

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Dalam upaya mendukung terlaksananya pendidikan tinggi, lembaga pendidikan tinggi perlu ditunjang oleh seperangkat fasilitas serta prasarana. Salah satu fasilitas pokok dan esensial adalah tersedianya perpustakaan dengan koleksi dan layanan yang memadai. Perpustakaan yang merupakan pendukung dari lembaga pendidikan tinggi harus dapat berperan aktif menunjang tugas perguruan tinggi. Namun kenyataannya peran perpustakaan ini belum optimal bagi banyak perguruan tinggi. Hal ini mungkin karena ketidaktahuan sivitas akademika dalam hal penggunaan perpustakaan, serta belum mantapnya sistem layanan di perpustakaan itu sendiri. Salah satu faktor yang mempengaruhi sistem layanan yang terdapat di perpustakaan yaitu sumber daya manusianya, dalam hal ini pustakawan dan staf perpustakaan.

Mencermati perkembangan dan kaitannya dengan kompetensi pustakawan, menurut Harkrisyati Kamil (2005) bahwa pustakawan Indonesia pada umumnya memiliki keterbatasan antara lain: (1) Kurang memiliki pengetahuan bisnis (2) Pustakawan tidak memiliki kemampuan untuk bergerak secara bersamaan dalam ruang lingkup informasi, organisasi dan sasaran organisasi (3) Kemampuan kerjasama dalam kelompok dan juga kepemimpinannya tidak memadai untuk posisi strategis dan (4) Kurang memiliki kemampuan manajerial.

Perpustakaan perguruan tinggi akan memiliki integritas yang tinggi bila dimotori oleh pustakawan yang handal. Terlebih di era teknologi tinggi saat ini, pustakawan dituntut untuk berjuang dan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan serta keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta teknologi informasi. Mau tidak mau pustakawan harus berani dan bersedia melakukan terobosan baru agar dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi pada perpustakaan yang dikelolanya. Penguasaan semua materi ini akan menjadikan pustakawan semakin profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam usaha memberikan layanan yang berkualitas, seperti yang dikutip Armansyah (1998), perpustakaan perguruan tinggi menghadapi berbagai masalah yang terungkap dari hasil penelitian *Higher Education Development Support (HEDS)* – USAID Jakarta (1995), masalah-masalah tersebut meliputi:

1. Kurangnya dana yang tersedia.
2. Tenaga profesional ditugaskan untuk mengerjakan pekerjaan yang bersifat teknis.
3. Keadaan staf, a). Kurang membutuhkan dan kurang merasakan manfaat teknologi informasi; b.) Kurang berpengalaman di bidang layanan informasi; c.) Rendahnya motivasi, kurangnya visi, kurang dalam bersikap, rendahnya semangat dalam melayani pemakai.
4. Sebagian besar staf bukan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.
5. Kurangnya pendidikan dan pelatihan mengenai kepemimpinan dan keterampilan manajerial.
6. Kurangnya kebijakan mengenai kebijakan pengembangan koleksi, kebijakan pengadaan bahan pustaka dan prosedurnya.
7. Kepuasan pemakai sangat rendah, kurang lengkapnya fasilitas perpustakaan dan tidak tersedianya umpan balik dari pemakai.
8. Otomatisasi perpustakaan tidak didukung baik oleh keterampilan maupun dana.

Berdasarkan permasalahan di atas yang berkaitan dengan kepustakawanan, maka dari itu pustakawan perlu memahami bahwa pada dasarnya mereka dapat meningkatkan permintaan layanan dan terus menjaga program pelayanan tersebut dengan belajar dari sukses yang diraih oleh lembaga-lembaga bisnis yang berorientasi kepada konsumen.

Bila perpustakaan berusaha memberikan layanan yang berkualitas dan didukung dengan pendekatan pelayanan pengguna yang kuat, perpustakaan akan semakin dihargai oleh pemakai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna ini menurut Priyanto (1997), perpustakaan perlu berusaha untuk:

- a. Menjaga konsumen agar tetap kembali setelah layanan pertamanya.
- b. Menarik pemakai-pemakai baru.
- c. Menghilangkan pandangan-pandangan yang keliru tentang metoda, prosedur, *image* dan layanan perpustakaan.
- d. Mampu membiayai operasional layanan yang berkualitas, baik dengan dana bantuan maupun dana yang diperoleh dari layanan-layanan *fee-based* tertentu.
- e. Meningkatkan moral dan kinerja seluruh staf perpustakaan dengan bekerja sama guna memenuhi kebutuhan pemakai dan guna memperoleh *feedback* positif dari pemakai atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia (selanjutnya disebut Perpustakaan FIB UI) adalah salah satu dari perpustakaan yang dimiliki oleh Universitas Indonesia yang sudah lama berdiri. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak tuntutan yang harus dipenuhi perpustakaan. Peningkatan fasilitas dan juga pelayanan merupakan hal mutlak dilakukan oleh Perpustakaan FIB UI yang merupakan perpustakaan fakultas di salah satu universitas ternama di Indonesia. Tugas utama Perpustakaan FIB UI adalah membantu para mahasiswa memperoleh sumber informasi. Membantu dalam arti

melayani dan memenuhi kebutuhan mahasiswa setiap jurusan yang ada. Tugas dan fungsi yang berhubungan dengan Perpustakaan FIB UI adalah satu wujud kepedulian terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui pelayanan sivitas akademika: mahasiswa, pengajar, peneliti dan semua unsur yang terlibat di dalam kegiatan akademik. Di bidang pendidikan, Perpustakaan FIB harus mampu mengubah metode dan suasana belajar-mengajar agar mahasiswa dan dosen sama-sama aktif dan dinamis dalam upaya pendayagunaan perpustakaan secara optimal. Perpustakaan juga memungkinkan mahasiswa dan dosen mengembangkan kreativitas dan imajinasi mereka. Kedua pihak ini adalah aset bagi perpustakaan itu sendiri.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, karena manfaatnya sangat dirasakan sekali baik oleh pemakai perpustakaan maupun bagi perpustakaan itu sendiri. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Kegiatan pelayanan merupakan salah satu cara untuk mempertemukan pengguna dengan informasi yang dicarinya. Layanan yang terdapat di perpustakaan terbagi menjadi 2 bagian yaitu layanan teknis dan layanan pemakai/ pengguna. Dalam penelitian ini, Penulis meneliti mengenai layanan pengguna yang terdapat di Perpustakaan FIB UI.

Layanan pengguna merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai perpustakaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pelayanan pengguna memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pemakai dan pemakai

potensial, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya; meningkatkan permintaan layanan; dan membangun reputasi, yang pada akhirnya akan membangun kelanggengan pemakai dan merupakan sumbangan besar bagi penyelenggaraan berbagai program perpustakaan.

Layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI ini terdiri dari beberapa jenis yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi, yang termasuk dalam layanan ini yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi khusus; layanan rujukan, yang termasuk layanan rujukan di perpustakaan FIB UI yaitu layanan karya akademis, layanan penelusuran informasi, dan layanan koleksi majalah, jurnal dan koran; layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) dan terakhir layanan Bebas Pinjam Pustaka (BAP). Jumlah anggota perpustakaan FIB UI sampai saat ini berjumlah 2262 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan yang berasal dari berbagai program studi.

Kebutuhan mahasiswa dan dosen juga sangat beragam, sehingga koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan fakultas, jurusan, program studi, serta mata kuliah yang ada. Untuk menjawab kebutuhan mahasiswa dan dosen tersebut, Perpustakaan FIB menyediakan koleksi buku meliputi berbagai disiplin ilmu, antara lain koleksi umum, filsafat, agama, sosial politik, ekonomi, ilmu-ilmu budaya, kesusastraan dan sejarah. Koleksi lain adalah skripsi, tesis, disertasi, majalah populer, jurnal ilmiah dan koleksi rujukan. 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).

Peran pustakawan di perpustakaan juga sangat penting, pustakawan dituntut untuk memberikan layanan yang baik agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pustakawan yang bertugas di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI berjumlah 5 orang. Dalam rangka pengembangan SDM yang terampil dan berpengetahuan luas, Perpustakaan FIB UI mengikutsertakan pustakawan dalam pendidikan formal maupun informal baik melalui pelatihan, seminar maupun pertemuan-pertemuan ilmiah di bidang perpustakaan dan informasi yang akan membuka wawasan mereka.

I. 2 Permasalahan

Skripsi ini membahas mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI. Kemampuan pustakawan di Perpustakaan FIB UI dirasakan sudah tidak sesuai lagi dengan kemajuan pengetahuan dan teknologi saat ini. Selain itu, kurangnya kemampuan pustakawan menyebabkan tidak tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan. Hal ini juga dapat berakibat buruknya *image* atau kesan yang ditimbulkan oleh pengguna terhadap pustakawan di Perpustakaan FIB UI. Maka dari itu, Penulis mengajukan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Usaha apa saja yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan?
2. Hambatan apa yang sering dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan FIB UI?

I. 3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melihat peningkatan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif internal yaitu dengan melihat pada data statistik kegiatan di bagian layanan pengguna antara tahun 2006-2007. Diantaranya statistik yang meliputi jumlah anggota perpustakaan, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman koleksi umum, jumlah peminjaman koleksi Cina, statistik pemanfaatan penelusuran informasi dan statistik pemanfaatan koleksi rujukan. Penulis memilih untuk meneliti dari tahun 2006-2007 karena data statistik ini merupakan data yang terbilang masih baru, dan apabila data yang diambil data yang lama, menurut peneliti akan tidak efektif mengingat pustakawan sudah lupa usaha dan kegiatan apa yang mereka lakukan pada tahun tersebut.

Peneliti memberikan batasan untuk pustakawan yang dijadikan informan adalah pustakawan yang sudah memiliki SK Fungsional Pustakawan. Sehingga layanan yang diteliti hanya layanan yang diawasi oleh pustakawan yang sudah mempunyai SK tersebut, yaitu: Layanan Sirkulasi, Layanan Koleksi Cina, Layanan Rujukan, Layanan Penelusuran Informasi dan Layanan Koleksi Umum dan Khusus.

I. 4 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

2. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna perpustakaan FIB UI.

I. 5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya mengenai peran pustakawan di perpustakaan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan FIB UI dalam peningkatan kinerja pustakawan di perpustakaan.
3. Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan usaha pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan di perpustakaan.

I. 6 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus yaitu penelitian terhadap suatu kasus, proses, peristiwa atau kegiatan yang subyeknya merupakan satu kesatuan unit dan obyeknya adalah sesuatu proses (Amirin, 1990). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memilih pustakawan FIB UI sebagai subjek penelitian dan objek penelitian yaitu usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Dalam penelitian ini diberikan kriteria untuk staf yang digolongkan kedalam pustakawan, yaitu menduduki jabatan fungsional pustakawan berdasarkan SK fungsional pustakawan dan bertugas di bagian layanan pengguna perpustakaan FIB UI.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Peneliti dalam hal ini berperan sebagai pengamat sempurna (*complete observer*). Wawancara merupakan alat pengumpul data primer untuk pustakawan yang menjadi informan. Bentuk dari wawancara yang dilakukan wawancara mendalam (*In Depth Interview*) melalui wawancara tak berstruktur. Selain itu, dilakukan kajian dokumen. Dokumen yang digunakan yaitu data statistik kegiatan perpustakaan dan kerangka kerja pustakawan di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI.

Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari 4 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data mentah yang terdapat di lapangan; reduksi data, membuat rangkuman dari jawaban yang diajukan kepada informan, lalu dibentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan cara memberi kode; penyajian data, dilakukan dengan cara menginterpretasikan data berdasarkan data di lapangan dan terakhir penarikan kesimpulan.

I. 7 Definisi Istilah

Untuk memudahkan pemahaman dan menyamakan persepsi, istilah yang berkaitan dengan topik penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

Kualitas jasa (layanan) yaitu penilaian terhadap bagaimana suatu jasa (layanan) diberikan. Penilaian kualitas layanan dalam penelitian ini didasarkan atas perspektif internal yaitu penilaian melalui masukan dari perpustakaan yang berupa pengumpulan data statistik yang meliputi jumlah pengunjung perpustakaan, peminjaman koleksi umum dan karya ilmiah, penelusuran informasi, keanggotaan, dan lain-lain.

Layanan pengguna yaitu aktifitas yang dilakukan Perpustakaan FIB UI dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas yaitu sebuah perpustakaan dalam sebuah perguruan tinggi yang merupakan bagian dari perpustakaan utama yang mengkhususkan pada satu subjek tertentu atau sekelompok subjek. Dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan FIB UI.

Pustakawan yaitu orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang diemban oleh lembaga induknya. Pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu pustakawan yang sudah memiliki SK fungsional pustakawan dan bertugas di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI.

Usaha yaitu kegiatan dengan mengarahkan tenaga, pikiran, atau badan yang dilakukan oleh pustakawan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.

