

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan sebagai lembaga publik yang bertugas menyediakan informasi kepada pemakai diharapkan mempunyai berbagai jenis layanan sesuai dengan kebutuhan. Tujuan utama didirikannya perpustakaan adalah untuk melayani informasi pemakainya. Tujuan ini dapat dicapai melalui layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemakai (UU No. 43 Th. 2007, pasal 14).

Unsur-unsur yang mendukung terciptanya layanan perpustakaan adalah: koleksi, fasilitas, pustakawan dan pemakai. Pustakawan sebagai jembatan antara pemakai dengan koleksi serta adanya fasilitas yang memadai. Pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi pada instansi pemerintah (Perpustakaan Nasional RI. 2006). Sebagai pustakawan dituntut untuk dapat melakukan layanan prima bagi pemakai, Layanan prima tersebut diharapkan mampu memuaskan pemakai jasa layanan informasi. Terdapat empat unsur utama dalam konsep layanan prima, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

Hubungan timbal balik antara pemakai dengan perpustakaan diharapkan dapat saling melengkapi, sehingga terjadi layanan dan sistem informasi yang kuat dan berkesinambungan. Pemakai datang ke perpustakaan dengan harapan dapat menemukan apa yang diperlukan. Perpustakaan menyediakan layanan sebaik mungkin dengan harapan mengundang pemakai untuk selalu datang dan memanfaatkan jasa layanan yang tersedia. Pemakai adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (UU No.43 Th.2007, pasal 1).

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang merupakan Lembaga Pemerintah Non Departemen, mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang pengembangan bahan pustaka dan jasa informasi serta sumber daya perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Keputusan Presiden No.103 Tahun 2001 tentang Perpustakaan Nasional RI). Perpustakaan Nasional RI bertugas :

- a. Menetapkan kebijakan nasional, kebijakan umum, dan kebijakan teknis pengelolaan perpustakaan;
- b. Melaksanakan pembinaan, pengembangan, evaluasi, dan koordinasi terhadap pengelolaan perpustakaan;
- c. Membina kerja sama dalam pengelolaan berbagai jenis perpustakaan; dan
- d. Mengembangkan standar nasional perpustakaan.

Untuk menjalankan tugas ini Perpustakaan Nasional RI mempunyai visi "Terdepan dalam informasi pustaka, menuju Indonesia gemar membaca". Guna mewujudkan visi tersebut ditetapkan misi sebagai berikut :

- a. Mengembangkan koleksi perpustakaan diseluruh Indonesia;
- b. Mengembangkan layanan informasi perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK); dan
- c. Mengembangkan infrastruktur melalui penyediaan sarana dan prasarana serta kompetensi SDM.

Untuk mencapai visi dan misi tersebut Kepala Perpustakaan Nasional RI mengeluarkan suatu keputusan, yaitu Keputusan Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI. Di dalam pasal 56 keputusan tersebut ditetapkan bahwa Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi mempunyai tugas melaksanakan layanan perpustakaan dan informasi. Adapun fungsinya sesuai dengan pasal 57 adalah sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan layanan koleksi umum dan khusus;
- b. Pelaksanaan bimbingan pemakai;
- c. Pelaksanaan pameran dan promosi;
- d. Pelaksanaan kerjasama dan otomasi perpustakaan.

Dan sesuai dengan pasal 58 Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi terdiri dari :

- a. Bidang Layanan Koleksi Umum;
- b. Bidang Layanan Koleksi Khusus;
- c. Bidang Kerjasama Perpustakaan dan Otomasi.

Bidang Layanan koleksi umum merupakan unit kerja di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi, Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi Perpustakaan Nasional RI yang mempunyai aktivitas dalam bidang pelayanan perpustakaan dan informasi. Sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI, bahwa berdasarkan produktivitas kinerja di lingkungan Deputi Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi maka perlu dibentuk Kelompok Kerja (SK Kepala Perpustnas No. 2a Th.2009).

Untuk mendukung tugas pokok dan fungsi perpustakaan, Bidang layanan koleksi umum Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi dibantu oleh 12 (dua belas) kelompok kerja yang salah satu diantaranya adalah kelompok kerja layanan koleksi ilmu terapan yang lokasinya terdapat di lantai 3 blok c.

Layanan Koleksi Ilmu Terapan sebelumnya termasuk dalam Layanan Koleksi Bahan Pustaka Baru. Namun pada perkembangannya dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok layanan yaitu :

- a. Kelompok Layanan Koleksi Ilmu Terapan
- b. Kelompok Layanan Koleksi Ilmu Sosial
- c. Kelompok Layanan Koleksi Referensi

Yang dimaksud dengan Layanan Koleksi Ilmu Terapan adalah kelompok layanan di Perpustakaan Nasional RI mencakup koleksi buku- buku terapan yaitu antara kelas 500 sampai dengan kelas 900, dan yang paling menonjol diantara kelas tersebut adalah kelas 600 merupakan koleksi buku-buku terapan. Koleksi tersebut di kelompokkan menurut sistem klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*). Sebagai berikut :

- 500 = Ilmu-ilmu Murni
- 600 = Ilmu-ilmu Terapan (teknologi)
- 700 = Kesenian dan Olahraga
- 800 = Kesusasteraan
- 900 = Sejarah dan geografi

Layanan koleksi ilmu terapan ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 2a pada bulan Januari 2009. Dalam kurun waktu satu tahun tampak terdapat masalah yaitu kurangnya peminat dibandingkan dengan layanan koleksi umum lainnya, ini dapat terlihat dari data statistik pengunjung tahun 2010 yaitu pada kelompok layanan koleksi ilmu terapan dengan jumlah 4.255 orang sedangkan kelompok layanan koleksi referensi dengan jumlah 5.531 orang, kelompok layanan koleksi berkala mutakhir dengan jumlah 6.730 orang dan kelompok layanan koleksi ilmu sosial dengan jumlah 7.305 orang (Lihat lampiran data statistik pengunjung tahun 2010).

Kurangnya peminat tersebut disebabkan adanya kebijakan pengelompokan pada Bidang layanan koleksi umum, sehingga pemakai pada salah satu kelompok layanan menjadi berkurang. Kelompok tersebut adalah kelompok layanan koleksi ilmu terapan. Dari data inilah penulis ingin mengetahui apakah dengan jumlah tersebut pemakai dapat terpuaskan dengan layanan koleksi ilmu terapan?

Menyangkut layanan terhadap pemakai jasa perpustakaan, pemakai perpustakaan mempunyai kebutuhan informasi, karakteristik, keinginan, dan latar belakang sosial budaya yang berbeda-beda. Namun semuanya menghendaki dilayani dengan sebaik-baiknya (Sutarno, 2006 : 194).

Untuk mengetahui lebih jelas apakah pelayanan yang diberikan oleh kelompok layanan koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI kepada pemakainya telah memenuhi kepuasan, perlu diadakan suatu penelitian. Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh masukan-masukan yang dapat digunakan untuk memperbaiki pelayanan kepada pemakai dan pengembangan koleksi Perpustakaan Nasional RI, khususnya dalam bidang layanan jasa perpustakaan dan informasi.

Perpustakaan pada awal kebangkitan Islam sampai pada puncak kejayaannya menunjukkan suatu peran yang sangat besar dalam pendidikan masyarakat. Perpustakaan yang dikelola oleh orang-orang Islam tidak hanya memperhatikan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan keagamaan, seperti masalah ibadah dan teologi, tetapi juga mengelola semua disiplin ilmu yang ada. Hal itu juga membuktikan bahwa pada masa itu telah banyak orang yang menguasai ilmu yang berkaitan dengan keduniaan, seperti ilmu kedokteran atau ilmu terapan, ilmu sosial, ilmu politik dan sebagainya (Qalyubi, dkk., 2007 : 55).

Sesungguhnya peran perpustakaan dalam penelitian pada masa awal Islam sangat signifikan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai peristiwa, misalnya utusan khalifah-khalifah atau raja-raja untuk membahas suatu bidang ilmu tertentu di perpustakaan-perpustakaan yang terkenal memiliki koleksi yang cukup besar dan lengkap seperti *Baitul Hikmah* dan *Darul Hikmah* (Qalyubi, dkk., 2007 : 56).

Perpustakaan *Adud ad-Dawlah di Shiraz*, terdiri dari sebuah galeri yang panjang dengan kamar-kamar penyimpanan atau gudang di sebelahnya. Sepanjang dinding galeri dan kamar-kamar penyimpanan, terletak lemari-lemari buku yang berisi rak-rak buku. Buku-buku tersusun diatas rak-rak buku, dan untuk masing-masing cabang ilmu pengetahuan dikelompokkan secara terpisah (Nakosteen, 1996 : 88).

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kepuasan pemakai terhadap koleksi layanan ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI?
- b. Bagaimana fasilitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pemakai di layanan koleksi ilmu terapan?
- c. Bagaimana petugas layanan dalam meningkatkan kepuasan pemakai di layanan koleksi ilmu terapan?
- d. Bagaimana tinjauan Islam tentang kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI?

## **1.3 Ruang Lingkup**

Penulis akan meneliti tingkat kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI. Berdasarkan pertimbangan keterbatasan waktu dan kemampuan penulis, maka pada kesempatan ini penulis membatasi masalah pada "Kepuasan Pemakai Terhadap Layanan Koleksi Ilmu Terapan di Perpustakaan Nasional RI dan Tinjauannya menurut Islam."

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui kepuasan pemakai terhadap koleksi layanan ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI.
- b. Untuk mengetahui fasilitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pemakai di layanan koleksi ilmu terapan.
- c. Untuk mengetahui petugas layanan dalam meningkatkan kepuasan pemakai di layanan koleksi ilmu terapan.
- d. Untuk mengetahui tinjauan Islam tentang kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian pengukuran kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan di Perpustakaan Nasional RI adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan masukan bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Informasi, khususnya dalam bidang layanan jasa perpustakaan.
- b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan layanan jasa perpustakaan dan informasi.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Perpustakaan Nasional RI sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai layanan terhadap pemakai dan meningkatkan kinerjanya, terutama bagi kepuasan pemakai.

## **1.6 Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2007 : 234). Penelitian ini hanya mendeskripsikan informasi yang diperoleh sesuai dengan variabel yang diteliti tanpa menguji hipotesis.

### **1.6.2 Variabel Penelitian**

Variabel yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah pemakai Perpustakaan Nasional RI berkaitan dengan tingkat kepuasannya terhadap layanan koleksi ilmu terapan. Penelitian ini mempunyai dua variabel yang diambil, yaitu variabel bebas (*Independent*) yang dilambangkan dengan huruf X dan variabel terikat (*Dependent*) yang dilambangkan huruf Y.

Variabel dalam penelitian ini adalah :

Variabel bebas (x) (*Independent*) : layanan koleksi ilmu terapan

Variabel terikat (y) (*Dependent*) : kepuasan pemakai

### **1.6.3 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2006 : 130). Populasi dalam penelitian ini adalah pemakai yang datang di kelompok layanan koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI. Jumlah pemakai selama satu tahun adalah 4.255 orang dibagi 12 bulan mencapai rata-rata 350 orang per bulan, jadi jumlah populasi 350 orang.

### **1.6.4 Sampel**

Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 - 25% atau lebih (Arikunto, 2006 : 134). Dalam penelitian ini penulis hanya mengambil 20% dari 350 jumlah pemakai, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 orang.

## **1.6.5 Metode Pengumpulan Data**

### **1.6.5.1 Metode Kepustakaan**

Kepustakaan adalah mempelajari dan mengevaluasi literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Data diambil melalui buku-buku, literatur, tulisan-tulisan ilmiah dan pendapat para ahli yang ada hubungannya dengan penyusunan skripsi ini serta melalui website, terutama mengenai kepuasan pemakai dan layanan perpustakaan.

### **1.6.5.2 Metode Wawancara**

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 2006 : 155). Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada petugas maupun pustakawan layanan koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI.

### **1.6.5.3 Metode Observasi**

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (Arikunto, 2006 : 156). Dalam hal ini peneliti mengamati langsung kegiatan layanan baik dari segi koleksi, fasilitas serta pelayanan yang diberikan kepada pemakai.

### **1.6.5.4 Metode Angket / Kuesioner**

Angket / Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2006 : 151). Menurut pengertiannya, angket / kuesioner adalah kumpulan dari pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada seseorang (yang dalam hal ini disebut responden), dan cara menjawab juga dilakukan dengan tertulis (Arikunto, 2007:101). Untuk memperoleh data lebih lengkap digunakan metode angket / kuesioner dengan beberapa pertanyaan tertulis, dalam mengungkap kepuasan pemakai terhadap layanan koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI.



## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah :

BAB 1 : PENDAHULUAN

BAB 2 : TINJAUAN LITERATUR DAN PROFIL TEMPAT PENELITIAN

BAB 3 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB 4 : TINJAUAN ISLAM TENTANG KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP  
LAYANAN KOLEKSI ILMU TERAPAN DI PERPUSTAKAAN  
NASIONAL RI

BAB 5 : PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN