

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakekatnya merupakan bagian yang integral dari suatu perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai salah satu unit kelengkapan pusat perguruan tinggi yang bersifat akademik dalam menunjang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. Dalam menunjang dharma pendidikan dan pengajaran, maka perpustakaan mengumpulkan, mengolah, menyediakan serta menyebarluaskan informasi sesuai dengan kurikulum di perguruan tingginya.

Berdasarkan peraturan pemerintah nomor 30 tahun 1990 pasal 55 perpustakaan perguruan tinggi berstatus sebagai salah satu unit pelaksana teknis (UPT) ditingkat pusat yang mempunyai kedudukan setingkat dengan unit pelaksana teknis lainnya di tingkat pusat.

Untuk mencapai tujuan seperti yang di sebutkan di atas maka perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas tugas sebagai berikut:

1. Menyediakan dan mengolah bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, seperti mahasiswa, staf pengajar, dan pegawai perguruan tinggi lainnya.
2. Memberikan layanan dan pendayagunaan bahan pustaka bagi masyarakat perguruan tinggi (Saleh:1995:18)

Pelayanan merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan disamping kegiatan kegiatan yang lain, Perpustakaan identik dengan pelayanan, agar tanggap terhadap kepentingan pembacanya perpustakaan harus menyediakan bahan bahan pustaka secara tepat dan akurat . Betapapun besar koleksi yang dimiliki sebuah perpustakaan jika tidak mampu memberikan pelayanan yang baik akan di tinggalkan pemakai.

Pemakai adalah subyek yang memiliki kepekaan paling baik dalam menilai mutu pelayanan, baik tidaknya suatu pelayanan bukan ditentukan oleh pemberi pelayanan melainkan oleh penerimanya.

Perpustakaan sebagai penyedia sumber informasi diharapkan mampu memberikan jasa pelayanan yang baik. Optimalisasi perpustakaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pemakai harus didukung oleh beberapa faktor antara lain, koleksi yang memadai, sarana prasarana, serta sumber daya manusia.

Dengan munculnya berbagai informasi dan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin hari semakin meningkat, maka kebutuhan akan jasa perpustakaan sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai pendukung sarana informasi.

Pelayanan merupakan jasa utama dalam pemanfaatan perpustakaan oleh pemakai . Pemakai adalah subyek yang memiliki kepekaan paling baik dalam menilai mutu pelayanan, baik tidaknya suatu pelayanan bukan di tentukan oleh pemberi pelayanan melainkan oleh penerimanya.

Dalam hubungannya dengan usaha untuk memenuhi kebutuhan pemakai maka perpustakaan pertama harus mengetahui siapa pemakai dan mengidentifikasi kebutuhan pemakai serta perilaku mereka dalam menggunakan perpustakaan. Menurut Bapak Kepala Perpustakaan UNJ Bapak Drs.Joko Irianto, SIP, mayoritas pemakai

perpustakaan adalah mahasiswa. Mereka ini adalah subyek yang membutuhkan pelayanan yang baik. (Wawancara dengan Bapak Drs.Joko Irianto, SIP, Bulan Juli 2009)

Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai . Sutarno ( 2006:90).

Pelayanan yang baik harus didukung penyediaan koleksi yang memadai meliputi jenisnya, subyek yang lengkap, edisi baru, tersusun rapih dan mudah dicari hingga pengguna dapat dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang diperlukan. Selain itu sumber daya manusia adalah unsur yang utama dan pertama, maju mundurnya sebuah perpustakaan akan sangat di tentukan oleh manusia yang mempunyai ide, gagasan, konsep dan mempunyai semangat yang tinggi untuk kemajuan perpustakaan.

Berdasarkan data pengunjung pada tahun 2007 berjumlah 14.3812, sedang kan pada tahun 2008 pengunjung berjumlah 189.056, dari data tersebut diatas pengunjung meningkat sebanyak 45.244 orang ( 31,9 % ) .

Mengingat besarnya peningkatan pengunjung dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2008 , maka peneliti berkeinginan untuk meneliti faktor faktor apa saja yang berhubungan dengan peningkatan sebesar 45.244 orang (31,5.%) dan hal apa penyebab minimnya koleksi perpustakaan yang terlihat pada kecilnya kunjungan pengguna yang tidak signifikan.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Masalah yang diteliti akan dirumuskan :

1. Apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan UNJ

2. Apakah kiat sukses dalam melaksanakan pelayanan di perpustakaan UNJ
3. Bagaimana tinjauan Islam tentang pelayanan perpustakaan UNJ.

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelayanan yang di berikan telah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan UNJ
2. Kendala kendala dalam melaksanakan pelayanan di perpustakaan UNJ
3. Tinjauan Islam tentang pelayanan perpustakaan UNJ.

### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui lebih jauh tentang pelayanan perpustakaan UNJ
2. Untuk memberikan masukan dalam rangka peningkatan pelayanan perpustakaan
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan S1 Ilmu Perpustakaan.

### **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan praktik kerja lapangan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Praktik kerja lapangan dilaksanakan selama 6 minggu sejak tanggal 22 Juli sampai dengan 31 Agustus 2009.

#### **1. OBSERVASI**

Metode dan tehnik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Metode observasi yaitu suatu metode pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan

perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra. ( Arikunto 2006:156). Dalam hal ini penulis melakukan observasi langsung meliputi observasi pada ruangan sirkulasi dan tata letaknya , tata cara pelayanan sirkulasi, pelayanan , pelayanan refrensi, pelayanan penelusuran OPAC, layanan daftar bibliografi tambahan koleksi, serta observasi pada pemakai di bagian sirkulasi perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

## **2. ANGKET**

Adalah suatu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum(orang banyak). Angket ini dilakukan dengan mengedarkan suatu daftar pertanyaan tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan tanggapan, informasi, jawaban dan sebagainya (Notoatmojo:2005:112)

Dalam hal ini penulis menyebar angket kepada 40 mahasiswa yang sedang berada sekurang kurangnya tahun kedua /semester III – semester XI masa perkuliahan dan sedang aktif menjadi mahasiswa pada bulan Agustus dengan jumlah 40 responden dari 70 populasi.

## **3. INTERVIEW**

Interview yang sering juga disebut wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari

terwawancara. Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian sikap terhadap sesuatu (Arikunto 2006 :155) Metode wawancara digunakan dalam penelitian ini. Peneliti telah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Pertanyaan bisa berkembang pada saat wawancara berlangsung selain itu dilakukan wawancara dilakukan kepada koordinator kelompok pustakawan pelayanan sirkulasi dan refrensi, tiga staf pada sub bagian pengolahan karena bagian ini berhubungan erat dengan bagian pelayanan, dan juga kepada 40 mahasiswa yang sedang berada pada sekurang kurangnya tahun ke tiga masa perkuliahnya dan sedang aktif menjadi mahasiswa. ( pada 10 – 14 Agustus 2009).

#### **4. STUDI LITERATUR**

Metode ini merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan atau mempelajari literatur yang berhubungan dengan topik tugas ahir.

#### **5. DOKUMEN**

Metode ini merupakan cara pengumpulan data mengenai sesuatu yang berupa catatan, buku, panduan pustaka, majalah, skripsi, surat kabar dan sebagainya. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dari catatan-catatan selama duduk di bangku perkulihan,

buku ajar ilmu perpustakaan, buku panduan perpustakaan UNJ dan laporan tahunan perpustakaan UNJ.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penulisan tugas akhir ini dibagi dalam lima bab yang masing masing bab akan penulis sajikan sebagai berikut.

BAB I. : Pendahuluan meliputi latar belakang, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, kegunaan penelitian , Tehnik Pengumpulan data, dan sistematika penulisan .

BAB II. : Tinjauan literatur dan keadaan umum. Bab ini berisi tentang sejarah singkat Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, Sumber daya manusia,

Koleksi, Sarana dan Prasarana, Pelayanan Teknis, Pelayanan Pemakai, Peraturan dan tata tertib , Anggaran Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dan tinjauan literature

BAB III. : Pembahasan terdiri dari : Pelayanan Perpustakaan UNJ, Hasil penelitian pemanfaatan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan UNJ dan upaya peningkatan pelayanan.

BAB IV: Pemanfaatan pelayanan perpustakaan dan tinjauannya menurut Islam.

BAB V : Kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN