

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang –undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan, menyatakan : Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Purwono, 2013: 2). Perpustakaan muncul karena kebutuhan masyarakat, entah itu kebutuhan akan koleksi yang bersifat informatif, rekreatif, dan sebagainya. Maka sudah sepatutnya perpustakaan dan pustakawan memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pustakawan itu sendiri, karena salah satu prinsip perpustakaan adalah melayani kepentingan masyarakat. Maka perpustakaan harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka. Pemustaka atau masyarakat biasanya memiliki kebutuhan kultural atau informasi, yang biasanya kebutuhan tersebut di penuhi melalui perpustakaan.

Pustakawan adalah seorang tenaga kerja yang melaksanakan tugas-tugas perpustakaan sesuai lembaga induknya yang berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan yang mereka dapatkan sebelumnya (Wikipedia, 2020). Tugas pokok pustakawan yaitu memberikan layanan dan informasi kepada pemustaka atau masyarakat yang berada di perpustakaan. Jadi menurut definisi tersebut, seseorang yang ingin menjadi pustakawan harus memiliki suatu kompetensi atau pendidikan agar nantinya saat pustakawan tersebut ditempatkan di suatu instansi atau lembaga akan memiliki kinerja yang mumpuni dan dapat memberikan layanan terbaik yang dapat diberikan

kepada pemustaka berdasarkan prinsip layanan prima. Sejalan dengan penjelasan atau uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa tugas pokok dari pustakawan adalah untuk melayani pemustaka agar pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan saat mengunjungi perpustakaan. Untuk itu peran pustakawan sangat berperan penting dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, dengan begitu para pemustaka akan merasa nyaman dan puas saat berada di perpustakaan tersebut, yang akan berdampak pemustaka tersebut akan setia mengunjungi perpustakaan yang memberikan pelayanan yang terbaik tersebut.

Chan dalam Firmansyah (2015: 1) menyatakan bahwa pelanggan adalah nyawa atau kehidupan perusahaan. Pelanggan terutama pelanggan yang loyal atau setia harus tetap dijaga dan dilayani agar tidak berpaling ke perusahaan lain. Sama halnya dengan perpustakaan, pemustaka sebagai pelanggan di suatu perpustakaan harus terus diperhatikan dan dilayani dengan baik, karena pemustaka adalah pelanggan yang terus akan membuat perpustakaan tersebut hidup. Jika tidak ada pemustaka yang berkunjung di suatu perpustakaan, maka perpustakaan tersebut akan mati, terbengkalai, atau tidak terpakai. Untuk itulah, kepuasan pemustaka harus benar-benar diupayakan, agar perpustakaan menjadi hidup. Sehingga jasa, koleksi dan fasilitas yang terdapat di perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk kesejahteraan dan keperluan dari setiap masyarakat atau pemustaka. Menurut Rahyuningsih (2015: 4) jasa layanan perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada pemuasan pemustaka yang sering disebut dengan layanan prima (*excellent service*) atau sering kita sebut dan artikan dengan layanan yang berkualitas.

Layanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik bagi kepentingan pemustaka sehingga memungkinkan pustakawan mampu memberikan pelayanan

yang optimal sehingga berdampak pada kepuasan pemustaka itu sendiri (Pustakawanjogja, 2020). Upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal ini atau pelayanan terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita sebagai pustakawan dapat menonjolkan kemampuan sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Karena di perpustakaan, pelayanan prima menjadi tuntutan bagi tenaga kerja perpustakaan. Sudarsono dalam Qurotianti (2016: 2) menyatakan niat menyelenggarakan pelayanan prima pada perpustakaan dapat dipakai sebagai titik tolak dalam upaya menemukan strategi pembinaan pustakawan sebagai tenaga kerja profesional. Hal ini karena pustakawan dapat menerapkan pelayanan prima di perpustakaan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaiknya. Bahkan dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007, Pasal 32 ayat a berbunyi “Tenaga perpustakaan berkewajiban memberi layanan prima terhadap pemustaka”. Maka dari itu, pustakawan dalam setiap menjalankan tugasnya di perpustakaan, akan selalu bertemu dengan kenyataan bahwa mereka harus memberikan pelayanan yang optimal bagi para pemustaka yang datang atau berkunjung dan, pustakawan sebagai pelayan yang melayani apa yang di butuhkan pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan wajib memperhatikan dan memperlihatkan cara bersikap dan etika yang professional untuk ditunjukkan kepada para pemustaka yang berkunjung.

Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja merupakan salah satu fasilitas yang dimiliki sekolah tersebut yang berupa unit perpustakaan. Seiring berjalannya waktu, ditambah lagi dengan persaingan di era globalisasi ini yang merupakan sudah memasuki era revolusi 4.0. Dimana, tenaga kerja manusia diminimalkan dan di lingkungan kerja saat ini teknologi sudah berperan penting dalam memudahkan

tatanan kerja manusia di lingkungan kerja saat ini. Akan tetapi, apa yang saya lihat di observasi awal saya di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja, perpustakaan tersebut belum didukung oleh teknologi dan perangkat keras komputer untuk memudahkan dan memaksimalkan kinerja pustakawannya. Hal tersebut tentunya berdampak pada keefisienan kinerja pustakawan, dimana manajemen waktu adalah suatu yang penting di lingkungan kerja saat ini dan akan berdampak pada kualitas tenaga kerja dan biaya. Contoh nyata yang dapat diambil dari pemanfaatan teknologi di bidang kerja atau lebih tepatnya saat ini di bidang kepustakawanan adalah proses pembukuan dan rekap statistik yang sudah dapat dengan mudah dilakukan oleh tenaga kerja perpustakaan. Namun perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja belum menggunakan perangkat komputer yang dimana berfungsi untuk mendukung proses input buku sekaligus juga proses katalogisasinya, dan juga pengisian buku tamu secara digital yang dimana pengunjung cukup memasukan nama, kelas atau hanya perlu melakukan *scan barcode* yang tertera pada kartu anggota mereka pada kolom atau *scanner* yang sudah tersedia, dan data tersebut nantinya akan langsung terekap dalam statistik buku kunjungan harian yang sudah terprogram dalam perangkat lunak yang sudah terdapat pada komputer.

Jadi, diperpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja menggunakan buku besar sebagai pengisian data buku kunjungan sekaligus data peminjaman, input buku, katalogisasi dan pengembalian buku atau kata lainnya di perpustakaan tersebut masih menggunakan cara manual dalam kegiatan perpustakaanannya . Pelayanan dan fasilitas yang terdapat di perpustakaan tersebut tidak lepas dari kontribusi tenaga kerja pustakawan di perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja, yaitu ibu Ni Ketut Dewi Anggreni, S.Pd yang merupakan Kepala perpustakaan di perpustakaan

tersebut dan Ni Ketut Wirati yang merupakan tenaga kerja perpustakaan di bidang pelayanan dan pengolahan. Hal ini lah yang membuat saya tertarik menjadikan Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja sebagai tempat penelitian saya, karena di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja belum memperkerjakan tenaga kerja perpustakaan, yang tentunya perpustakaan tersebut belum memiliki tenaga kerja perpustakaan yang memang memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya. Tentunya dengan tidak adanya tenaga kerja perpustakaan yang ada di perpustakaan tersebut, membuat kata layanan prima akan asing di telinga pustakawannya.

Karena perpustakaan merupakan sumber dari ilmu pengetahuan yang memungkinkan peserta didik dan tenaga pendidik memperoleh kesempatan untuk memperoleh pengetahuannya dengan bahan pustaka yang ada di perpustakaan tersebut. Untuk memaksimalkan aktifitas belajar mengajar di sekolah, tentunya di perlukan pelayanan yang optimal juga dari pihak perpustakaan. Namun kebanyakan perpustakaan belum menerapkan pelayanan yang maksimal di karenakan tenaga perpustakaan nya belum melakukan pelayanan prima. Oleh sebab itu peneliti memilih Ibu Ni Ketut Dewi Anggreni, S.Pd dan Ibu Ni Ketut Wirati sebagai subjek sekaligus narasumber dalam penelitian saya ini. Adapun penelitian sejenis mengenai upaya dalam meningkatkan kunjungan pemustaka yaitu penelitian dari Ni Luh Wayan Ulan Anggreni pada tahun 2018 tentang “Kompetensi Pengelolaan Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan” (Studi Kasus di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Bali Unit Layanan Singaraja, Bali). Penelitian ini membahas tentang kompetensi pengolahan perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan nya belum memenuhi kriteria sebagai pelayanan yang berkompeten

karena seluruh tenaga kerja yang ada di perpustakaan tersebut tidak ada yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Sehingga kompetensi pengelola perpustakaan tersebut berdampak pada minat kunjungan pemustaka ke perpustakaan tersebut.

Ada pula penelitian dari Ni Made Hendri Yanti Asih pada tahun 2018 tentang “Peran Pustakawan Untuk Menciptakan Layanan Prima di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Buleleng, Bali”. Setelah membaca penelitian ini, saya mendapatkan fakta bahwa permasalahan yang menjadi momok bagi para pemustaka adalah bagaimana cara memberikan pelayanan yang maksimal yang belandaskan pada layanan prima kepada para pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik membahas tentang pelayanan prima yang ada di perpustakaan SMK Negeri 2 Singara ini, karena dari sekilas pengamatan saya tentang pelayanan pustakawan terhadap pemustaka yang berkunjung. Saya menilai bahwa para pustakawan belum sepenuhnya melaksanakan pelayanan prima tersebut, sehingga tercetuslah minat saya untuk meneliti lebih lanjut tentang pelayanan prima di perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja

Dari uraian tersebut penulis tertarik membuat penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima Pustakawan Untuk Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja“**

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Bagaimana upaya perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja dalam memberikan pendidikan atau pemahaman pelayanan prima kepada para pustakawannya ?

1.2.2 Bagaimana pengaruh pelayanan prima pustakawan di perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja dalam meningkatkan kunjungan pemustakanya ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Untuk dapat mengetahui upaya yang dilakukan perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja dalam memberikan pendidikan atau pemahaman pelayanan prima kepada pemustakanya.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima pustakawan di perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja dalam meningkatkan kunjungan pemustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat atau pemustaka yang ingin mengetahui bagaimana pengaplikasian pelayanan prima dan dampaknya terhadap minat kunjungan pemustaka di perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat untuk meningkatkan pemahaman para pustakawan dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan beberapa manfaat yaitu :

1. Bagi peneliti, penelitian ini akan bermanfaat kelak bagi penulis sebagai calon pustakawan yang pasti akan menerapkan pelayanan prima dalam lembaga atau instansi tempat bekerja.
2. Bagi Pemustaka, Pemustaka akan lebih tertarik dan lebih senang mengunjungi perpustakaan.
3. Bagi Pustakawan, pustakawan akan lebih memahami pentingnya pelayanan prima dan menerapkannya dalam dunia kerja, sehingga kepuasan pemustaka dapat tercapai.

