

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini telah membawa dunia memasuki era baru yaitu era informasi. Informasi telah menjadi salah satu kebutuhan yang utama dalam kehidupan manusia karena untuk dapat hidup dengan efektif, manusia harus memiliki informasi yang cukup dan luas. Berbagai macam kebutuhan manusia kian meningkat dalam berbagai bidang. Informasi membantu manusia untuk dapat mengetahui apa yang telah, sedang dan akan terjadi. Kebutuhan informasi akan semakin meningkat sejalan dengan kebutuhan dan perkembangan zaman, teknologi dan informasi. Pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi pada masa sekarang menyebabkan perkembangan informasi yang semakin pesat pula. Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk menyediakan dan memberikan informasi kepada para pengguna yang ada disekitarnya. Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi. Perpustakaan harus dapat menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda – beda seperti: anak – anak, pelajar, masyarakat umum, mahasiswa, pegawai negeri sipil, karyawan, dosen dan peneliti. Selain itu perpustakaan bukan hanya digunakan sebagai salah satu pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan tetapi dapat dimanfaatkan sebagai sarana penelitian, rekreasi, pelestarian khazanah, dan memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Perpustakaan merupakan sebuah institusi pengolah koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional yang disimpan secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakai.

Berdasarkan perkembangannya perpustakaan dibagi menjadi beberapa macam yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan sekolah. Masing – masing mempunyai ciri spesifik, fungsi dan tujuan masing – masing sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa perpustakaan nasional adalah lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang

perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan serta berkedudukan di ibukota negara. Perpustakaan Nasional RI bertanggung jawab kepada Presiden (Indonesia. Undang-Undang 2007, hlm.3)

Salah satu jenis layanan perpustakaan yang ditunjuk untuk memenuhi permintaan informasi masyarakat pemakainya adalah layanan referensi. Layanan referensi berhubungan langsung dengan pemustaka. Dengan memanfaatkan layanan ini, pemustaka dapat memperoleh informasi yang memerlukan jawaban melalui buku referensi atau rujukan. Istilah referensi ini berasal dari Bahasa Inggris yaitu “Referensi Services”. Menurut Nuryanti *et., al* (2019) layanan referensi memerankan peranan penting sebagai penunjuk jalan atau mediator antara pengguna dan sumber informasi maupun informasi itu sendiri. Tugas pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik apabila pustakawan referensi memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang diberikan oleh pustakawan referensi harus relevan dan benar dari suatu fakta informasi tersebut supaya terhindar dari kesalahpahaman. Hal ini di tegaskan di dalam ayat Al – Qur’an yaitu surah Al – Hujurat ayat 6:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهْلَةٍ
فَتُصِيبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ تَدْمِينًا ۗ

“Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.” (QS. Al Hujurat [49]: 6)

Dalam ayat Al – Qur’an diatas menjelaskan bahwa pustakawan harus tabayyun dalam memberikan informasi dan pemustaka dalam menerima informasi. Menurut Siregar (2017) sikap tabayyun sangatlah penting karena untuk menselektif dalam menerima informasi. Sikap tabayyun merupakan sikap ketelitian, selektifitas dalam menerima informasi dan tidak tergesa – gesa dalam memutuskan kebenaran suatu informasi.

Namun, saat ini Indonesia sedang terkena musibah yaitu adanya wabah virus yang berasal dari negara China yaitu virus *Covid – 19*. Menurut Susilo *et al.*, (2020) virus covid – 19 dapat menular dari manusia ke manusia lain dan pada tanggal 12 Maret 2020 WHO (*World Health Organization*) atau Organisasi Kesehatan Dunia mengumumkan *Covid – 19* sebagai pandemi dan pemerintah menghimbau kepada masyarakat untuk melakukan *social distancing*. Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (COVID – 19)* menyebutkan bahwa pembatasan sosial meliputi: (1) peliburan sekolah dan tempat kerja; (2) pembatasan kegiatan keagamaan dan (3) pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum (Indonesia. Peraturan Pemerintah 2020, hlm.3).

Menurut Hestina (2020) pada masa pandemi *Covid – 19* timbul masalah baru untuk masyarakat Indonesia, dimana virus ini mengubah pola kehidupan masyarakat, seperti menerapkan protokol kesehatan hingga melakukan kegiatan di dalam rumah. Namun, virus ini terjadi karena kehendak Allah SWT, dimana dijelaskan dalam ayat Al – Qur’an surah Al – Hadid ayat 22:

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ

ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ۝

“Tidak ada suatu bencanapun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melainkan telah tertulis dalam kitab (Lauhul Mahfuzh) sebelum Kami menciptakannya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah.” (QS. Al – Hadid: 22)

Pada ayat diatas menjelaskan bahwa virus *Covid – 19* adalah musibah dimana setiap manusia akan merasa khawatir terhadap penyebaran virus tersebut, sehingga pemerintah membuat peraturan menjaga jarak yang lebih dikenal *social distancing*, menjaga jarak minimal 1 meter dari manusia lainnya kemudian memakai masker dan selalu mencuci tangan.

Kegiatan layanan perpustakaan secara fisik harus memperhatikan protokol kesehatan. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia mewajibkan semua kegiatan layanan di perpustakaan harus mengikuti protokol kesehatan yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Pandemi *Covid-19* sangat berdampak bagi layanan referensi yaitu membatasi pemustaka, untuk koleksi yang dapat diakses langsung oleh pemustaka dibatasi oleh pustakawan karena untuk meminimalisir penyebaran virus *Covid-19*. Adapun cara alternatif pada masa pandemi saat ini yaitu melakukan terobosan baru yaitu terciptanya layanan referensi virtual. Dimana layanan referensi virtual dapat diakses dan dimanfaatkan oleh pengguna dari jarak jauh dan tidak hadir secara fisik. Layanan referensi virtual berbasis web live chat dan email, dimana pengguna dapat menemukan live chat di halaman depan website resmi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan untuk email pengguna dapat mengaksesnya di opsi “Tanya Pustakawan”.

Menurut Anderson, Fisher and Walker (2021) menyebutkan bahwa semua layanan referensi di masa pandemi *Covid-19*, sebelumnya interaksi secara langsung dialihkan melalui telepon, email, chat atau teknologi jarak jauh lainnya. Perpustakaan seharusnya sudah memperluas konsultasi secara virtual seperti melalui email, pesan instan atau konferensi video. Namun, layanan secara virtual pustakawan referensi menyajikan koleksinya lebih sedikit.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia kegiatan layanan referensi memiliki peraturan baru di masa New Normal ini yaitu membatasi kapasitas pemustaka supaya tidak menyebabkan klaster baru penyebaran virus *Covid-19*. Kapasitas pemustaka di layanan referensi berjumlah 40 orang. Perpustakaan Nasional RI merupakan perpustakaan terbesar di Indonesia, hal ini yang mengharuskan adanya layanan referensi dan pelayanan yang lain untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mencari informasi. Terlihat dari kondisi sekarang ini menjadi hal yang penting supaya layanan referensi tetap memperhatikan kepuasan pemustaka. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tidak hanya menyediakan layanan referensi real-time tetapi menyediakan layanan referensi virtual.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis melakukan penelitian tentang “Evaluasi Layanan Referensi Pada Masa Pandemi *Covid – 19* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan diatas, maka yang menjadi fokus permasalahan yang diangkat dari penelitian ini yakni:

1. Bagaimana melakukan evaluasi layanan referensi pada masa pandemi *Covid – 19* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam pandangan Islam.
2. Bagaimana penyelenggaraan evaluasi layanan referensi pada masa pandemi *Covid – 19* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam pandangan Islam.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang dilakukan pada penelitian ini adalah:

Batasan objek penelitian dalam skripsi ini, mengambil lokasi di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Batasan penelitian ini difokuskan pada pemustaka layanan referensi secara fisik dan tidak ada pemustaka dilayanan referensi virtual.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ditujukan untuk mengetahui:

1. Untuk melakukan evaluasi layanan referensi pada masa pandemi *Covid – 19* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam pandangan Islam.
2. Untuk penyelenggaraan evaluasi layanan referensi pada masa pandemi *Covid – 19* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam pandangan Islam.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat empiris

Bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai umpan balik apakah layanan referensi di masa pandemi *Covid – 19* memenuhi kepuasan pemustaka atau tidak.

2. Manfaat praktis Bagi penulis untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan layanan referensi di masa pandemi *Covid – 19*.