biasanya akan ditugaskan oleh perpustakaan untuk memberikan pengajaran kepada mahasiswa baru tersebut.

Kegiatan promosi juga dilakukan dengan memajang buku-buku baru yang dimiliki perpustakaan. Untuk memudahkan pengguna yang membutuhkan koleksi, maka apabila terdapat pengguna yang membutuhkan buku-buku tersebut dapat dipinjam tanpa menunggu sampai 2 minggu dahulu. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi yang cepat.

Promosi perpustakaan juga dilakukan dengan cara yang berbeda. Setiap tahunnya perpustakaan FIB UI sering mengadakan acara pameran yang diadakan ketika hari-hari besar program studi bahasa. Hal ini dilakukan untuk mempromosikan koleksi perpustakaan FIB UI agar semakin diketahui oleh masyarakat luas dan dalam rangka pemberdayaan koleksi.

"saya memilih koleksi-koleksi mana yang jarang digunakan untuk dipamerkan diacara-acara jurusan..." (ED)

Berdasarkan pernyataan di atas, usaha yang dilakukan oleh ED yaitu dengan memilih koleksi yang jarang digunakan untuk dipamerkan di setiap acara program studi tersebut. Hal ini dilakukannya untuk memberitahukan keberadaan suatu koleksi kepada masyarakat FIB dan agar setiap koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diberdayakan dengan maksimal. Kegiatan promosi di sini bertujuan untuk mengubah pandangan pengguna dari tidak tahu atau tidak peduli menjadi memahami dan menyenangkan serta ingin memanfaatkan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan (Winoto, 1991). Dalam pelaksanaannya, 3 bulan sebelum hari acara dilaksanakan, ED akan mengumpulkan dan menyeleksi koleksi mana yang akan dipamerkan di acara tersebut. Dalam pemilihan koleksi diberikan kriteria untuk koleksi yang akan dipamerkan, yaitu koleksi yang sesuai dengan

program studi bahasa yang sedang melangsungkan acara tersebut, jarang dipinjam, dan memiliki kondisi yang masih bagus.

Informan ED juga bertanggung jawab untuk layanan gerai internasional. Gerai Internasional merupakan salah satu sarana promosi yang dimiliki oleh perpustakaan. Yang dimaksud dengan gerai internasional adalah sebuah tempat (rak) yang digunakan untuk menempatkan koleksi buku terseleksi dan jurnal-jurnal yang dimiliki oleh perpustakaan yang berkaitan dengan program studi bahasa di FIB. Gerai internasional ini terbagi-bagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan program studi bahasa di FIB dengan penambahan beberapa negara. Gerai internasional ini merupakan saran dari Ibu Dahana, yang merupakan peneliti yang dalam bidang perpustakaan. Ibu Dahana menyarankan untuk membuat suatu pojok baca atau pojok *display* untuk memamerkan koleksi yang ada. Dari situlah muncul ide untuk membuat gerai internasional. Gerai internasional merupakan layanan yang baru dimiliki oleh perpustakaan dan merupakan ciri khas dari perpustakaan FIB UI. Ditambahkan oleh SD, dengan adanya gerai ini diharapkan dapat menumbuhkan minat baca pengguna dan sebagai tempat untuk memberikan sumber informasi apabila terdapat pengguna yang ingin membuat tulisan atau karya ilmiah.

Dalam rangka mempromosikan gerai internasional, ED juga membuat brosur khusus untuk gerai internasional, Hal ini dilakukan untuk mempromosikan layanan Gerai internasional ini agar semakin dikenal oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat FIB UI. Kegiatan promosi yang diutarakan di atas, sejalan dengan yang disampaikan oleh Kottler (1997) yaitu mengkomunikasikan produk/

jasa atau layanan bisa melalui berita di media penerbitan atau buletin perpustakaan, penyajian radio, TV/ panggung, melalui pameran, artikel *press release* atau orang yang dipandang oleh pemakai.

3. Membantu pengguna dalam menemukan informasi

Salah satu hal penting yang menjadi bagian tak terpisahkan dari sebuah perpustakaan adalah adanya proses temu kembali informasi, dimana secara spesifik juga akan menyangkut penelusuran informasi. Temu kembali informasi sendiri merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan dan memasok informasi bagi pemakai sebagai jawaban atas permintaan atau berdasarkan kebutuhan pemakai (Sulistyo-Basuki, 1991). Usaha yang dilakukan pustakawan dalam membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, diantaranya dengan:

"banyak juga pengguna yang nanya, misalnya kalau mau mencari kamus Perancis dimana ya?, ya pertama saya menyuruhnya untuk mencari di OPAC dahulu, terus jika sudah tahu lokasinya, maka saya tunjukkan dimana letak raknya... kalau perlu saya ambilkan" (MS)

Hasil wawancara dengan MS menunjukkan, usaha yang dilakukan oleh MS dalam membantu pengguna yaitu cara menyarankan pengguna untuk menggunakan alat penelusuran yang tersedia. Misalnya dengan menyarankan pengguna menggunakan OPAC yang disediakan oleh perpustakaan. Jika dibutuhkan, maka MS akan mencarikan koleksi yang dicari pengguna tersebut sampai ditemukan. Hal di atas sesuai dengan pendapat Hermawan (2006), bahwa dalam memberikan kepuasan bagi pengguna, pustakawan harus memberikan pelayanan sampai dengan tuntas.

Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya:

”biasanya pengguna suka menanyakan koleksi, kalau mereka sudah cari, eh enggak menemukan...saya lalu akan menyuruhnya untuk melihat katalog manualnya dan juga dengan OPAC yang tersedia, terus kalau tidak ketemu saya akan menyuruhnya mencari di lantai 3, disana ada sedikit koleksi Cina, tapi kalau tidak ketemu juga, saya rujuk saja mereka ke perpustakaan lain”(SD)

Mahasiswa yang ingin meminjam koleksi dapat mencarinya melalui katalog kartu atau OPAC yang tersedia. Koleksi Cina memiliki laci katalog sendiri yang diletakkan di dalam ruangan koleksi Cina. Sedangkan jumlah OPAC yang terdapat di ruang koleksi Cina hanya terdapat 1 unit. Dalam menggunakan fasilitas OPAC yang tersedia, SD akan membantu pengguna yang kesulitan menggunakan fasilitas tersebut. SD berusaha untuk memberikan bimbingan kepada pengguna yang belum mengetahui cara menggunakan OPAC dengan jalan menjelaskan *field-field* yang ada di dalam sistem OPAC tersebut. Kegiatan ini biasanya dilakukan kepada pengunjung-pengunjung dari luar universitas. Namun, apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan, maka SD akan menyarankan untuk mencari koleksi ke lantai 3 bagian koleksi umum dan khusus. Penempatan koleksi Cina dibagi menjadi 2 bagian, yaitu untuk koleksi yang bertuliskan huruf kanji diletakkan di lantai 2 di ruangan koleksi Cina, sedangkan untuk koleksi cina yang sudah bertuliskan huruf latin ditempatkan di rak koleksi umum dan khusus yang terletak dilantai 3. SD juga akan merujuk pengguna ke perpustakaan lain, apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan di Perpustakaan FIB. Misalnya Perpustakaan Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Bina Nusantara, Universitas Nasional, dan lain-lain.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh informan lainnya:

"misalnya kalau ada pengguna yang nanya koleksi sejarah kebudayaan gitu... terus pertama saya akan menyuruhnya mencari di OPAC dahulu atau liat dikartu katalognya, kalau mereka juga enggak menemukan buku yang dicari...soalnya kan disini buku kadang acak-acakan ya..maka saya akan mencarikan buku itu di rak antrian ini..kalau tidak dipinjam pengguna lain, ya pasti ada disini...tapi kalau misalnya enggak ketemu juga ya..saya kasih pilihan buku lain saja..."(CR)

Usaha CR membantu pengguna dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan yaitu dengan menyarankan pengguna dalam menggunakan fasilitas OPAC yang tersedia. Untuk pengguna yang kesulitan, CR akan membantu dalam strategi penelusuran koleksi di OPAC tersebut. Menurut Meadow (1992: 245), strategi penelusuran adalah rencana untuk melakukan penelusuran pada suatu basis data secara detail termasuk didalamnya langkah-langkah yang harus ditempuh sebelum dan saat pencarian. Selain itu ia juga akan membimbing pengguna dalam mencari koleksi di rak. Apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan, maka CR akan memeriksa koleksi tersebut di rak antrian koleksi. Rak antrian ini berisi semua buku-buku yang telah dimanfaatkan oleh pengguna yang berasal dari meja baca atau buku hasil pengembalian pengguna dari sirkulasi yang belum disusun kembali di rak sesuai dengan *call number*nya masing-masing. Namun, apabila perpustakaan tidak memiliki koleksi yang dicari, maka CH akan memberikan pilihan buku lain yang memiliki subjek yang sama kepada pengguna tersebut.

Informan lain mengutarakan pendapatnya:

"misalnya ada pengguna yang menanyakan tentang leksikon... terus nanti saya akan memberitahukan dimana pengguna bisa mendapatkan informasi tentang leksikon itu..pertama ya cari di OPAC nya dahulu, lihat disana ada atau tidak, bisa di buku rujukan yang ada disini, atau saya juga merujuknya di jurnal online."

Usaha yang dilakukan oleh informan ED dalam memberikan informasi yang dibutuhkan yaitu dengan menyarankan pengguna untuk mencari melalui OPAC yang tersedia. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan di bagian penelusuran informasi, ED juga akan memberikan informasi dengan melihat pada koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, baik sumber tercetak maupun elektronik. Kegiatan ini dilakukannya dalam rangka memberdayakan seluruh sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Apabila perpustakaan tidak memiliki informasi atau koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna, maka ED akan merujuknya ke sumber elektronik yang dilanggan, yaitu jurnal-jurnal *online*. Jurnal *online* yang dilanggan oleh Perpustakaan FIB UI yaitu *Database Proquest Learning Literature* yang berisi antara lain artikel-artikel tentang puisi, drama dan lain-lain. Sedangkan untuk jurnal-jurnal *online* yang lain sudah dilanggan oleh Perpustakaan Pusat UI. Bagian penelusuran informasi akan memberikan selebar kertas berisi nama-nama jurnal *online* yang bisa digunakan oleh pengguna beserta *password*-nya. Ditambahkan oleh ED, ia juga akan merujuk pengguna ke perpustakaan fakultas lain di lingkungan UI untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini dilakukan untuk menjalankan layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP) yang saat ini sudah disediakan oleh Perpustakaan FIB UI. Menurut ALA (American Library Association) yang tercantum dalam National Interlibrary Loan Code 1968, pinjam antar perpustakaan dapat diartikan bahwa

suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantara perpustakaanannya.

4. Mengeluarkan buku yang rusak dan mengirimnya ke bagian penjilidan.

Perbaikan buku yang aktif dan terorganisasi dengan baik merupakan aktivitas perawatan penting dalam perpustakaan, karena adanya penurunan tajam pada kualitas pembuatan buku, khususnya kualitas kertas dan penjilidan (Morrow, 1993). Maka dari itu, perbaikan koleksi yang rusak harus segera tertangani. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga agar kerusakan yang ada menjadi tidak parah. Sehingga dengan melakukan ini diharapkan koleksi dapat segera tertangani dengan cepat agar koleksi dapat dipergunakan kembali oleh pengguna yang membutuhkan. Pengambilan buku yang rusak dari jajaran koleksi menurut Sulistyio Basuki (1991, 240) bisa dilakukan pada waktu penyusunan buku ke rak, pengaturan buku di rak dan verifikasi koleksi.

"Kegiatan ini saya lakukan tidak setiap hari, apabila ada waktu senggang...biasanya saya lihat-lihat ke rak, jika saya menemukan ada koleksi yang benar-benar parah baru saya ambil, kalau masih belum parah sekali, saya biarkan saja dahulu..." (MS)

"Biasanya kalau ada waktu-waktu senggang saya mencarinya...kalau misalnya ketemu, saya juga akan menyimpan dahulu di ruangan ini untuk dikumpulkan, saya catat dahulu...terus saya akan melihat kondisi dari ruangan di bagian penjilidan itu, apakah penuh atau tidak"(SD)

Berdasarkan pernyataan ke dua informan di atas, kegiatan mengeluarkan buku-buku yang rusak tidak dilakukan setiap hari, hanya jika terdapat waktu luang. Menurut MS, ia akan mengeluarkan buku-buku tersebut apabila kondisi

buku benar-benar parah. Berarti dalam hal ini diberikan skala prioritas untuk buku-buku yang akan diperbaiki. Ditambahkan oleh SD, sebelum melakukan pengiriman koleksi yang rusak ke bagian penjilidan, maka dilakukan pengecekan ke ruang pengolahan terlebih dahulu untuk melihat kondisi ruangan apakah penuh dengan buku yang menunggu untuk diperbaiki atau tidak. Hal ini dilakukan agar koleksi tidak terlalu lama berada di ruang pengolahan, sehingga apabila terdapat pengguna yang membutuhkan koleksi tersebut dapat langsung menggunakannya tanpa harus menunggu lama.

Pendapat yang sama dikemukakan informan lainnya:

”kalau disini ya yang bener-benar parah banget baru di perbaiki, kalau semua koleksi yang rusak mau dibetulkan, ya... semua koleksi di rak ini turun semua kali, orang disini banyak banget yang sudah tua dan kondisinya banyak yang rusak”

Berdasarkan jawaban informan, ia juga memberikan skala prioritas untuk buku-buku yang akan diperbaiki. Menurutnya sebagian besar koleksi yang terdapat di bagian layanan koleksi umum dan khusus, merupakan koleksi lama dan banyak yang sudah mengalami kerusakan. Sehingga ia harus benar-benar memilih koleksi mana yang memang memerlukan perbaikan dengan segera. Hal ini dilakukan agar koleksi yang sudah sangat parah dapat dengan segera tertangani.

5. Mengawasi pemanfaatan koleksi

Modal bagi perpustakaan untuk dapat melayani pemakainya adalah adanya koleksi yang dijadikan sumber utama untuk mendapatkan informasi. Koleksi sangat berperan sekali dalam menunjang terlaksananya fungsi perpustakaan.

Menurut Sulthon (1999), keberadaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan akan semakin meningkatkan peranan koleksi itu sendiri dalam menunjang tugas dan fungsinya. Sehingga perlu dilakukan pengawasan terhadap koleksi untuk melihat kesesuaian koleksi dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Pengawasan terhadap koleksi dilakukan oleh pustakawan untuk melihat apakah suatu koleksi diberdayakan dengan baik oleh pengguna atau tidak.

”saya mengawasinya.. misalnya buku mana yang sering ditanyakan pengguna, yang sering digunakan... terus kalau bukunya saya lihat cuma satu dan kurang...maka saya akan ajukan agar buku tersebut di copy, supaya nantinya kan pengguna bisa mendapatkan buku yang dibutuhkan mereka”

Menurut CR, yang dimaksud dengan mengawasi yaitu mengawasi dari segi peminjaman dan pemanfaatan koleksi perpustakaan. Usaha yang dilakukan oleh CR yaitu dengan mendeteksi koleksi mana yang sering digunakan oleh pengguna dan mana yang tidak. Sehingga dengan melakukan pengawasan ini, perpustakaan bisa mengupayakan untuk melakukan penambahan atau memfotokopi koleksi-koleksi yang sering digunakan tetapi memiliki jumlah yang sedikit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sulistyio Basuki (1991, 132) yang mengatakan duplikasi koleksi bisa dilakukan jika terdapat alasan yang kuat, seperti banyaknya permintaan akan buku tersebut. Kegiatan duplikasi dilakukan agar setiap pengguna bisa mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat. Kemudian untuk buku-buku yang jarang dimanfaatkan dapat dijadikan acuan untuk dilakukan promosi. Setiap sore CR berusaha mencari koleksi yang tersebar di semua ruangan perpustakaan. Semua koleksi yang tersebar ini akan dikumpulkan dahulu kemudian dicatat untuk menghitung statistik pemanfaatan

koleksi umum dan khusus, kegiatan ini dilakukan untuk melihat terjadinya peningkatan pemanfaatan koleksi oleh pengguna.

Pendapat yang berbeda di kemukakan oleh informan SD:

”saya mengawasinya...misalnya mau dibawa kemana koleksi itu...kan pengguna biasanya suka membawa keluar buku, ya mau belajar kelompok lah sama teman-temannya diruangan lain, kalau disini kan sempit...paling saya menyuruh mereka menuliskan nama, NPM..kalau untuk pengunjung dari luar saya suruh ninggalin identitas diri, kaya KTP..terus ngawasin juga orangnya, apalagi ada juga yang suka bawa pacar”(SD).

Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh SD yaitu Mengawasi dari segi peminjaman buku, misalnya pengguna meminjam koleksi apakah untuk di bawa pulang, dibaca di ruangan tersebut atau untuk dibaca di luar ruangan koleksi Cina. Menurut SD, mahasiswa sering meminjam koleksi untuk dibawa ke luar ruangan, seperti untuk digunakan belajar kelompok di ruangan lainnya. Maka usaha yang dilakukan SD dalam pengawasan koleksi yaitu meminta mahasiswa tersebut untuk menulis nama dan NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) dibuku laporan kegiatan atau dengan menyerahkan identitas diri misalnya KTM atau KTP untuk mahasiswa dari luar. Hal ini merupakan salah satu kegiatan pengawasan yang dilakukan pustakawan di bagian Layanan koleksi Cina. Selain itu, pengawasan dilakukan juga kepada pengunjung yang berada di dalam ruangan koleksi Cina. Menurut SD, kadangkala mahasiswa sering mengajak teman, pacar, atau lainnya ke dalam ruangan. Sehingga harus diawasi agar tidak berisik dan mengganggu pengguna lain.

6. Menjaga ketertiban dan kebersihan ruangan

Ketertiban dan kebersihan ruangan merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna. Merupakan tugas pustakawan dalam menjaga ketertiban pengunjung perpustakaan dan kebersihan ruangan.

"sering di meja ada sampah-sampah permen, tissue, kertas...kan kalau dilihatnya enggak enak banget..enggak rapi... makanya kalau ada waktu saya keliling, liat keadaan ruangan... sekalian merapikan buku, sekalian saya lihat-lihat juga meja-mejanya...kalau pengguna ribut, paling saya tegur saja"(CR)

"untuk ketertiban, saya Cuma mengawasi dari sini (tempat duduk. Pen), mereka juga bakalan mengerti, tidak berisik sekali.... ya kalau berisik ditegur saja.... dalam menjaga kerapihan meja belajar, setiap pagi saya keliling-keliling ruangan, melihat keadaan ruangan, apakah sudah rapi atau belum... dari kebersihannya juga saya lihat..ada debu-debu di rak apa engga... kegiatan ini rutin saya lakukan"(MS)

"kalau pengguna sudah sangat ribut, baru saya akan menegurnya...kalau mereka lagi ngobrol atau diskusi, tidak berisik sekali...ya saya biarkan saja...kebersihannya saya jaga dengan melihat dari rak koleksi, apabila sangat berdebu maka saya bersihkan pakai kemoceng...biasanya pagi hari, ya masalahnya itu saja sih"(SD)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas, CR, MS dan SD berusaha menjaga kebersihan ruangan dengan cara berkeliling setiap pagi untuk melihat kondisi ruangan. Menurut CR pengguna terkadang secara tidak sengaja meninggalkan sampah tissue atau permen di meja baca. Sehingga dengan ini dapat mengundang datangnya serangga yang dapat mengancam keberadaan koleksi. Selain itu ditambahkan oleh MS dan SD, kebersihan dari rak koleksi juga harus dijaga agar debu-debu yang menempel dapat segera tertangani, sehingga dengan menjaga kondisi rak agar selalu bersih, hal ini dapat menghindari pengguna dari berbagai penyakit yang disebabkan oleh debu.

Untuk menjaga ketertiban dari ruangan perpustakaan, semua pustakawan menjawab dengan memberikan kebebasan kepada pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan di perpustakaan asal tidak mengganggu pengguna lain. Apabila terdapat pengguna yang sudah sangat ribut barulah pustakawan memberikan teguran kepada pengguna tersebut. hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna lain, sehingga dengan ini dapat menjaga konsentrasi pengguna lainnya yang sedang belajar di dalam perpustakaan.

7. Memeriksa ketepatan susunan koleksi di rak

Dalam memberikan pelayan prima kepada pengguna perpustakaan, pustakawan harus dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat. Sehingga pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu cara untuk memberikan informasi yang cepat dan tepat adalah dengan selalu memeriksa susunan koleksi di rak agar selalu tersusun dengan baik, sehingga memudahkan pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

“biasanya pagi hari, waktu melakukan pengerakan koleksi, saya sekalian memeriksa apakah susunannya sudah beres, kalau misalnya ada yang kacau, saya langsung membereskannya. Terus kalau ada waktu-waktu senggang juga saya kadang suka keliling rak, lihat-lihat”(MS)

”merapikan susunan koleksi biasanya saya lakukan pagi hari, saya keliling-keliling rak untuk melihat-lihat kondisi buku...kalau saya temukan ada yang berantakan, maka langsung saya bereskan”(SD)

Usaha yang dilakukan oleh ke dua informan di atas yaitu dengan mengamati rak koleksi ketika sedang melakukan pengerakan. MS dan SD akan langsung merapikan susunan koleksi apabila terdapat susunan yang rusak,

sehingga dengan ini diharapkan pengguna dapat menemukan koleksi yang diinginkan dengan cepat.

Pendapat berbeda dikemukakan oleh informan CR:

”menjaganya...ya saya menyuruh pengguna hanya meletakkan koleksi di meja saja kalau habis digunakan, nantinya saya yang akan mengaturnya kembali di rak, ini biar koleksi di rak tidak acak-acakan, kan kalau pengguna suka malas mengembalikan lagi, kadang mereka asal-asalan nara-nya”(CR)

Dilihat dari jawaban CR, usaha yang dilakukannya untuk menjaga agar susunan koleksi selalu tersusun dengan baik yaitu dengan menyuruh pengguna agar meletakkan buku yang sudah dibaca di atas meja belajar saja. Hal ini dilakukan agar susunan koleksi di rak selalu tersusun dengan baik. Kegiatan merapikan koleksi dilakukannya jika ada waktu-waktu senggang. CR akan berkeliling ke rak-rak koleksi untuk melihat kondisi jajaran buku. Jika terlihat ada susunan buku yang kacau, maka ia akan langsung membereskan koleksi tersebut.

8. Membuat laporan statistik kegiatan

Manajemen maupun pimpinan perpustakaan pada umumnya ingin mengetahui bagaimana unjuk kerja perpustakaan. Dari perbandingan statistika selama beberapa tahun terakhir dapat menunjukkan posisi perpustakaan. Selain itu, dengan menggunakan statistik dapat terlihat keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan (Armstrong, 1994: 108)

”statistik yang saya buat hanya statistik pemanfaatan koleksi, jadi setiap sore saya kumpulkan buku rujukan yang tersebar di meja-meja baca, kemudian saya hitung... baru paginya saya rakkan kembali” (MS)

”di sini yang dibuat statistik pengunjung ruangan koleksi Cina, soalnya kan kalau peminjaman semuanya dipusatkan dilakukan di bagian sirkulasi, sama

statistik pemanfaatan koleksi Cina, itu untuk buku yang hanya di baca disini, setiap sore ketika perpustakaan mau tutup saya cari koleksi yang tersebar dimeja baca terus saya hitung”(SD)

”yang di buat statistik pemanfaatan koleksi saja, setiap hari sore saya cari koleksi yang tersebar di meja, terus saya hitung...”(CR)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas, statistik yang dibuat oleh mereka yaitu statistik pemanfaatan koleksi. Usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam membuat statistik pemanfaatan koleksi yaitu dengan mencari koleksi yang telah dimanfaatkan oleh pengguna. Jadi setiap sore, pustakawan berkeliling ruangan untuk mencari koleksi yang tersebar di meja baca. Kemudian pustakawan akan menghitung jumlah koleksi tersebut, yang akan ditulis ke dalam *form* yang telah dibuat oleh perpustakaan. Ditambahkan oleh SD, ia juga membuat statistik pengunjung ruangan koleksi Cina. Setiap ada pengunjung yang datang SD akan menyuruh pengguna tersebut menuliskan namanya di dalam buku laporan disertai dengan NPM dan asal pengunjung. Sehingga dengan ini dapat terlihat siapa saja yang mengunjungi ruangan perpustakaan. Selain itu, buku laporan dapat memudahkan baginya untuk mengenal pengujung yang datang ke ruangan koleksi Cina.

Informan SH mengutarakan pendapatnya:

”di bagian ini saya membuat statistik peminjaman, jumlah anggota... biasanya dihitung per harian, terus direkapitulasi jadi pertahun....terus saya juga bertugas mengumpulkan seluruh statistik setiap bagian, kan setiap tahunnya ada laporan pertanggung jawaban” (SH)

Laporan statistik yang dibuat oleh SH yaitu statistik peminjaman dan jumlah anggota. Selain itu, SH juga akan mengumpulkan laporan statistik yang

dibuat di masing-masing layanan. Sebagai kepala urusan layanan pengguna, maka menjadi tugasnya untuk mengumpulkan dan merekapitulasi setiap data statistik yang ada, hal ini dilakukan untuk melihat perkembangan statistik setiap tahun. Melalui statistik perpustakaan, maka semua aktivitas yang merupakan suatu kemajuan pada era tertentu akan dapat terproyeksi dan tergambar baik dalam perbandingan maupun perkembangannya. Sedangkan menurut Sudarmasto (1996: 1) statistik dapat menunjukkan kunci pokok dalam peranannya sebagai proses pengambilan keputusan ataupun dalam memecahkan suatu masalah di perpustakaan.

4.2.4.2 Berdasarkan Kemampuan masing-masing individu

Maju mundurnya suatu perpustakaan tergantung pada kemampuan dan antusiasme dari pustakawan. Pustakawan memainkan peranan penting dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi pemakainya (Sulistyo-Basuki: 1991, 131). Maka dari itu, kemampuan masing-masing individu sangat diharapkan demi perkembangan perpustakaan kedepannya. Dalam penelitian ini penulis, mengajukan pertanyaan usaha apa yang dilakukan pustakawan FIB UI untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kemampuan masing-masing individu.

Jawaban dari responden sebagai berikut:

"usaha saya yaitu dengan meningkatkan kemampuan saya...caranya dengan saya sering ikut pelatihan-pelatihan, biasanya diadain sama UPT, misalnya kaya pelatihan yang baru kemaren, pelatihan Lontar...dengan ikut pelatihan itu, saya jadi tahu bagaimana cara gunain lontar, cara nginput data-nya"(CR)

"saya ikut pelatihan-pelatihan yang sering diadakan Perpustakaan Pusat...manfaatnya yang tadinya lupa, jadi inget...Yang gak tau jadi tau....kan wajib setiap 2 tahun sekali, buat nambah KUM juga"(SD)

"saya sering sering ikut pelatihan-pelatihan buat nambah pengetahuan...biasanya di Perpustakaan Pusat, kaya pelatihan bimbingan pemakai perpustakaan, pelatihan pelayanan prima...manfaatnya untuk melayani pengunjung lebih bagus, gak asal-asalan" (MS)

Hasil dari jawaban ketiga informan di atas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kemampuan diri dari pustakawan, CR, SD dan MS sering mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Perpustakaan Pusat UI. Pelatihan tersebut sangat dirasakan manfaatnya bagi mereka. Seperti yang diungkapkan oleh CR, pelatihan yang pernah diikutinya yaitu pelatihan Lontar, dengan mengikuti pelatihan tersebut dapat menambah pengetahuannya mengenai cara menggunakan sistem Lontar dan penginputan data dalam sistem tersebut. Sedangkan menurut SD, pelatihan dapat menambah informasi untuknya dan mengingatkan kembali informasi-informasi yang lampau yang tadinya sudah dilupakan olehnya. Ditambahkan oleh SD, pelatihan juga merupakan salah satu syarat bagi pustakawan untuk kenaikan pangkat. Sedangkan bagi MS pelatihan dapat menambah pengetahuannya. Pelatihan yang pernah yang diikutinya yaitu pelatihan pendidikan pemakai dan pelatihan pelayanan prima. Menurutnya dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima, dapat memberikan manfaat baginya dalam melayani pengunjung perpustakaan agar lebih baik.

Berdasarkan pernyataan CR, SD dan MS, menunjukkan bahwa manfaat pelatihan sangat dirasakan oleh mereka dalam meningkatkan kemampuan diri. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan sesuai dengan

yang dikatakan oleh Nawawi (2002: 232) dalam Upriyadi (2004), yang menyebutkan bahwa hasil dari pelatihan sebagai bagian belajar adalah perubahan tingkah laku, dari tidak tahu menjadi tahu sesuatu, dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari tidak mampu melaksanakan keterampilan menjadi mampu melaksanakannya dan lain-lain.

Setiap orang mempunyai cara yang berbeda dalam meningkatkan kemampuannya. Seperti yang diutarakan oleh informan di bawah ini:

"saya banyak baca mengenai berbagai macam informasi, sebagai pustakawan di bagian penelusuran informasi, jadi saya harus banyak tahu.. kalo ada pengunjung yang nanya kan jadi saya bisa menjawabnya, misalnya waktu itu ada yang nanya tentang kedutaan besar, saya dapat mengarahkan mereka kedutaan mana ... selain itu sekarang saya juga lagi belajar index...indeks ini kan sangat berguna juga buat pengguna, misalnya mereka nyari tentang leksikon...saya jadi bisa ngarahin mereka dengan ngeliat ke indeks itu ."(ED)

Jawaban dari ED menunjukkan, untuk meningkatkan kemampuan ED memulai dengan banyak membaca mengenai berbagai macam informasi. Karena sebagai seorang pustakawan yang melayani bagian penelusuran informasi, ED dituntut untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna dengan baik. Selain itu dengan mempelajari banyak buku, dapat menjadikannya mudah untuk memberikan bimbingan kepada penggunanya dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Sama halnya dengan informan ED, untuk meningkatkan kemampuan, informan SH juga memulainya dengan banyak membaca dan juga dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Selain itu, ditambahkan olehnya, saat ini ia sedang melanjutkan pendidikan formalnya ke jenjang S2, Program Studi Magister

Manajemen. Dengan melanjutkan pendidikan formalnya ini, ia berharap dapat memperoleh banyak pengetahuan mengenai ilmu manajemen yang nantinya diharapkan bisa diterapkan di tempat kerjanya. Selain itu, sebagai sarana pelatihan dalam membuat karya tulis, SH memulainya dengan mulai aktif membalas pesan-pesan atau pertanyaan-pertanyaan dari pengguna mengenai perpustakaan lewat website fakultas. Jawaban dari SH dapat dilihat di bawah ini:

”kalau pelatihan, itu pasti ya... tapi sekarang saya nyoba untuk kuliah lagi, mumpung dibantuin sama fakultas, saya ngambil S2 magister manajemen di Mercubuana. Dengan kuliah lagi, saya ingin tahu konsep-konsep manajemen, bagaimana sistem manajemen yang baik...yang nantinya bisa saya terapin di perpustakaan ini. terus saya juga banyak baca-baca yang berhubungan sama perpustakaan...oiya buat melatih saya dalam buat tulisan, saya mulai dengan ikut ngejawab surat atau email di websitenya FIB, klo ada yang mau tau tentang perpustakaan FIB, saya jawab saja” (SH)

Kesimpulan dari hasil jawaban informan yaitu seluruh informan menjawab bahwa untuk meningkatkan layanan yang baik, maka harus dimulai dengan meningkatkan kemampuan diri dari masing-masing individu. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berbeda antara satu pustakawan dengan pustakawan lainnya yaitu dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, melanjutkan pendidikan formal, banyak membaca buku, dan terakhir dengan memulai mencoba menulis sebagai langkah awal untuk melatih diri dalam menulis karya ilmiah.

4.5 Hambatan yang Dihadapi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Pengguna di Perpustakaan FIB UI

4.2.5.1 Diri Sendiri

Kemampuan diri merupakan salah satu aspek yang bisa menghambat pustakawan dalam melakukan berbagai kegiatan di tempat kerjanya. Pustakawan harus bisa mengetahui dan menyadari kekurangan akan diri dari masing-masing individu. Dengan mengetahui akan kekurangannya, maka diharapkan pustakawan dapat memotivasi diri untuk dapat melakukan suatu usaha lebih untuk bisa menutupi kekurangan yang ada.

"yang paling menghambat bahasa...apalagi disini koleksinya bahasa Cina semua, trus tulisannya juga kan semua pakai huruf Kanji, selain itu perpustakaan juga sering kedatangan tamu asing... saya juga susah untuk komunikasi"(SD)

"kemampuan bahasa asing saya kurang, kaya bahasa inggris, kan disini banyak koleksi yang memakai bahasa inggris..." (MS)

"kemampuan bahasa asing, salah satunya bahasa inggris.. masih dirasakan kurang untuk semua pustakawan disini, termasuk saya...biasanya untuk menjawab pertanyaan pengguna, saya sering merujuk ke jurnal online dan semuanya berbahasa inggris..jadi minimal harus tahu sedikit-sedikit"(ED)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas menunjukkan bahwa hambatan yang paling dirasakannya dalam meningkatkan layanan yang berdasarkan pada kemampuan diri yaitu kurangnya kemampuan dalam memahami bahasa asing. Menurut SD, ia tidak menguasai bahasa Cina yang merupakan bahasa sumber informasi yang terdapat di ruangan tempat ia bekerja. Selain itu koleksi yang ada juga sebagian besar bertuliskan huruf kanji, sehingga ia kesulitan untuk memahami kandungan isi dari setiap koleksi yang ada. Ditambahkan olehnya, banyaknya tamu-tamu asing yang datang ke ruangan koleksi Cina membuatnya sulit untuk berkomunikasi dengan mereka. Sehingga untuk menanggulangi hal ini, SD sering meminta bantuan mahasiswa Cina untuk

menjadi penerjemah dalam menjembatani komunikasi antara dirinya dengan pengguna.

Senada dengan SD dan MS, ED juga berpendapat bahwa hambatannya yang paling dirasakan yaitu bahasa asing. Terlebih lagi sebagai pustakawan bagian layanan penelusuran informasi, maka ia dituntut untuk dapat menjawab semua pertanyaan-pertanyaan pengguna dengan baik. Oleh karena itu, ia sering menjadikan jurnal-jurnal *online* sebagai rujukannya untuk mencari berbagai informasi, dan kebanyakan jurnal-jurnal elektronik tersebut berbahasa Inggris. Oleh karena itu, ia dituntut untuk dapat menguasai bahasa Inggris yang merupakan bahasa sumber informasi yang sering digunakan di dalam jurnal-jurnal *online*.

Pustakawan sebagai seseorang profesional di bidang perpustakaan dan informasi harus mempunyai kemampuan untuk memperluas akses dan mendistribusikan informasi (Rachmananta, 2006: 109). Dalam hal ini hendaknya pustakawan berfungsi sebagai perantara (*intermediaries*) antara sumber informasi dengan masyarakat penggun. Untuk itu, pustakawan harus menguasai teknologi informasi, sehingga mempunyai kebebasan dan keleluasaan dalam mencari dan mengakses informasi dari berbagai sumber.

Informan SH mengatakan bahwa hambatannya yang paling dirasakan yaitu kemampuan teknologi informasi (TI) dan kemampuan dalam berkomunikasi. Keterbatasannya dalam pemahaman TI, menurutnya disebabkan oleh tidak pernahnya SH mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan TI. Selain itu, Agar pengguna mendapatkan pelayanan yang baik, maka keterampilan berkomunikasi

sangat diperlukan. Namun, menurut SH kemampuannya untuk berkomunikasi juga dirasakan masih kurang. Sebab terkadang ia masih kesulitan untuk memberitahukan informasi kepada pengguna secara jelas.

"..saya gak pernah mengikuti pelatihan TI, jadi kemampuan TI saya masih kurang..selain itu, komunikasi saya juga masih ya..mencla-mencle gini...tapi saya tetap berusaha walaupun gini, saya tetep berusaha memberikan informasi yang dibutuhin pengguna"(SH)

Informan CR mengutarakan pendapat yang berbeda dari keempat informan di atas:

"klo saya gak kesulitan apa-apa, klo ada tamu asing saya seringan pakai bahasa indonesia... lagian anak-anak BIPA disini juga kebanyakan sudah pada bisa bahasa indonesia...TI juga tidak terlalu berasa, karena kan di bagian ini juga gak pake komputer.. kayanya saya fine-fine aja disini"(CR)

Untuk CR tidak ada hambatan yang berarti baginya dalam meningkatkan layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI. Semua berjalan dengan baik dan CR menikmati tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan.

Kesimpulan dari hasil jawaban seluruh informan yaitu pustakawan memiliki hambatan yang berbeda-beda dalam hal kemampuan diri. Hambatan yang dialami sebagian besar berasal dari kurangnya kemampuan bahasa asing yang masih terbatas, kurangnya menguasai teknologi informasi dan kurangnya kemampuan berkomunikasi. Sebetulnya kemampuan ini merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki Pustakawan Indonesia pada saat ini. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hernandono (2005) bahwa sebagian Pustakawan Indonesia masih lemah di dalam penguasaan bahasa asing dan teknologi informasi (TI).

4.2.5.2 Lingkungan

Kondisi lingkungan perpustakaan juga mempengaruhi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan. Lingkungan dalam hal ini yaitu fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, layanan, koleksi, serta manajemen perpustakaan. dibawah ini akan dijelaskan hambatan yang dihadapi pustakawan berdasarkan pada kondisi lingkungan perpustakaan FIB UI.

”karena layanan yang sekarang sistemnya terbuka ya...pengguna kadang suka membawa buku ke atas atau di bawah... jadi buku-buku tersebar kemana-mana, sehingga kita harus mencari-cari semua buku-buku yang tersebar itu... ya makan waktu dan tenaga juga...belum lagi kalau ada buku yang ilang, gak ketemu, kasihan pengguna yang lain juga kan?”(SH)

”masalahnya disini... banyak buku-buku ini yang belum dimasukkin ke dalam rak... ni harus ngantri dulu...liat aja masih banyak yang belum dimasukkin...belum lagi kita juga harus nyari-nyari kemana-mana, ke seluruh meja..biasanya kan pengguna suka ada juga tuh yang ngambil buku sampe 5, trus suka membawa buku ke ruangan lain... ”(CR)

Dari jawaban kedua informan di atas, dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu dikarenakan sistem layanan perpustakaan yang *open access*. Sistem layanan ini memungkinkan pengguna untuk mengambil sendiri buku yang diinginkan, sehingga menurut SH banyak koleksi yang tersebar di seluruh ruangan perpustakaan yang harus dicari oleh pustakawan dan disusun kembali ke dalam rak. Penyusunan koleksi ini memerlukan waktu dan tenaga yang banyak, sehingga penyusunan buku di rak sering mengalami keterlambatan, dan dampaknya bagi pengguna yang ingin mencari koleksi di rak akan sulit untuk menemukan koleksi yang dicari. Ditambahkan oleh CR, kurangnya SDM yang menangani pergerakan

menyebabkan kegiatan ini menjadi terhambat. Menurutnya, sebenarnya setiap rak koleksi sudah ditangani oleh satu orang tenaga pustakawan, namun karena baru-baru ini perpustakaan membayar satu orang tenaga honorer yang bertugas untuk mengerjakan pengerakan di bagian layanan koleksi umum dan khusus, menyebabkan seluruh staf perpustakaan berhenti melakukan kegiatan ini dan hanya mengandalkan orang tersebut, sehingga kegiatan pengerakan menjadi terhambat karena tidak semua rak dapat tertangani oleh orang tersebut.

Berbeda dengan jawaban di atas, informan SD mengatakan:

"kurangnya fasilitas yang ada, kaya OPAC, fasilitas meja kursi....kalau disini (ruangan koleksi Cina. Pen) masih sedikit sekali...jadi untuk pengunjung setiap harinya, masih belum mencukupi"(SD)

Dari hasil wawancara terungkap, bahwa hambatan yang dirasakan oleh SD dilihat dari lingkungan perpustakaan yaitu fasilitas yang dirasakan masih kurang. Seperti fasilitas komputer untuk OPAC, meja baca dan kursi untuk pengunjung, dan lain-lain. Sehingga dengan ini, menghambat dirinya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna perpustakaan.

Koleksi seharusnya bukan dilihat dari jumlah eksemplarnya tetapi lebih kepada kualitas, jumlah judul dan kemutakhirannya (Rachmananta, 2006: 17). Kemutahiran koleksi di perpustakaan FIB UI, merupakan salah satu hal yang menghambat pustakawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Menurut MS, sebagian besar koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI tergolong koleksi lama. Sehingga apabila terdapat pengguna yang membutuhkan koleksi terbitan baru, akan sulit untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Seperti yang diungkapkannya berikut:

"ya yang tadi itu, koleksi disini yang lama-lama semua, pertambahannya juga sedikit..mahasiswa kan kasihan kalau lagi butuh koleksi apa gitu...nemunya yang lama-lama semua, mungkin untuk beberapa mahasiswa jurusan tertentu tidak apa-apa, tapi untuk jurusan yang lain, masa informasinya lama semua"(MS)

Jawaban yang berbeda juga diutarakan oleh ED, menurutnya:

"saya rasa tidak ada hambatan berkaitan dengan lingkungan fisik perpustakaan, semuanya telah tersedia dengan baik, namun menurut saya hambatan yang ada lebih ke arah bagaimana cara perpustakaan dalam memberikan motivasi kepada stafnya di sini, kita kan kerja tim ya... jadi kalau satu tidak beres, maka yang lainnya juga terbengkalai.....ya misalnya dengan pemberian kompensasi. Kalau ada program-program tertentu yang menuntut stafnya agar bekerja dengan baik.. maka perpustakaan seharusnya memikirkan mengenai hal itu"

ED berpendapat bahwa tidak ada hambatan yang dihadapinya berkaitan dengan lingkungan. Semuanya telah terpenuhi dengan baik oleh perpustakaan, yang menjadi penghambat yaitu kurangnya perhatian yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pustakawannya. Sehingga dengan ini, pustakawan menjadi tidak termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, yang akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

4.2.5.3 Hubungan antar individu

Untuk dapat meningkatkan layanan perpustakaan, setiap pustakawan harus membina hubungan yang baik dengan sesama individu. Baik kepada atasan, bawahan, dengan sesama pustakawan, maupun dengan pengguna perpustakaan. Dengan membina hubungan yang baik, maka akan terjalin rasa saling menghormati dan menghargai antara setiap orang. Dengan sesama pustakawan

diharapkan dapat menciptakan rasa kebersamaan yang lebih baik, juga rasa saling memiliki antar pustakawan serta rasa saling memiliki terhadap perpustakaan sendiri, yang pada akhirnya memaksimalkan kinerja perpustakaan secara keseluruhan (Hermawan, 2006).

”tidak ada komunikasi yang baik dari atasan, misalnya nih sekarang aja, kaya ada penambahan satu tenaga honorer yang itu...kita sebagai pustakawan enggak dikasih tau. Jadi kayanya kan kita enggak dihargai gitu disini... kalau dulu kan ada evaluasi, misalnya 3 bulan sekali, kita ngadain rapat sama semua staf, pimpinan, ngomongin perkembangan perpustakaan, masalah-masalah yang ada, tetapi sekarang enggak ada tuh, kalau rapat ya hanya kepala-kepalanya saja, kita bawahannya kan jadinya enggak tahu apa yang diomongin dirapat...dengan sesama pustakawan juga enggak ada saling bantu membantu, semuanya ya kerja masing-masing aja” (CR)

Berdasarkan pernyataan CR, diketahui tidak ada komunikasi yang baik dari pihak atasan kepada bawahan. Ia mencontohkan yaitu ketika terjadi pengangkatan tenaga honorer, tidak ada satu informasi pun yang diberitahukan atasan kepada staf-staf lain di perpustakaan. Ditambahkan olehnya bahwa sekarang ini sudah tidak ada kegiatan evaluasi antara pimpinan dengan bawahan mengenai perkembangan perpustakaan, yang ada hanya rapat antara pimpinan dengan kepala bagian, sehingga hal ini menyebabkan pustakawan yang menjadi bawahan merasa kurang dihargai oleh atasan. Pernyataan CR tidak sejalan dengan pernyataan Sutarno (2004: 45) yang menyatakan bahwa dalam organisasi yang sehat seharusnya terdapat komunikasi yang tidak hanya satu arah, tetapi dua arah yaitu perintah dan laporan. Komunikasi yang lancar akan berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas, terhindarnya salah pengertian dan hambatan yang lain. Sedangkan untuk hubungan antar sesama pustakawan, menurut CR, juga

tidak terjalin hubungan yang harmonis. Setiap pustakawan bekerja sendiri-sendiri sesuai dengan tugasnya dan tidak ada sikap saling bantu membantu antar sesama pustakawan.

Informan lain mengatakan:

"disini yang menghambat hubungan dengan sesama pustakawannya...biasanya pada bergenk-genk, suka ada yang iri-irian... hubungan komunikasi juga enggak berjalan baik, komunikasinya dengan kelompok-kelompoknya saja... jadi kita kerja yaudah masing-masing aja.." (SH)

SH mengemukakan bahwa di dalam organisasi tidak ada rasa persatuan antara sesama pustakawan. Terdapat kelompok-kelompok kecil yang satu sama lain saling menyalahkan. Sehingga komunikasi antara sesama pustakawan juga tidak berjalan dengan baik, karena sebagian besar staf hanya berkomunikasi dengan orang dikelompoknya masing-masing. Permasalahan ini seperti yang pernah dikatakan oleh Hernandono (2005) dalam orasi ilmiahnya yang berjudul "Meretas Kebuntuan Kepustakawanan Indonesia Dilihat Dari Sisi Sumber Daya Tenaga Perpustakaan" bahwa pustakawan Indonesia bekerja sebagai burung dengan sebelah sayap. Maksudnya adalah pustakawan terkadang sibuk bekerja sendiri-sendiri tanpa mau bekerja sama dengan pustakawan lainnya. Sehingga timbul egoisme dalam diri seseorang yang pada gilirannya, egoisme perorangan atau individu tersebut membentuk pola pikir terkotak-kotak antar unit kerja dan bahkan antar institusi.

Pendapat informan di atas, berbeda dengan informan lainnya:

"Dalam melayani pengguna saya berusaha untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan...jadi saya rasa hubungan dengan pengguna semua berjalan

baik-baik saja, begitupun dengan atasan...ada komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahannya...dengan sesama pustakawan, saya berusaha untuk saling menghargai...menurut saya setiap orang punya kelebihan dan kekurangan masing-masing..jadi saya berusaha untuk selalu menjaga hubungan ini dengan baik ”(ED)

Menurut informan di atas, tidak ada permasalahan yang berarti untuk hubungan antar individu di Perpustakaan FIB UI. ED berusaha untuk selalu menjalin komunikasi yang baik, baik kepada pengguna, atasan atau pun dengan sesama pustakawan. Ditambahkan olehnya, bahwa ia selalu menghargai setiap orang. Hal ini dilakukannya untuk menjaga hubungannya dengan semua orang dan agar dapat terjalin sikap saling bantu membantu antara sesama pustakawan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hermawan (2006) bahwa pustakawan harus menjaga dan memelihara hubungan yang harmonis antara sesama rekan sejawat. Hal ini untuk menumbuhkan rasa persaudaraan antar mereka, sehingga tercipta suasana yang kondusif untuk meningkatkan kinerja para pustakawan.

Hal serupa juga dikemukakan oleh informan di bawah ini:

”engga ada masalah apa-apa... hubungan dengan semuanya berjalan dengan baik... dengan atasan, dengan sesama pustakawan..kita hubungannya baik-baik saja, kita selalu saling bantu membantu, kalau saya lagi membutuhkan apa...nanti saya akan bilang ke pustakawan lain..begitu sebaliknya, dengan pengguna, kita selalu berusaha untuk melayani dengan baik.”(MS)

Pernyataan MS dikuatkan dengan pernyataan informan lain:

”..kayanya enggak ada deh....sama atasan, sesama teman pustakawan engga ada..semuanya saling membantu, komunikasi berjalan lancar... kalau dengan pengguna disini, kan rata-rata mahasiswa jurusan Cina, kebanyakan saya sudah kenal karena sering datang... simbiosis mutualisme lah....pengguna membutuhkan saya untuk meminjam buku, saya juga membutuhkan pengguna

kalau ada bahasa atau tulisan Cina yang saya tidak mengerti, trus jika ada tamu-tamu asing, saya suka meminta bantuan mereka jadi penerjemah.”(SD)

Menurut MS dan SD, tidak ada hambatan yang berarti untuk hubungan antar individu, baik dengan atasan, dengan sesama pustakawan ataupun dengan pengguna. Selain itu ditambahkan oleh SD, hubungannya dengan pengguna, seperti *simbiosis mutualisme*. Maksudnya adalah bahwa ia dan pengguna sama-sama saling menguntungkan dan membutuhkan. Pengguna membutuhkan pustakawan untuk meminjam buku dan pustakawan juga membutuhkan pengguna sebagai tempat untuk berbagi informasi. Hal ini penting untuk dilakukan karena pengguna merupakan pilar yang menopang suksesnya suatu perpustakaan.

