

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi (2015), layanan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan memberikan informasi untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, menunjang proses perkuliahan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, serta menunjang program lembaga perguruan tinggi dimana perpustakaan bernaung. Pada standar nasional perpustakaan perguruan tinggi (2011), setiap pelayanan perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggu dan dibuka paling kurang 5 hari (lima) hari kerja dalam seminggu. Menurut standar nasional perpustakaan perguruan tinggi jenis pelayanan perpustakaan perguruan tinggi paling sedikit terdiri dari layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan literasi informasi.

Sesuai Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24, bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan. Dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 disebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Menurut pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi (2015), sistem layanan perpustakaan dan informasi yang dilaksanakan di perpustakaan perguruan tinggi terbagi ke dalam tiga sistem layanan, yaitu sistem terbuka, tertutup, dan kombinasi. Sistem layanan terbuka memberikan kebebasan kepada pemustaka perpustakaan dalam memilih dan mengambil bahan perpustakaan yang diinginkan dari ruang koleksi. Lalu pada sistem layanan tertutup pemustaka harus menggunakan katalog yang disediakan untuk memilih pustaka yang diperlukan, pemustaka tidak dapat memilih dan mengambil sendiri dikarenakan adanya

pustakawan bagian sirkulasi yang akan membantu. Sedangkan sistem layanan campuran diterapkan pada perpustakaan yang menggunakan sistem terbuka dan tertutup, sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan tertutup untuk koleksi Skripsi, Thesis, dan koleksi referensi. Sementara itu, untuk koleksi lainnya digunakan akses layanan terbuka.

Menurut pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi (2015), jenis layanan perpustakaan pada perguruan tinggi mempunyai 3 (tiga) jenis yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi.

Layanan sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan di luar perpustakaan. Pelayanan ini diberikan agar pemustaka dapat memanfaatkan dan meminjam pustaka secara tepat guna. Pada pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, pelayanan sirkulasi terbagi menjadi layanan peminjaman dan sistem peminjaman. Untuk layanan peminjaman ialah kegiatan pencatatan Pustaka yang dipinjam oleh anggota, layanan peminjaman hanya digunakan oleh pemustaka yang terdaftar sebagai anggota. Sedangkan sistem peminjaman terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu, sistem buku besar, sistem browne, dan sistem newark.

Sistem buku besar adalah setiap peminjam mendapat jatah satu halaman atau lebih dan disertai indeks nama peminjam pada bagian akhir halaman untuk memudahkan pencarian nama peminjam. Setiap peminjam meminjam buku, maka data bibliografi buku yang dipinjam beserta tanggal pinjam dan kembali dicatat dalam buku besar dan ditandatangani oleh peminjam.

Pada sistem browne, Setiap anggota perpustakaan mendapat tiket (kantong) pembaca jumlahnya sama dengan jumlah buku yang boleh dipinjam pada satu waktu. Jumlah buku yang boleh dipinjam tergantung pada masing-masing kebijakan perpustakaan. Kantong pembaca berisi nama anggota, nomor serta alamat dicatat pada masing-masing kantong. Kartu buku yang berisi nomor panggil, nomor induk, pengarang, judul, edisi dan tahun terbit dicabut dan kantong buku dan dimasukkan ke dalam kantong anggota pada waktu buku dipinjam. Kantong buku kemudian dijajarkan menurut tanggal kembali, dan akan berada pada jajaran tersebut sampai buku dikembalikan.

Pada sistem Newark, Anggota perpustakaan mendapat kartu peminjam, yang berisi nama, alamat, nomor, tanggal berlakunya kartu anggota, tanda tangan serta kolom tanggal pinjam dan tanggal kembali. Peminjam membawa buku yang akan dipinjamnya beserta kartu anggota ke meja peminjaman. Petugas sirkulasi mencentang tanggal kembali pada kartu peminjam, slip tanggal dan kartu buku. Anggota diminta memberi paraf pada kartu buku disamping nomor buku dan kartu anggota diserahkan pada peminjam, kartu buku dijajarkan menurut tanggal kembali.

Layanan referensi, membantu pemustaka untuk menemukan informasi dalam kegiatan menjawab pertanyaan pemustaka dengan memanfaatkan koleksi referensi untuk membimbing cara menggunakan koleksi. Sedangkan literasi informasi membimbing dan membantu pemustaka untuk lebih efektif dan efisien dalam mengenali dan mencari informasi yang diperlukan.

Perpustakaan dalam sejarah Islam sangat penting karena ajaran Al-Qur'an mengharuskan setiap orang untuk mengajarkan pengetahuan seperti Al-Qur'an dan memberikannya kepada orang-orang yang tidak beruntung, oleh karena itu pengusaha atau kelompok perusahaan mendanai pembangunan perpustakaan dan terbuka untuk ilmuwan atau publik. Secara teori, jika tidak ada perpustakaan saat itu, ilmu pengetahuan dan peradaban tidak akan berkembang, setidaknya perkembangan ilmu pengetahuan akan sangat lambat. Membaca memiliki artian yang luas, dimana aktivitas utama dalam kegiatan ilmiah selain kata 'ilmu, dalam Al-Quran banyak disebut ayat-ayat secara langsung atau tidak langsung mengarah pada aktivitas ilmiah dan pengembangan ilmu, seperti perintah untuk berpikir, merenung, dan menalar. Misalnya, perkataan 'aql (akal) dalam Al-Quran disebut sebanyak 49 kali, sekali dalam bentuk kata kerja lampau, dan 48 kali dalam bentuk kata kerja sekarang (Kosim, 2008). Salah satunya adalah, Firman Allah SWT:

إِنَّ شَرَّ الدَّوَابِّ عِنْدَ اللَّهِ الصُّمُّ الْبُكْمُ الَّذِينَ لَا يَعْقِلُونَ

Artinya:

Sesungguhnya seburuk-buruk makhluk melata di sisi Allah adalah mereka (manusia) yang tuli dan bisu, yang tidak menggunakan akalnyanya. (QS: al-Anfāl (8): 22).

Menurut Akbar (2015), Persepsi adalah tanggapan atau gambaran langsung dari suatu serapan seseorang dalam mengetahui beberapa hal melalui panca indera. Dalam pengertian ini jelas, bahwa persepsi adalah kesan gambaran atau tanggapan yang dimiliki seseorang setelah orang tersebut menyerap untuk mengetahui beberapa hal (objek), melalui panca indera. Kamus psikologi (Reber & Reber 2010) menyebutkan bahwa kepuasan adalah sebuah kondisi emosi yang dihasilkan setelah mencapai sejumlah tujuan. Definisi lain menyebutkan kepuasan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima atau digunakan.

Kepuasan adalah keadaan yang dirasakan seseorang saat mendapatkan hasil yang sesuai diharapkannya. Kepuasan bisa dimaksud selaku perasaan puas, rasa bahagia, serta kelegaan seseorang disebabkan memakai ataupun konsumsi sesuatu produk ataupun jasa yang sudah memperoleh jasa atau produk dengan baik. Kepuasan pemustaka dimaksud selaku sesuatu kondisi dalam diri seorang ataupun sekelompok orang yang sudah sukses memperoleh suatu yang diperlukan serta diidamkan. Kepuasan pemustaka bisa terpenuhi lewat penyediaan jasa serta ketersediaan data dan kenyamanan yang cocok dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka tidaklah perih yang gampang dicoba sebab kepuasan pemustaka susah diukur serta membutuhkan atensi yang spesial.

Merespon pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), Kementerian Kesehatan mengambil keputusan tentang pencegahan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) telah menetapkan keputusan Presiden untuk mengambil kebijakan dalam menerapkan kebijakan untuk melaksanakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan itu telah menurunkan secara drastis aktivitas dan pergerakan orang di Jabodetabek dan kota-kota besar (Hadiwardoyo 2020, hlm. 83). Pandemi ini juga berdampak pada kegiatan perpustakaan yang melayani pengguna informasi (pemustaka). Selama ini perpustakaan sebagai pusat layanan data, informasi dan pengetahuan memberikan layanan baik secara langsung (tatap

muka) ataupun daring. Perpustakaan di Indonesia belum semuanya murni daring, tapi masih hybrid (gabungan konvensional dan daring), (Rosiyana & Maha R. N 2020, hlm.118).

Pusat layanan perpustakaan Universitas YARSI merupakan bagian dari perguruan tinggi dalam memberikan informasi dan layanan yang baik bagi civitas akademika perguruan tinggi. Berdasarkan hasil observasi peneliti melalui isian kuesioner yang diisi oleh mahasiswa Perpustakaan Universitas YARSI yang sedang melakukan penyusunan skripsi sebagai unsur penunjang dalam kegiatan pendidikan dan pengajaran yang pada saat pandemi berlangsung dilakukan secara kombinasi (luring ataupun daring), untuk secara tatap muka di perpustakaan Universitas YARSI hanya memberikan layanan penutupan loker untuk keperluan bebas pinjam, layanan penerimaan skripsi dan CD, dan layanan pengembalian buku untuk keperluan bebas pinjam dengan melakukan protokol kesehatan seperti disediakan handsanitizer, adanya pembatasan layanan dalam tatap muka seperti kuota pemustaka yang dibatasi dan adanya perjanjian sebelum datang untuk tatap muka. Berdasarkan surat edaran Edaran Rektor Universitas YARSI No.: 007/INT/REK/UY/I/2021 9 layanan perpustakaan dilakukan secara daring. Adapun layanan yang diberikan secara daring memberikan pelayanan seperti pembuatan surat keterangan bebas pinjam dengan cara mengisi form pengajuan secara daring setelah itu dilakukan pengecekan sebelum dibuat surat keterangan bebas pinjam yang dikirim melalui e-mail, penerimaan e-skripsi dengan mengisi form yang disediakan, layanan e-book, dan layanan surat keterangan untuk dosen.

Menurut Titiek Kismayati dalam acara webinar 25 Tahun Hari Kunjung perpustakaan dan Bulan Gemar Membaca, “Ada beberapa hal yang harus diperhatikan mengenai prinsip layanan perpustakaan di masa pandemi, yaitu layanan perpustakaan tetap dibuka dengan memperhatikan kebijakan dan status wilayah Covid-19 yang telah ditetapkan pemerintah agar perpustakaan tidak menjadi klaster penularan baru, kesehatan tenaga perpustakaan dan pemustaka merupakan prioritas, perpustakaan ikut berperan menggerakkan perekonomian masyarakat, dan perpustakaan mengembangkan kerja sama dengan banyak pihak.” Beliau lalu menjelaskan bahwa terdapat 3 (tiga) strategi yang dapat

diterapkan oleh perpustakaan sesuai dengan kondisi wilayah perpustakaan, yaitu tatap muka, tatap muka dan non-tatap muka, dan virtual.

Strategi pertama perpustakaan berada pada zona hijau dan kuning, perpustakaan dapat melakukan layanan secara tatap muka dengan protokol kesehatan. Strategi kedua perpustakaan berada pada zona hijau dan kuning, perpustakaan dapat menyediakan secara tatap muka dan online. Lalu pada strategi ketiga perpustakaan berada pada zona oranye dan merah, dapat bekerja sama dengan perpustakaan lain dikarenakan suatu perpustakaan tidak mungkin mempunyai semua koleksi yang dibutuhkan pemustaka, dan perpustakaan harus memperkuat layanan digital, yaitu dalam hal penyediaan koleksi, layanan sirkulasi, referensi, dan penyelenggaraan kegiatan secara *online*.

Universitas YARSI berada pada zona kuning per tanggal 13 Mei 2021 (corona.jakarta.go.id), menurut Titiek Kismayati, perpustakaan yang berada pada zona hijau dan kuning, dapat memberikan layanan secara tatap muka dan daring, demikian, layanan yang tersedia baru sebatas layanan penutupan loker untuk keperluan bebas pinjam, layanan penerimaan skripsi dan CD, dan layanan pengembalian buku untuk keperluan bebas pinjam dengan melakukan protokol kesehatan seperti pemustaka harus menggunakan masker, sebelum masuk ke ruang perpustakaan harus menggunakan handsanitizer, dan harus menerapkan jaga jarak (*social distancing*). Sedangkan untuk layanan daring perpustakaan memberikan layanan seperti pembuatan surat keterangan bebas pinjam dengan cara mengisi form pengajuan yang dapat diunduh di <https://bit.ly/PerpusYARSI-SKBP> dan dikirim melalui e-mail, penerimaan e-skripsi melalui <https://bit.ly/unggahkaryailmiah-UY>, penelusuran buku dapat melalui via web perpustakaan, akan diinformasikan melalui *chat online* dan akan dicarikan e-book sesuai kebutuhan pengguna dan akan dikirim melalui via email, dan layanan surat keterangan untuk dosen. Dari hasil observasi, diperoleh gambaran bahwa layanan referens dan literasi informasi tidak disediakan oleh perpustakaan YARSI di masa pandemi Covid-19, sedangkan kedua jenis layanan tersebut diperlukan oleh mahasiswa khususnya yang sedang mengambil skripsi.

Untuk itu peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Universitas YARSI saat pandemi

Covid-19 sebagaimana yang dikatakan Mairaj (2013): “*it is imperative to know how users assess those services, and surveys are a common data collection instrument to investigate users’ needs*”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Universitas YARSI di masa pandemi covid 19?
2. Bagaimana pandangan islam mengenai pentingnya perpustakaan sebagai sumber informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Universitas YARSI di masa pandemi covid 19
2. Untuk mengetahui pandangan Islam terhadap pentingnya perpustakaan sebagai sumber informasi

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan daring Perpustakaan Universitas YARSI di masa pandemi covid - 19.
2. Memberikan masukan kebutuhan pemustaka (*user needs*) tentang layanan daring yang dapat diterapkan oleh Perpustakaan Universitas YARSI.
3. Memberikan penilaian apakah layanan perpustakaan sudah memenuhi harapan pemustaka

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang akan dibuat adalah penelitian ini dibatasi pada topik kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan YARSI dengan responden mahasiswa yang sedang mengambil skripsi dari berbagai program studi dari Universitas YARSI.