

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah ruangan yang di dalamnya terdapat beberapa unsur yaitu unsur koleksi, pengelolaan, dan pemakai. Perpustakaan merupakan kumpulan bangunan fisik sebagai tempat buku yang dikumpulkan dan disusun menurut sistem dan aturan yang berlaku. Perpustakaan tidak bisa dipahami dengan hanya sebatas sebuah gedung penyimpanan buku semata, namun perpustakaan dapat diartikan sebagai unit kerja dari lembaga pendidikan berupa tempat penyimpanan berbagai macam koleksi buku-buku yang dapat digunakan untuk menunjang proses pendidikan. Menurut sebagian masyarakat, perpustakaan merupakan suatu kebutuhan hidup yang harus dipenuhi, khususnya masyarakat, pelajar, dan kelompok-kelompok tertentu.

Hermawan (2010:2) dalam Wiliartini (2017:1) mengemukakan bahwa saat ini di perpustakaan, Teknologi Informasi (TI) telah banyak digunakan untuk menunjang proses pengolahan, penyimpanan, maupun menyebarkan informasi. Berbagai macam informasi hadir dalam berbagai macam wadah, baik tercetak (*printed*), terekam (*recorded*), dan terpasang (*online*). Saat ini informasi yang dapat kita jumpai ada dalam dua bentuk yaitu informasi yang bersifat konvensional dan informasi yang bersifat non konvensional. Informasi konvensional yaitu berupa buku, surat kabar, dan majalah. Sedangkan informasi yang bersifat non konvensional yaitu berupa buku elektronik (*e-book*), jurnal elektronik (*e-journal*), koran elektronik (*e-newspaper*) dan sebagainya.

Perkembangan zaman saat ini tentu berpengaruh pada perkembangan sebuah perpustakaan, perkembangan sebuah perpustakaan dilihat dari seorang pengelola perpustakaan yang berkompeten dalam bidang perpustakaan untuk mengelolanya. Sebagai seorang pekerja informasi, pengelola perpustakaan harus mampu mencari dan mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya. Serta memilih dan memilah informasi yang bermanfaat bagi pengguna informasi. Seorang pengelola perpustakaan merupakan pelayan bagi pemustaka dan melayani segala kebutuhan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Maka dalam melayani seorang pemustaka, pengelola perpustakaan harus memperhatikan dan menjaga sikap yang profesional kepada pemustaka, baik dalam berkomunikasi maupun dalam melayani pemustaka dengan pelayanan prima, serta memiliki keterampilan khusus untuk mempermudah dalam menjalankan tugas. Dalam tugas menjadi seorang pengelola perpustakaan, sebuah keterampilan diperlukan karena dalam tugas sehari-hari akan banyak dijumpai tantangan-tantangan yang tidak terduga sehingga memerlukan ide dan kreatifitas untuk menyelesaikannya. Keterampilan adalah sebuah kemampuan untuk menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitas dalam mengerjakan, mengubah ataupun membuat sesuatu menjadi lebih bermakna sehingga menghasilkan nilai dari hasil pekerjaan yang dikerjakan (Sudarto, 2016:107). Khususnya pada layanan sirkulasi, dimana proses peminjaman, pengembalian, perpanjangan bahan pustaka dan keanggotaan terjadi. Seorang pengelola perpustakaan harus memiliki keterampilan khusus dalam mengelola layanan sirkulasi.

Saat ini sering kita jumpai pada layanan sirkulasi di sebuah perpustakaan masih dilakukan secara manual seperti mencatat peminjaman, pengembalian,

perpanjang koleksi dan pendaftaran anggota perpustakaan, termasuk di perpustakaan perguruan tinggi dimana seluruh civitas akademika mencari informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng memiliki pengelola perpustakaan saat ini, namun pengelolanya tidak berlatarbelakang ilmu perpustakaan. Hal inilah yang menyebabkan tidak semua pengelola perpustakaan memahami peranannya sebagai pengelola perpustakaan dan belum sepenuhnya menerapkan keterampilan seorang pustakawan. Sehingga pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan dalam layanan sirkulasi belum maksimal.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng memiliki satu ruangan yang mencakup empat layanan, yaitu layanan refrensi, layanan skripsi, layanan ruang baca, dan layanan sirkulasi dalam menerapkan sistem layanan sirkulasi masih dilakukan secara manual, hanya menggunakan buku besar untuk menulis data peminjaman, pengembalian, perpanjang bahan pustaka dan pendaftaran keanggotaan juga masih dilakukan secara manual. Selain karena kurangnya kemampuan pengelola perpustakaan, faktor lain yang menyebabkan penerapan layanan sirkulasi belum maksimal yaitu teknologi yang terbatas seperti jumlah komputer yang sangat terbatas, koneksi internet yang terbatas dan ruangan yang tidak cukup luas. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng hanya memiliki 2 komputer, namun hanya 1 komputer yang dapat di operasikan dan hanya dapat digunakan untuk menginput data buku serta digunakan untuk keperluan pengelola perpustakaan, serta karena kurangnya keterampilan pengelola perpustakaan, sehingga pengelola perpustakaan tidak dapat mengoperasikan komputer sebagai sarana untuk melengkapi

kebutuhan layanan sirkulasi yang disediakan di perpustakaan. Selain itu, ruang perpustakaan tidak cukup luas, sehingga layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng digabung menjadi satu ruangan saja. Sehingga penerapan layanan sirkulasi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng masih belum maksimal dan menyebabkan ketidakpuasan pada pemustaka. Koleksi yang terdapat di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng sesuai dengan program studi yaitu Kebidanan, Keperawatan, dan Farmasi.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh pemustaka yaitu bagaimana seorang pengelola perpustakaan melayani pemustaka dengan semaksimal mungkin, agar pemustaka merasa puas terhadap layanan di perpustakaan yang dikunjungi. Hal inilah yang menyebabkan peneliti membahas pentingnya kemampuan pengelola perpustakaan dibidang ilmu perpustakaan khususnya pada layanan sirkulasi untuk memberikan layanan yang prima dan mengoptimalkan kepuasan pemustaka, serta dapat menjadi acuan bagi pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan yang baik pada pemustaka. Dalam meningkatkan citra perpustakaan, pengelola perpustakaan harus mampu berbagi pengetahuan, terampil dan kreatif, serta bersikap yang sopan, ramah, juga bertanggung jawab dalam melayani pemustaka. Hal tersebut yang menentukan sebuah perpustakaan dalam mencari tujuan mengoptimalkan kepuasan pemustaka.

Dari uraian di atas maka dapat dilihat bahwa keterampilan pengelola perpustakaan dalam melakukan kegiatan layanan sirkulasi berpengaruh pada kepuasan pemustaka yang datang ke perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng. Maka peneliti bermaksud untuk mengajukan penelitian yang

berjudul ***“Kemampuan Pengelola Perpustakaan Pada Layanan Sirkulasi Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng”***. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan refrensi dan masukan kepada perpustakaan khususnya dalam bidang kemampuan pengelola perpustakaan pada layanan sirkulasi untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.

Adapun penelitian yang pernah dilakukan mengenai kompetensi pustakawan adalah penelitian dari Rani Kurnia Vlora pada tahun 2017 tentang ***“Kualitas Layanan Sirkulasi Berdasarkan Keterampilan Pustakawan di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta”***. Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa Yogyakarta, dimana penerapan layanan sirkulasi yang masih dilakukan secara manual, dalam hal ini pustakawan dituntut agar mampu beradaptasi dengan berbagai permasalahan yang terjadi, sebagai seorang pustakawan juga harus pandai menangkap peluang sekitar perkembangan teknologi informasi, harus selalu melihat perkembangan perpustakaan untuk dapat melakukan suatu perubahan pada perpustakaan sehingga dapat menarik perhatian pemustaka.

Penelitian sejenis lainnya dilakukan mengenai kompetensi pustakawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Riska Amalia Putri pada tahun 2018 tentang ***“Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan universitas Negeri Yogyakarta”***. Penelitian ini membahas tentang kualitas kompetensi pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Fokus dari penelitian ini membahas mengenai bagaimana kompetensi pustakawan kondisi kompetensi pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri

Yogyakarta, bagaimana kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, dan mengetahui pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini yaitu dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta termasuk dalam kategori baik, sehingga dapat dijadikan pertimbangan bagi perpustakaan dalam meningkatkan mutu perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Selain itu, pemilihan judul ini, berawal dari pendapat mahasiswa yang merasakan kurang puas berkunjung ke perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng dikarenakan proses pada layanan sirkulasi yang memerlukan waktu yang lama dalam melakukan kegiatan peminjaman, pengembalian, penpanjangan koleksi dan pendaftaran anggota perpustakaan. Disamping kurangnya pengelola perpustakaan memberikan layanan, keterampilan maupun kemampuan pengelola perpustakaan juga menjadi sebuah alasan ketidakpuasan.

Judul tersebut sangat menarik untuk digali mengingat keterampilan maupun merupakan pedoman bagi pengelola perpustakaan dalam menghadapi tantangan kerja dan memberikan kepuasan pemustaka. Peneliti memilih tempat penelitian di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng yang merupakan pusat bagi civitas akademika untuk mencari informasi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng, dimana banyak pemustaka berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan perpustakaan dan mencari informasi yang diperlukan. Tentunya pengelola perpustakaan yang bekerja di

perpustakaan tersebut harus mampu dan berani menerapkan keterampilan dan memberikan layanan yang maksimal dengan menggunakan keterampilan yang dimiliki sebagai seorang pustakawan.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

- 1.2.1 Bagaimanakah keterampilan pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng ?
- 1.2.2 Bagaimanakah kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui keterampilan pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoritis diharapkan dari penelitian ini peneliti dapat menambah dan mengembangkan konsep-konsep dasar mengenai kompetensi pengelola perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk pihak-pihak antara lain, sebagai berikut :

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini yaitu, diharapkan peneliti dapat mengetahui pentingnya kemampuan pengelola perpustakaan untuk mengoptimalkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Buleleng agar dapat digunakan sebagai acuan dalam dunia pekerjaan.

1.4.2.2 Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak internal yaitu Jurusan/Universitas. Diharapkan Jurusan/Universitas dapat menjadikan penelitian sebagai bahan diskusi atau bahan rujukan dalam kegiatan perkuliahan. Selain itu penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi pihak eksternal baik itu Perpustakaan Daerah, Perpustakaan Sekolah, atau peneliti lain yang ingin meneliti tentang kemampuan pengelola perpustakaan pada layanan sirkulasi.