

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Perpustakaan memberikan pelayanan yang diinginkan pengguna secara tepat dan cepat, sehingga fungsi perpustakaan benar-benar terlaksana sebagai mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, dan mendayagunakan bahan-bahan pustaka kemudian menyajikan bahan pustaka tersebut kepada pengguna. Oleh karena itu pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna dapat menarik perhatian dari status keanggotaan pemustaka yang berbeda, seperti pelajar, mahasiswa, karyawan, masyarakat maupun pemustaka yang masih anak-anak.

Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat ialah perpustakaan umum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan untuk masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status social ekonomi. Seperti yang kita ketahui istilah perpustakaan itu sendiri adalah

sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.<sup>1</sup> Perpustakaan sekolah berada pada lembaga pendidikan sekolah yang merupakan integral dari sekolah yang bersangkutan dan merupakan sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah bersangkutan perpustakaan diselenggarakan oleh sekolah sebagai pusat kegiatan belajar mengajar dan merupakan bagian integral sistem pendidikan sekolah.

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya sebatas mengumpulkan dan menyimpan bahan perpustakaan melainkan juga membantu para siswa mendapatkan bahan pelajaran yang diinginkan dan menjadi sumber referensi utama para guru untuk mendapatkan materi pelajaran perpustakaan sekolah akan bermanfaat jika para siswa dan guru telah terbiasa mendapatkan informasi dari perpustakaan sekolah, dalam undang – undang republik indonesia no 43 tahun 2007 tentang perpustakaan Bab V menyebutkan bahwa layanan perpustakaan di lakukan secara prima dan berorientasi kepentingan pemustaka, layanan perpustakaan di selenggarakan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada Pemustaka<sup>2</sup>

Layanan di perpustakaan sekolah bertujuan untuk menyajikan informasi guna untuk peningkatan pelaksanaan proses belajar mengajar dan rekreasi bagi semua siswa di sekolah dengan mempergunakan bahan pustaka yang

---

<sup>1</sup> Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Gramedia Pustaka Utama: Jakarta, 1991), h. 3.

<sup>2</sup> Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Bahan Ajar Pendidikan dan Pelatihan: Pengenalan Pengelolaan Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustnas, 2018), h.13.

dimilikinya. Sebagai suatu lembaga jasa, keberhasilan perpustakaan sangat tergantung dari sistem dan pelaksanaan aspek layanannya kepada para pemakainya. Secara umum, perpustakaan yang berhasil adalah perpustakaan yang banyak dikunjungi oleh siswa atau pemakainya untuk memanfaatkan sumber-sumber informasi yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah agar bisa mendapatkan pelaksanaan layanan yang baik hendaknya harus mempunyai petugas perpustakaan yang aktif dalam bidangnya agar bisa tercapai layanan perpustakaan yang baik dan layanan berkualitas. Keberhasilan dari sebuah perpustakaan salah satunya dapat diukur dengan melihat kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Tjiptono menjelaskan “bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan dan kejelasan penyampaian kepada pelanggannya” di kutip dari Fatmawati. Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan sirkulasi merupakan pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemakai perpustakaan, karena pada pelayanan ini pemakai melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjam.

Pengembalian pinjaman koleksi dapat dilakukan oleh siapa pun asal koleksi itu dalam keadaan baik seperti semula dan tepat waktu. Dalam hal ini petugas perlu memerhatikan ketepatan pengembalian dan keutuhan koleksi. Agar tidak terjadi kesalah pahaman, peminjam yang mengembalikan pinjamannya perlu mendapatkan tanda bukti tertulis. Bukti itu bisa berupa tanda tangan

pada kartu anggota atau dalam bentuk tanda terima lain. Bagi perpustakaan sekolah/madrasah yang telah otomasi, maka perlu dibuat sistem yang betul– betul teliti, akurat, dan luwes.<sup>3</sup>

Pelayanan ini dapat dianggap sebagai ujung tombak pelayanan suatu perpustakaan terutama bagi perpustakaan sekolah/madrasah. Melalui jasa informasi ini, aktivis sekolah mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai<sup>4</sup>

Untuk mencapai sebuah citra layanan yang baik maka diperlukan adanya aturan kebijakan tentang sikap petugas bagian layanan dalam melayani pemustaka maupun sikap dari pemustaka itu sendiri. Dengan mengetahui sikap pemustaka, maka petugas dapat mengevaluasi kinerja bagian layanan. Sehingga akan diketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Ali ‘Imran 3: 159 sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, (Yogyakarta: Ombak, 2016). h. 182-185.

<sup>4</sup> Qalyubi Syihabuddin dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Adab Uin Sunan Kalijaga, 2003), h. 221.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Dari ayat di atas dapat diberikan penjelasan bahwa keberhasilan bagi pustakawan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka hendaknya lebih menekankan pada nilai-nilai moral, etika, akhlak pribadi (seperti: jujur, berani, penolong, disiplin, sikap lemah lembut dan kerja keras), karena merupakan metode dalam dakwah tarbiyah (pendidikan), pengajaran dan berinteraksi dengan orang lain serta sikap lemah lembut mendatangkan kebaikan, sedangkan sebaliknya sikap kasar selalu mendatangkan keburukan.

Sirkulasi bahan pustaka merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan betapapun besar koleksi yang di miliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi hanya sedikit saja yang memanfaatkannya maka kecil arti perpustakaan itu sendiri, maka akan lebih bagus pelayanan sirkulasinya dan akan lebih banyak pula yang memanfaatkan perpustakaan tersebut.

Pelayanan sirkulasi bertujuan untuk membantu para pemustaka dalam mendapatkan informasi yang ada dalam perpustakaan, dan sebaiknya perpustakaan harus dapat melayani kebutuhan para pemustaka semaksimal mungkin, karena jasa pelayanan baru terasa manfaatnya apabila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku –buku dan bahan pustaka lainnya, misalnya semua buku – buku dicatat

dalam buku induk, diklasifikasi tertentu, setiap buku dibuatkan katalog dan label buku, setiap buku dilengkapi dengan kartu buku, slip tanggal dan sebagainya.

Pustakawan harus memiliki sikap perhatian dan kepedulian yang tinggi dalam melayani pemustaka, salah satu faktor kepuasan bagi pengguna di perpustakaan yaitu seorang pustakawan harus bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani pengguna baik dalam ucapan maupun perbuatan merupakan salah satu pedoman tingkah laku yang harus dimiliki oleh pustakawan, hal ini telah diatur dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Bagian III tentang kode etik pustakawan Indonesia.

Selain itu, dalam memenuhi tingkat pelayanan maka dapat diketahui tentang persepsi seorang pengunjung atau pemustaka terhadap layanan yang ada di perpustakaan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari tingkat kepuasan bagi pengunjung, serta dapat mengetahui dan mengevaluasi hasil kerja yang selama ini sudah dilakukan oleh seorang pustakawan di perpustakaan tersebut. Apabila pustakawan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna atau pemustaka di perpustakaan tersebut maka perpustakaan mendapatkan keuntungan tersendiri.

Keuntungan yang dapat diperoleh yaitu banyaknya pemustaka yang datang ke perpustakaan tersebut untuk mencari sumber informasi, selain itu juga perpustakaan tersebut mendapat pengakuan dari masyarakat umum sebagai perpustakaan terbaik dari segi pelayanan bagi pengguna. Apabila seorang pustakawan di perpustakaan tertentu belum mampu menerapkan kualitas pelayanan yang baik, maka perpustakaan tersebut harus mengadakan evaluasi dengan

mengikuti pelatihan-pelatihan bagi pustakawan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan.

Hal utama yang dilihat dari sebuah perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan tersebut kepada pemustaka. Kesan baik atau tidaknya dalam perpustakaan pertama kalinya bagi pengunjungnya terletak pada puas atau tidaknya pengunjung terhadap layanan yang diberikan di perpustakaan tersebut, maka dengan itu kepuasan pengunjung dapat disejajarkan dengan mutu pelayanan perpustakaan. Sikap yang sopan, ramah, senyum dan mampu berkomunikasi menjadikan modal utama untuk seorang pustakawan dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis yang diperoleh oleh persepsi pemustaka, ada beberapa permasalahan yang ada di perpustakaan SMA 8 Banjarmasin permasalahan tersebut antara lain, pustakawan masih kurang efektif dalam melayani pemustaka terutama dalam hal pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka masih menggunakan fasilitas yang secara manual, beberapa penataan koleksi yang belum sepenuhnya tepat menyebabkan sebagian pemustaka merasa kebingungan untuk mencari bahan pustaka yang diinginkan. Hal tersebut sangat mengkhawatirkan jika tidak diperhatikan maka berbagai persepsi negatif akan muncul yang dapat merugikan dan citra perpustakaan akan menjadi buruk, agar perpustakaan dapat memainkan perannya dengan baik dan berdayaguna maka perpustakaan harus lebih memperhatikan masalah-masalah tersebut. Oleh karena itu pustakawan perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan tentang seorang pustakawan

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti persepsi pemustaka dengan menentukan judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Kegiatan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah SMA Negeri 8 Banjarmasin”**. Sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perpustakaan sekolah lainnya.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan terhadap judul maka penulis menjelaskan istilah dan penegasan judul sebagai berikut:

### **1. Persepsi**

Persepsi ialah penglihatan atau bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan seseorang mengenai bagaimana dia mengartikan dan menilai sesuatu.<sup>5</sup>

Jadi persepsi disini adalah bagaimana pandangan, pengamatan, terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin.

### **2. Pemustaka**

Pemustaka ialah Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Menurut Sulistyono-Basuki pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan, menurut Sutarno mendefinisikan pemakai

---

<sup>5</sup> Muhammad Rizki, *“Persepsi Siswa Terhadap Penggunaan Media Dalam Pembelajaran Al- quran dan Hadist, Skripsi*, FTK UIN Antasari Banjarmasin, 2016, h. 9.



perpustakaan ialah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota.<sup>6</sup>

Dalam kamus bahasa Indonesia, pemustaka atau siswa adalah murid (terutama pada tingkat sekolah dasar dan menengah) atau pelajar (orang yang sedang belajar)<sup>7</sup>

Jadi pemustaka disini adalah pengguna atau siswa yang ingin meminjam buku di perpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin.

### 3. Kegiatan Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi adalah layanan terhadap pemustaka yang berkaitan dengan pendaftaran kartu anggota perpustakaan, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi, bebas pustaka, dan semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan.<sup>8</sup> Jadi layanan sirkulasi disini adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

### 4. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka akan tetapi teori lain menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan

---

<sup>6</sup> Abror Khozin, Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen, *Skripsi*, FUH Universitas Diponegoro, 2013, h.14.

<sup>7</sup> Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), h. 136.

<sup>8</sup> Lasa Hs. 1993. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. (Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 1993), h. 1.

pengguna koleksi perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan.<sup>9</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka ingin mengetahui bagaimana pandangan para siswa terhadap kegiatan layanan sirkulasi yang diberikan oleh perpustakaan di SMA Negeri 8 Banjarmasin yang berkaitan dengan keanggotaan, peminjaman, pengembalian, dan sanksi/denda yang diterapkan oleh perpustakaan dalam berinteraksi secara langsung antara pemustaka dengan pustawakan. Karena layanan sirkulasi adalah kegiatan yang harus ada di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dipergunakan oleh pengguna secara maksimal.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan adapun rumusan penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap kegiatan layanan sirkulasi diperpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin?

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kegiatan layanan sirkulasi diperpustakaan SMA Negeri 8 Banjarmasin.

---

<sup>9</sup> Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakaan dan Pustakawan*, (yogyakarta: Kanisius, 1992).  
h. 8

### **E. Alasan Memilih Judul**

Alasan peneliti memilih judul yaitu karena masih kurangnya pelayanan pustakawan terhadap pemustaka dalam kegiatan pelayanan sirkulasi, banyak pemustaka yang belum mengetahui tentang gunanya pelayanan sirkulasi di perpustakaan.

### **F. Kegunaan/ Signifikan penelitian**

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis adalah sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Dari segi teoritis manfaat penelitian ini adalah sebagai salah satu upaya menambah dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalaman dalam perpustakaan bahkan dunia pendidikan khususnya yang berkaitan dengan evaluasi pengelolaan perpustakaan atau layanan yang diberikan perpustakaan

#### **b. Manfaat Praktis**

1. Dapat melatih serta berfikir secara ilmiah serta mengetahui secara langsung harapan pemustaka dari kinerja pelayanan yang diberikan pustakawan
2. Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan tentang layanan sirkulasi di perpustakaan
3. Penelitian ini menambah pengalaman, terutama dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan.

4. Sebagai kontribusi bagi lembaga terkait bahwa pelayanan sirkulasi sangat berperan penting, dalam mendukung pelayanan perpustakaan.

### **G. Penelitian Terdahulu**

Sebelum melakukan penelitian penulis akan mempelajari karya tulis ilmiah yang berhubungan dengan penelitian yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Karya tulis ilmiah yang pertama diteliti oleh Azmi Nur Widya (2013), yang berjudul tentang persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan daerah jepara. Hasil penelitian (1) untuk mengetahui bagaimana sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dilihat dari persepsi pemustaka. persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati dapat disimpulkan jika dilihat dari segi baik, dari segi sikap simpatik dan kesopanan, walaupun ada sebagian pustakawan tidak bersikap simpatik kepada pemustaka.
2. Karya tulis ilmiah yang kedua skripsi oleh Suriani (2014) yang berjudul tentang persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi di perpustakaan daerah kabupaten barru. Hasil penelitian persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan daerah kabupaten barru cukup memuaskan. Hal tersebut tampak jelas pada pendapat pemustaka yang menyatakan memuaskan yaitu (50,28%) terhadap koleksi dan fasilitas layanan sirkulasi yang tersedia, sistem layanan sirkulasi mendapat

kesan memuaskan yaitu (66,67%), begitupula dengan penilaian terhadap Sumber Daya Manusia (Pustakawan) yang memberikan pelayanan sirkulasi mendapat persepsi memuaskan yaitu (57.50%).

3. Dan karya tulis ilmiah yang ketiga skripsi oleh Alyasa Gustiyono (2016) yang berjudul tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan universitas satya negara indonesia. Hasil penelitian persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan universitas satya negara indonesia memuaskan. Hal tersebut tampak jelas pada pendapat pemustaka yang menyatakan memuaskan yaitu (3,91) terhadap kemampuan dan sikap petugas dalam melayani, petunjuk dan sarana akses mendapat kesan memuaskan yaitu (3,74), begitupula dengan penilaian terhadap akses informasi layanan sirkulasi yang menyatakan memuaskan yaitu (3,65).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu adalah penulis meneliti persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi, sedangkan penelitian terdahulu yang pertama meneliti tentang persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi, sedangkan penelitian terdahulu yang kedua meneliti tentang persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi di perpustakaan, sedangkan penelitian terdahulu yang ketiga meneliti tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi jadi perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terdapat pada variabel terikat atau pada tujuan penelitiannya.

## **I. Sistematika Penulisan**

Penulis menguraikan tahapan-tahapan pembahasan penulisan yang diklasifikasi dalam beberapa Bab, antara lain:

BAB I Pendahuluan, pada Bagian pendahuluan memuat uraian yang berisi latar belakang, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, alasan memilih judul, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Teoritis, bab ini berisi tentang pengertian perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, persepsi, pemustaka, dan layanan sirkulasi.

BAB III Metodologi Penelitian bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, instrumen penelitian, uji coba instrumen penelitian, analisis data dan, prosedur penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, pada bagian ini disebutkan gambaran umum sekolah, hasil-hasil penelitian yang berupa uraian tabel, grafik, beserta hasil analisis statistiknya.

Bab V Penutup, pada bagian ini berisi simpulan dan sasaran yang dikemukakan peneliti berdasarkan apa yang diteliti. Simpulan bukanlah ringkasan, tetapi merupakan jawaban dari rumusan masalah yang diajukan.

