

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dewasa ini merupakan media yang cukup penting bagi penyebaran dan pemanfaatan informasi yang telah mengarahkan dunia perpustakaan. Tujuan utamanya adalah pada pemenuhan kebutuhan informasi yang berhubungan dengan kegiatan belajar mengajar. Hal ini mengakibatkan kebutuhan terhadap informasi akan semakin meningkat dan upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut menjadi tantangan baru bagi para pustakawan maupun penentu kebijakan dalam pengembangan perpustakaan

Perpustakaan sebagai organisasi penyedia jasa pelayanan informasi diharapkan mampu memberikan bantuan kepada pengguna untuk memperoleh informasi atau bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Setiap perpustakaan tentunya mempunyai visi yang berbeda, namun dapat dipastikan bahwa perpustakaan itu dikatakan berhasil bila banyak digunakan oleh pemustaka. Salah satu aspek penting untuk membuat perpustakaan itu banyak digunakan adalah ketersediaan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustaka. Pustakawan yang diberi tugas di bidang pengembangan koleksi, harus tahu betul apa tujuan perpustakaan tempat mereka bekerja dan siapa penggunanya, serta apa kebutuhannya. Pesatnya perkembangan layanan informasi menuntut perpustakaan untuk dapat terus bertahan bahkan diharapkan mampu bersaing. Selain itu juga, perpustakaan harus dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka, terutama oleh mahasiswa dan dosen di

sebuah perguruan tinggi. Pemanfaatan perpustakaan diperlukan, baik untuk penelitian lapangan maupun penelitian bahan dokumentasi. Berdasarkan pemahaman tersebut, pemanfaatan perpustakaan diantaranya mencakup pemanfaatan koleksi pustaka yang tersedia di perpustakaan. Koleksi yang terdapat di perpustakaan merupakan kekayaan yang harus sebesar-besarnya dimanfaatkan oleh pemustaka.

Pemustaka sebagai penerima layanan memiliki peran dalam menentukan penilaian atas kinerja oleh perpustakaan sebagai penyedia layanan, hal ini disebabkan oleh pemustakalah yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga mereka yang menentukan kualitas jasa perpustakaan. Kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara masyarakat pengguna dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pengguna. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pendayagunaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna.

Menurut Martoatmojo (1993:43) betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pemakaiannya tidak lancar atau hanya sedikit saja yang memanfaatkannya, maka kecil arti perpustakaan tersebut. Akan tetapi sebaliknya, jika kegiatan yang dilakukan bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut bisa dikatakan baik.

Pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. (Soeatminah, 1992 : 17)

Berkaitan dengan pemanfaatan koleksi ini, Lancaster (1978) berpendapat bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi pemanfaatan perpustakaan, yaitu (1) koleksi yang berkaitan dengan ketersediaan subjek tertentu, jumlah, kelengkapan, edisi dan bahasa, (2) faktor aksesibilitas terhadap alat bantu temu kembali maupun terhadap penempatan buku di rak, aturan peminjaman serta waktu layanan perpustakaan, (3) faktor sumber daya manusia perpustakaan khususnya jumlah, pengetahuan terhadap substansi

koleksi, bersifat membantu dan ramah, (4) faktor pemustaka terutama karakteristik pemustaka, meliputi pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi dan kebutuhan informasinya.

Untuk mengetahui berhasil tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan (Munir, 1998:56). Dengan adanya persepsi dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pada para pemustakanya. Pemustaka akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pemustaka merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Perpustakaan Pusat Universitas Sultan Ageng Tirtayasa disingkat Perpustakaan Pusat UNTIRTA yaitu sebagai obyek penelitian didasarkan atas pengamatan awal yang penulis lakukan bahwa mahasiswa dari tiap-tiap fakultas di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang menjadi anggota Perpustakaan Pusat UNTIRTA memiliki minat memanfaatkan koleksi yang cukup variatif. Data hasil laporan tahunan Perpustakaan Pusat UNTIRTA sampai dengan tahun 2010 memiliki jumlah anggota sebanyak 9.316 orang dari berbagai fakultas dan jurusan yang ada di UNTIRTA. Untuk melayani pemustaka tersebut, Perpustakaan Pusat UNTIRTA memiliki jumlah koleksi umum (buku teks) 7.577 judul dengan 20.752 eksemplar, koleksi referensi 1.458 judul dengan 2.063 eksemplar (Tabel 2).

Perpustakaan yang memiliki fasilitas dan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, biasanya memiliki pemustaka yang cukup sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan dan begitu pun sebaliknya. Perpustakaan Pusat UNTIRTA

memiliki koleksi dari berbagai disiplin ilmu dan pengguna perpustakaan merupakan seluruh civitas akademika UNTIRTA.

Tahun 2010 pengunjung Perpustakaan Pusat UNTIRTA dalam satu bulan berkisar 2.050 orang atau 22 % dari jumlah pengguna yang terdaftar yaitu 9.316 mahasiswa, dan yang melakukan transaksi peminjaman 1.438 orang perbulan, perhari 66 mahasiswa dengan jumlah buku yang dipinjam 2.668 eks perbulan, perhari 123 eks (Lampiran 1 dan 2), sedangkan transaksi peminjaman bahan pustaka tahun 2009 sebesar 1.108 perbulan, perhari 51 mahasiswa dan buku yang dipinjam 1.897 eks perbulan, perhari 87 eks (Lampiran 4) dengan demikian jumlah pengunjung dan buku yang dipinjam pertahun menunjukkan sangat kecil dibanding dengan jumlah bahan pustaka sebesar 20.752 eks (Tabel 2) dan total anggota seluruh 9.316 (Lampiran 13)

Berdasarkan beberapa hal uraian di atas, maka timbul persepsi yang berbeda-beda dari pemustaka yang dilayaninya. Hal ini yang mendasari penulis untuk mengetahui **“Bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dan Tinjauannya Menurut Islam”**.

B. Perumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang di atas, permasalahan yang menjadi perhatian penulis adalah

1. Bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Bagaimana Pandangan Islam Tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

C. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas hanya pada: Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
2. Mengetahui Pandangan Islam tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pada Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

E. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna

1. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan di Perpustakaan Pusat UNTIRTA sebagai langkah awal evaluasi pelayanan perpustakaan

2. Sebagai bahan masukan kepada pimpinan perpustakaan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di Perpustakaan Pusat UNTIRTA

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu obyek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nasir 2003:54)

1. Metode Pengumpulan Data

- Populasi dan sampel

Populasi suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek, subyek yang mempunyai kualitas, karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2006:72). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan yang telah menjadi anggota aktif perpustakaan yang memakai jasa layanan perpustakaan, sejumlah 9.316 orang

Sampel sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2002:111) sedangkan menurut Sugiyono (2007:81) sampel adalah bagian dari jumlah, karakteristik yang dimiliki untuk populasi tersebut, pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Yamane (Rahmat, 2005:82) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)+1}$$

Ket: n = Jumlah sampel

N= Jumlah populasi

$$d = \text{bound of error } (0,1) / 10\%$$

Dari rumus tersebut, maka perhitungan sampel dalam penelitian nantinya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{9316}{9316 (0,1)^2 + 1} \\ &= \frac{9316}{93.16+1} \\ &= \frac{9316}{94.16} \\ &= 98.9 \\ &= 99 \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan sampel di atas sebesar 98.9 yang kemudian di bulatkan menjadi 99, jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99

- Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yang tidak dirancang pertemuannya terlebih dahulu / dengan kata lain penentuan sampel dengan mengambil anggota sampel yang kebetulan ditemu/dijangkau oleh penulis (Arikunto, 2002:14). Pengambilan sampel dilakukan peneliti secara acak tanpa membedakan status pemustaka perpustakaan. Alasan mengambil teknik *accidental sampling* karena semua pemustaka perpustakaan yang akan dijadikan obyek penelitian telah diasumsikan memiliki persamaan kepentingan dalam mendapatkan pelayanan perpustakaan

2. Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data yang relevan dalam kaitannya dengan kebutuhan penulis, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang objek penelitian mengenai kondisi yang ada di lapangan serta mengetahui permasalahan yang terjadi di dalam layanan perpustakaan UNTIRTA

2. Wawancara

Merupakan pertanyaan lisan yang digunakan untuk memperoleh data dari pemustaka maupun petugas perpustakaan.

3. Kuesioner (Angket)

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) sedangkan menurut Sugiyono (2007:142) Angket adalah seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden. Angket ini ditujukan kepada pemustaka yang telah menjadi anggota aktif perpustakaan yang berkunjung ke Perpustakaan Pusat Untirta.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan dengan cara:

- a. Mengelompokkan data berdasarkan subjek;
- b. Memasukkan data dalam tabel
- c. Menghitung hasil data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan tabulasi, dengan cara menghitung frekuensi masing-masing temuan subjek dan menyajikannya dalam bentuk tabel dengan rumus persentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{n} \times 100 \%$$

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi jawaban

n = Jumlah sampel

Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Pusat UNTIRTA. Data yang diperoleh dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dianalisis sesuai data yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif, dalam pengukuran persepsi dengan skala Likert terdapat pertanyaan-pertanyaan yang harus di jawab oleh responden. Hasil dari jawaban responden tersebut akan diberi nilai: sangat baik: 5, baik: 4, cukup baik: 3, tidak baik: 2, sangat tidak baik: 1. Bila mayoritas tanggapan responden adalah sangat baik, maka besarnya *mean* akan mendekati angka 5 sebaliknya bila mayoritas tanggapan responden adalah sangat tidak baik maka *mean* akan mendekati angka 1 (dalam skala 1-5).

Berdasarkan nilai maksimum dan minimum tersebut dapat diketahui bagaimana persepsi responden. Adapun rumus *mean Armatik* (Hadi, 2004:272) adalah sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

Dimana:

M = *Mean* / Rata-rata hitung

$\sum x$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Berdasarkan rumus skala interval yang dikemukakan (Supriyono, 2007: 48) maka didapat nilai interpretasi skor persepsi bahwa bila nilai rata-rata hitung yaitu:

1,00 – 1,75 = Sangat tidak baik

1,76 – 2,50 = Tidak baik

2,51 – 3,25 = Cukup baik

3,26 – 4,50 = Baik

4,51 – 5,00 = Sangat baik

G. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian diadakan di Perpustakaan Pusat UNTIRTA Jl. Raya Jakarta Km.4 Pakupatan Serang-Banten, Waktu penelitian selama dua minggu.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN PROFIL PERPUSTAKAAN

Berisikan tinjauan literatur terdiri dari pengertian-pengertian terkait obyek yang di bahas, kutipan pendapat dan pandangan pakar terkait yang di bahas dari buku, dan sumber-sumber informasi lainnya yang akan digunakan dalam pembahasan penelitian. Profil perpustakaan terdiri dari

sejarah, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, peraturan dan tata tertib, prosedur peminjaman, gedung dn ruang, koleksi, pengguna, anggaran.

BAB III HASIL PENELITIAN

Berisikan deskripsi data penelitian dan pengolahannya, analisis /pembahasan kelemahan dan kelebihan

BAB IV PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT PADA UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA DAN TINJAUANNYA DALAM ISLAM

Berisikan perpustakaan dan ilmu pengetahuan menurut pandangan islam, layanan perpustakaan menurut ajaran islam, layanan Perpustakaan Pusat UNTIRTA, persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan pusat dan tinjauannya menurut islam

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian