

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu prinsip dasar perpustakaan adalah perpustakaan diciptakan oleh masyarakat sebagai lembaga sosial (Subrata.2009:1). Ini berarti masyarakat harus menentukan arah pengembangan perpustakaan dan perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan arah perkembangan tersebut. Jika perpustakaan masih ingin dibutuhkan masyarakat, maka perpustakaan harus menyediakan sarana prasarana termasuk koleksi serta motivasi kerja dan kualitas pelayanannya perlu ditingkatkan sehingga pengguna perpustakaan merasa diperhatikan.

Demikian halnya dengan sivitas akademika perguruan tinggi dan perpustakaan perguruan tinggi, keduanya harus bersinergi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Perguruan tinggi harus memberikan dukungan yang kuat kepada perpustakaan agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya.

Perpustakaan dan perguruan tinggi merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dalam dunia pendidikan karena perguruan tinggi adalah merupakan lembaga yang melakukan kegiatan pendidikan dan pengajaran yaitu pembelajaran, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat yang dikenal dengan Tridharma Perguruan Tinggi (Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional:2005), sedangkan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi seperti, universitas, institut, sekolah tinggi, akademi dan lembaga tinggi lainnya (Hermawan dan Zen,2006:33).

Untuk menunjang tridharma perguruan tinggi perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai jantung dari perguruan tinggi (Hardinigtas,2008:1). Sebagai jantung perguruan tinggi, perpustakaan harus memenuhi beberapa persyaratan yaitu memiliki koleksi, sistem atau aturan yang digunakan, ruangan atau tempat berlangsungnya kegiatan, ada petugas atau pustakawan, pemakai, dan mitra kerja (Sutarno NS., 2006:10-11). Karena fungsi perpustakaan sebagai khazanah penyimpan karya manusia, sumber informasi, fungsi rekreasi, fungsi pendidikan, fungsi budaya, fungsi penelitian, fungsi pengambilan keputusan (Hermawan dan Zen.2006:24-27).

Dalam usaha mencapai tujuan, perpustakaan perlu menata kegiatan. Penataan ini disebut manajemen. Menurut Amsyah yang dikutip oleh Lasa (2007:17), "manajemen adalah proses kegiatan mengelola sumber daya manusia, materi, dan metode berdasarkan fungsi-fungsi manajemen agar tujuan dapat dicapai secara efisien dan efektif".

Salah satu fungsi manajemen adalah manajemen kepegawaian atau sumber daya manusia. Menurut Saleh (2004:8) bahwa fungsi-fungsi manajemen diantaranya adalah *Planing* (menentukan sasaran yang ingin dicapai), *Organizing* (penetapan struktur), *Staffing* (pengisian jabatan dalam organisasi), *Directing* (memimpin dan mengawasi orang-orang bawahan atau sub ordinat), dan *Controlling* (upaya sistematis untuk menetapkan standar prestasi).

Pengelolaan perpustakaan harus melibatkan pustakawan, karena pustakawan memegang peranan penting dalam penyelenggaraan perpustakaan dan juga merupakan faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya pelayanan yang ada di perpustakaan. Pustakawan adalah tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku (Sulistyo-Basuki,1991:159). Sedangkan Undang-undang nomor 43 tahun 2007 bab I pasal 1 ayat 8 tentang perpustakaan menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan mempunyai peranan yang penting dalam mewujudkan tujuan perpustakaan yaitu menjadi penentu dan penggerak jalannya suatu organisasi, oleh karena itu pelayanan yang baik dari pustakawan sangat dibutuhkan. Pelayanan yang baik dipengaruhi oleh motivasi dalam menjalankan profesi pustakawan, sehingga dengan demikian visi misi berjalan dengan optimal. Motivasi adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu atau usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau kelompok orang tertentu tergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendakinya atau mendapat kepuasan dengan perbuatannya (KBBI Online :2010).

Menurut Hernandono menjadi pustakawan memiliki beberapa keuntungan antara lain :

- a. Kenaikan pangkat dapat diperoleh dalam jangka 2 tahun sekali apabila memenuhi syarat antara lain angka kredit dan syarat administrasi kepegawaian
- b. Dapat memperoleh kenaikan pangkat tertinggi sampai IV/e.
- c. Dapat memacu kegiatan dan produktivitas kerja pustakawan karena penilaian objektif berdasarkan kemampuan kerja atau hasil kerja.
- d. Memperoleh tunjangan jabatan fungsional pustakawan, dibebaskan dari ujian dinas untuk kenaikan golongan
- e. Batas usia pensiun ditangguhkan untuk golongan II/b-IV/c sampai 60 tahun.
(Hartono. 2004:3).

Dengan adanya beberapa keuntungan tersebut diatas pustakawan diharapkan akan dapat meningkatkan motivasi kerja dan pelayanannya di perpustakaan. Keberadaan motivasi sangat penting untuk mendorong kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas kerja yang dihasilkan. Motivasi akan memberikan dorongan dan semangat kerja bagi pustakawan. Motivasi sangat penting dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan semangat kerja dan produktivitas pustakawan.

Salah satu contoh penelitian tentang motivasi kerja yang dilakukan oleh Hartono (2004: 135) di Perpustakaan Nasional RI diperoleh kesimpulan bahwa Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang menaungi pustakawan belum maksimal dalam melakukan upaya menumbuhkan sikap pustakawan terhadap profesinya. Hal tersebut disebabkan kurangnya pemahaman pustakawan terhadap profesinya sehingga terjadi perbedaan yang cukup besar antara harapan pustakawan dengan kenyataan yang ditemukan.

Pada prinsipnya manusia bekerja karena ada tujuan tertentu yang hendak dicapai antara lain adalah motif, harapan, dan insentif, sebagaimana yang diungkapkan oleh Hasibuan (2000:149-167) bahwa pada dasarnya ada 3 (tiga) faktor atau dimensi dari motivasi antara lain:

- 1) Motif (*Motif*) adalah suatu perangsang keinginan (*want*) dan daya penggerak kemauan bekerja seseorang. Setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.
- 2) Harapan (*Expectancy*) adalah suatu kesempatan yang diberikan terjadi karena perilaku untuk tercapai tujuan

- 3) Insentif (*Incentive*) yaitu memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan hadiah (imbalan) kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar.

Disamping itu pustakawan juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi seluruh kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan, menurut Erlando (2009:2) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Zethaml (1990), salah satu metode yang sering digunakan sebagai acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah yaitu *tangibles* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *compentence* (kompetensi), *courtesy* (perilaku), *credibility* (kejujuran), *security* (keamanan), *access* (kemudahan hubungan), *communications* (komunikasi), *understanding the customer* (mengetahui kebutuhan pengguna). Hal ini harus menjadi perhatian serius bagi perpustakaan agar para pengguna perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal di saat melakukan praktek kerja lapangan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ), penulis mendapatkan kesan bahwa sebagian pustakawan memandang pekerjaan pustakawan yang bersifat sementara, pekerjaan yang bersifat kebetulan karena sudah lama mengabdikan di perpustakaan, pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai buangan, pekerjaan yang sulit mendapatkan angka kredit untuk kenaikan pangkat serta memiliki tunjangan yang tidak memadai. Di sisi lain, terlihat bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ tidak optimal, seperti pegawai yang datang terlambat, pegawai yang pulang lebih awal dari jam pulang seharusnya, pelayanan yang terkesan kurang ramah, aktifitas bekerja yang diiringi obrolan dan kegiatan santai. Hal ini merupakan persoalan yang harus dipecahkan oleh UPT Perpustakaan UNJ.

Pelayanan merupakan ujung tombak dari perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga informasi tidak hanya melakukan kegiatan pengadaan, pengolahan, dan penyimpanan informasi, tetapi juga harus melakukan kegiatan penyebaran informasi kepada masyarakat. Tanpa penyebaran dan pemanfaatan informasi oleh pengguna perpustakaan tidak memiliki peran penting di masyarakat.

Pemanfaatan dan penyebaran informasi merupakan bagian dari kegiatan pelayanan perpustakaan. Pustakawan berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Oleh karenanya, untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas faktor-faktor yang dapat memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang berkualitas diperhatikan. Penulis menduga bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan yang dihasilkan dengan motivasi kerja pustakawan.

Dalam Islam, manusia diperintahkan untuk berbuat dan bekerja dilandasi dengan keikhlasan. Keikhlasan dapat tumbuh berdasarkan pemahaman kita kepada Allah SWT seolah-olah kita melihatnya walaupun kita melihatnya tetapi sesungguhnya Allah SWT melihat kita (Ihsan). Sebagaimana firman Allah SWT

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan. (QS. At Taubah (9) : 105)

Bekerja merupakan ibadah kepada Allah SWT, apabila diniatkan untuk menafkahi keluarga. Islam mengajarkan pemeluknya untuk menjauhi sifat malas dan lemah, tidak memiliki kekuatan mental dalam mencapai rizki yang telah ditentukan Allah SWT.

Oleh karena itu, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian tentang motivasi kerja dan kaitannya dengan kualitas pelayanan dengan judul : “Hubungan Motivasi Kerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) Dan Di Pandang Menurut Sudut Islam”.

1.2 Perumusan Masalah

Motivasi kerja pustakawan merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan, oleh karena itu permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Sejauh mana hubungan motivasi kerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ.

2. Berapakah besar sumbangan (kontribusi) motivasi kerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ.
3. Bagaimana pandangan Islam tentang motivasi kerja dan kualitas pelayanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sejauh mana hubungan motivasi kerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ.
2. Untuk mengetahui berapa besar sumbangan (kontribusi) motivasi kerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ.
3. Untuk mengetahui pandangan Islam tentang motivasi kerja dan Kualitas pelayanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Memberikan masukan kepada UNJ khususnya pengelola UPT perpustakaan UNJ tentang motivasi kerja pustakawan dan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ.
2. Memberikan sumbang saran terhadap upaya-upaya yang sebaiknya dilakukan terhadap peningkatan motivasi kerja dan kualitas pelayanan.
3. Bagi pihak lain untuk memberikan informasi tentang motivasi kerja pustakawan dan kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan UNJ dan diharapkan bagi pihak yang tertarik untuk dapat melakukan penelitian selanjutnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup hanya ditujukan kepada Pustakawan di UPT Perpustakaan UNJ yang berjumlah 20 Orang.

1.6 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode survey. Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Riduwan (2007:49) menyatakan “Penelitian survey yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil , data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut , sedangkan metodenya yaitu Deskriptif analitis. Metode deskriptif adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari

suatu populasi dan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya dipaparkan secara deskriptif dan pada akhir penelitian akan dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan pada awal penelitian ini (Riduwan.2007:275).

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung. Data ini diperoleh dari kuesioner yang akan dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.6.1 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang diteliti keseluruhan subjek penelitian. (Riduwan.2007:276).

b. Sampel

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, pengambilan sampel akan dikerjakan memakai teknik yang menjadi sampel seluruh populasi “*Total sampling*” karena pustakawan di UPT Perpustakaan UNJ berjumlah 20 orang.

1.6.2 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

- a. Observasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung tingkah laku responden.
- b. Kuesioner, yaitu data yang diperoleh dengan cara menyebarkan angket pertanyaan kepada pustakawan.

1.6.3 Teknik Analisa Data

a. Pengujian Korelasi (r)

Untuk mengetahui hubungan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digunakan uji korelasi dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi.

- X = Variabel Bebas.
 Y = Variabel Terikat.
 N = Jumlah Responden (Riduwan, 2007:279).

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 < r < + 1)$. Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut.

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

(Riduwan, 2007 : 136)

Untuk lebih memudahkan penulis dalam menganalisis setiap variabel yang disajikan, diperlukan penafsiran data dengan menggunakan pedoman penafsiran data yang menggunakan *Skala Likert*. Maka setiap variabel diberi *Skala Likert* dimulai dari skala 1 sampai 5, seperti contoh di bawah ini :

1. Alternatif jawaban untuk variabel motivasi kerja pustakawan.

Jawaban	Nilai
Selalu	5
Sering	4
Kadang-Kadang	3
Jarang	2
Tidak Pernah	1

2. Alternatif jawaban untuk variabel Kualitas pelayanan di UPT perpustakaan UNJ

Jawaban	Nilai
Sangat puas / Selalu	5
Puas / Sering	4
Cukup Puas / Kadang-Kadang	3
Kurang Puas / Jarang	2
Sangat Kurang puas/ Tidak pernah	1

Selanjutnya untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien diterminan sebagai berikut.

$$KP = r^2 \times 100\%$$

keterangan: KP = Nilai Koefisien Diterminan

r = Nilai Koefisien Korelasi (Riduwan. 2007.136)

b. Pengujian Signifikansi

Pengujian lanjutan yaitu uji signifikansi yang berfungsi apabila peneliti ingin mencari makna hubungan variabel X terhadap Y, maka hasil korelasi PPM tersebut diuji dengan uji Signifikansi dengan rumus :

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan: t_{hitung} = Nilai t

r = Nilai Koefisien korelasi

n = Jumlah Sampel (Riduwan. 137)

Kaidah pengujian :

Jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$, terima H_0 artinya tidak signifikan.

c. Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian adalah pengujian data secara statistik dimana tujuannya untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak.

$H_a : r \neq 0$: Ada hubungan yang signifikan.

$H_0 : r = 0$: Tidak ada hubungan yang signifikan.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan uji signifikan yaitu dengan cara mengkonsultasikan nilai r hitung dengan nilai r tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Untuk itu hipotesis teoritis harus dijadikan sebagai hipotesis kerja, yaitu:

1. Apabila r hitung (r_h) < tabel (r_t) = H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila r hitung (r_h) \geq tabel (r_t) = H_0 ditolak dan H_a diterima.