

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan bertindak selaku penyimpan khazanah hasil pikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk buku. Buku merupakan alat bantu manusia untuk belajar. Sedangkan perpustakaan selalu dikaitkan dengan kegiatan belajar. Karena adanya kegiatan belajar yang berbeda beda jenjangnya, maka muncul lah berbagai jenis perpustakaan untuk melayani keperluan tersebut. Ada lima jenis perpustakaan, yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, serta perpustakaan Perguruan Tinggi (PT).

Perpustakaan Perguruan Tinggi, setiap Perguruan Tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan dan memiliki koleksi, baik jumlah judul, maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.¹

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang terdapat pada lembaga perguruan tinggi. Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, perpustakaan memiliki kegiatan pokok antara lain, pengembangan koleksi, pengolahan koleksi dan layanan pengguna.²

¹Gatot Subroto, *“Pengadaan Bahan Pustaka Untuk Perpustakaan Sekolah”*, Skripsi Universitas Negeri Malang, 2015. h. 1.

²Lisa Arifatul Chorida, *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*

Kemudian, menurut Elva Rahmah tugas utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan layanan informasi yang mencakup: layanan referensi, layanan penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, konsultasi bibliografi, dan penyediaan fasilitas membaca atau belajar yang nyaman.³

Pengertian layanan sirkulasi tertera dalam Undang Undang Dasar yang tertulis : perpustakaan dan layanan tersebut memiliki peranan penting yaitu, mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, di mana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali, memudahkan pemustaka dalam proses peminjaman dan pengembalian koleksi, terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas maka keamanan bahan pustaka akan terjaga, serta apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui. Peranan tersebut sejalan dengan undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 14 ayat 1 dan 4 yang berbunyi, “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka”.⁴

Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan sirkulasi di berikan kepada pemustaka.

³Elva Rahmah, *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, Journal.unair.ac.id, di akses pada tanggal 12 juli Pukul 11:56 wita, h.2

⁴Direktorat Jendral Penata Umum, *Undang-undang perpustakaanRI No. 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan*. (Jakarta: Departemen Pekerjaan Umum. 2007), h. 10

Salah satu sikap yang harus dimiliki pustakawan dalam memberi layanan adalah sikap yang lemah lembut dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.⁵

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-Qur'an Q.S. Ali-imran / 3:159;

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

Menurut ayat diatas dapat di berikan penjelasan bahwa keberhasilan bagi pustakawan dalam melakukan layanan kepada pemustaka hendaknya lebih menekankan pada nilai moral-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.⁶

Perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan sikap pustakawan yang baik pula, layanan yang dimaksud seperti sikap yang ramah, dan memberikan arahan yang terarah agar pemustaka dapat mencari bahan pustaka yang di inginkan. Berikut adalah sikap yang harus diterapkan dalam melaksanakan layanan perpustakaan sebagai berikut.

⁵Aswina, "Analisis Proses Layanan Sirkulasi DiPerpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Luwu Utara", Skripsi, (UIN Alauddin Makasar, 2017). h. 1.

⁶Shihab, M. Quraish, "Tafsir Al-Misbah (Pesan, dan Kesan Keserasian Al-Qur'an)". (Jakarta : Lentera Hati, 2012). Vol. 2, h. 262.

- a. Sopan dan santun,** pustakawan diwajibkan untuk bersikap sopan santun kepada pemustaka. Untuk dapat bersikap seperti itu, pustakawan harus bersikap dan berpikir positif, dewasa, tidak egois, tulus, dan tidak cuek kepada pemustaka. Kepedulian pustakawan terhadap orang lain adalah peranan penting dalam melaksanakan tugas sehari-hari dengan begitu tercipta hal positif dari pemustaka terkait pelayanan yang di berikan di perpustakaan.
- b. Sabar dan tidak mudah marah,** dalam menanggapi perbedaan pustakawan di tuntut untuk memahami dengan penuh pengertian dan harus bersikap sabardan tidak gampang marah.
- c. Suka menolong,**sikap menolong perlu dikembangkan sejak dini dan ini sangat diperuntukkan kepada pustakawan yang memang dalam pekerjaannya di tuntut untuk melayani dan membantu pemustaka saat di perpustakaan.
- d. Penuh perhatian,** pustakawan harus mampu memperhatikan orang lain, baik dengan sesamanya, atasan, maupun pemustaka pada umumnya. Pustakawan harus memiliki sikap penuh perhatian kepada orang lain, sebab yang dihadapinya setiap saat adalah pemustaka yang sudah pasti memerlukan perhatian lebih terhadap pustakawan. Sikap perhatian kepada orang lain adalah sikap profesionalitas dalam kaitannya mendapatkan kepuasan dari pemustaka.⁷

⁷Ummul Khaerah. 2020. Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Talakar , *Jurnal Perpustakaan*

Untuk memenuhi kebutuhan informasi yang berbeda-beda dari keinginan pemustaka. Perpustakaan merupakan tempat untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat, agar pemustaka dapat merasakan kenyamanan padasaat berkunjung, serta proses peminjaman dan pengembalian koleksi di lakukan dengan pelayanan yang cepat.⁸

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan permasalahan seperti kurangnya tenaga pustakawan yang sesuai dengan keilmuannya, tempat yang kurang luas, adanya pelayanan peminjaman tetapi tidak di perbolehkan untuk membaca di perpustakaan tersebut dikarenakan adanya pandemi Covid-19. Hal tersebut membuat peneliti merasa menarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu diketahui Perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin mengalami penurunan pelayanan sirkulasi yang di akibatkan pandemi Covid-19, sehingga berdampaknya pada kunjungan para pemustaka untuk menggali informasi ke perpustakaan. Tidak hanya berdampak pada pemustaka, pustakawan pun mengalami dampak tersebut sehingga pekerjaan pustakawan dialihkan ke pekerjaan rumah. Oleh karena itu, peneliti ketertarikan melakukan penelitian yang berjudul "*Layanan Sirkulasi pada Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin*".

Hasanuddin Makassar, <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/view/11331/5842>, diakses pada tanggal 27 juli 2022 pukul 10:53

⁸Aswina, "*Analisis Proses Layanan Sirkulasi DiPerpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Luwu Utara*", Skripsi, UIN Alauddin Makasar, 2017. h. 2-3

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dalam penelitian ini terdapat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana layanan sirkulasi pada masa pandemi covid-19 di perpustakaan Politeknk Negeri Banjarmasin?
2. Apa saja kendala dalam melaksanakan layanan sirkulasi pada masa pandemi Covid-19, serta apakah berdampak dalam penurunan pelayanan pada saat pandemi Covid-19 di perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka penelitian ini berdasarkan dengan tujuan :

- a. Untuk mengetahui bagaimana layanan sirkulasi saat pandemi covid-19 di perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin?
- b. Untuk mengetahui Apa saja kendala dalam melaksanakan layanan sirkulasi pada masa pandemi Covid-19, serta apakah berdampak dalam penurunan pelayanan pada saat pandemi Covid-19 di perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin?

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan ilmu pengetahuan yang khususnya dibidang ilmu perpustakaan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan khususnya tentang layanan sirkulasi Pustakawan dan menjadikan acuan dalam melayani pemustaka di Politeknik Negeri Banjarmasin. Menambah wawasan pengalaman, dan pengetahuan peneliti.

2) Bagi Pustakawan

Pustakawan yaitu memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan informasi pemustaka, dan juga sebagai masukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dari judul penelitian "Layanan Sirkulasi Saat Pandemi Covid-19 di Perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin sebagai berikut".

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk publik. Perpustakaan perguruan tinggi meliputi standar koleksi, sarana, prasana, dharma perguruan tinggi yaitu:

- a) pendidikan;
- b) penelitian;

c) pengabdian kepada masyarakat.⁹

Maksud dari peneliti disini adalah bagaimana perpustakaan dapat melakukan pelayanan sirkulasi dimasa pandemi Covid-19, dan apakah pustakawan di perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin mengalami kendala dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

2. Layanan Sirkulasi

Menurut Qalyubi, layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna Perpustakaan. Layanan sirkulasi antara lain meliputi: Peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan hubungan masyarakat.¹⁰

Layanan sirkulasi pada penelitian ini adalah layanan peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan hubungan masyarakat

3. Covid-19

Coronavirus terjadi pada bulan april sampai juni pada tahun 2020, corona virus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan sindrom pernapasan akut berat/ *Severe Acute Respiratory*

⁹Sujatna, *Promosi Perpustakaan*, (Banten : Mahara Publishing, 2016), h. 54-55.

¹⁰Qalyubi, Syihabuddin dkk.. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab) 2003 h. 221.

Syndrome (SARS). Coronavirus jenis baru yang di temukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan Cina, pada desember 2019, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV2), dan menyebabkan penyakit *Coronavirus Disease-2019* (COVID-19).¹¹

E. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang kepuasan pemustaka telah dilakukan oleh peneliti lain, diantaranya:

1. Skripsi dari Rizka Dwi Maizaroh yang berjudul "*Efektivitas Layanan Sirkulasi Dewasa Dengan Sistem Tertutup Sebagai Wujud Tuntutan Pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur*", perbedaan penelitian penulis dengan skripsi tersebut terletak pada judul penulis dengan skripsi rizka dwi maizaroh, skripsi dwi maizaroh membahas efektivitas layanan sirkulasi dengan sistem tertutup sedangkan penulis membahas inovasi layanan sirkulasi, kesamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah layanan sirkulasi dewasa dengan sistem tertutup di masa pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur sangat efektif untuk menghindari kerumunan dan menjaga jarak. Hambatan yang ditemukan dari sistem tertutup pada penelitian ini adalah keterbatasan teknologi informasi dan komunikasi,

¹¹Kementrian Kesehatan, *Pertanyaan dan Jawaban Terkait Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)*, <http://covid19.kemkes.go.id>, di akses pada tanggal 30 juni 2021 Pukul 10:55 WITA

ketidakketersediaan koleksi dengan pesanan pemustaka, dan belum profesionalnya petugas dalam melakukan pelayanan.¹² Dari penelitian tersebut peneliti menyimpulkan, sistem pelayanan tertutup di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki keterbatasan dalam melaksanakan sistem pelayanan tertutup yang meliputi teknologi informasi dan komunikasi yang tertinggal, dan kurang profesionalnya petugas dalam melakukan pelayanan, ketidakterseediaannya koleksi denganpesanan pemustaka.

2. Jurnal dari Muhammad Rahmani Yusuf dan Hayatuddiniyah yang berjudul “*Analisis Perubahan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Masa Pandemi Coronavirus Diseases 2019 (COVID-19)*”(Studi Kasus di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), perbedaan penelitian penulis dengan judul jurnal tersebut terletak pada lokasi penelitian dimana isi jurnal tersebut berlokasi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sedangkan penulis melaksanakan penelitian di perpustakaan Politeknik Negeri Banjarmasin, penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif (studi kasus). Hasil dari penelitian ini adalahperpustakaan mengeluarkan dua kali tahapan kebijakan fase darurat yang berbeda.¹³ Dari penelitian tersebut peneliti

¹²Rizka Dwi Maizaroh, “Efektivitas Layanan Sirkulasi Dewasa Dengan Sistem Tertutup Sebagai Wujud Tuntutan Pandemi Covid-19 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur”, *Skripsi*; Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2021.

¹³Muhammad Rahmani Yusuf, dan Hayatuddiniyah. “Analisis Perubahan Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Masa Pandemi Coronavirus Diseases 2019 (COVID-19) (Studi Kasus di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”, *Jurnal UIN Sunan Kalijaga*, <http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article/view/3121>, di akses pada tanggal 3 agustus 2021Pukul 14:29 WITA.

menyimpulkan kebijakan dari rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ingin menerapkan pelayanan online atau layanan jarak jauh agar menekan penyebaran Covid-19 di Yogyakarta.

3. Jurnal dari Elok Nafilah, Evi Nursanti Rukmana, dkk. Yang berjudul *“Inovasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Selama Pandemi Covid-19”*, perbedaan penelitian ini dengan judul dari penulis terletak pada tempat penelitian, serta adanya pembahasan teknologi informasi dalam jurnal tersebut, penelitian dari jurnal tersebut menggunakan metode kualitatif dengan metode pendekatan menggali informasi dengan cara wawancara dengan pustakawan yang berada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah inovasi pelayanan perpustakaan menerapkan dua bentuk layanan yaitu:
 - a. layanan offline. Dalam layanan offline dilakukan secara terbatas dimana pengunjung tidak diperbolehkan untuk membaca buku maupun memilih buku yang ingin dipinjam secara langsung dan harus menunggu diluar,
 - b. layanan perpustakaan online. Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta menyediakan sebuah website bernama library.umy.ac.id yang digunakan sebagai mesin pencari bahan pustaka dan dapat digunakan secara penuh oleh sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- c. Meningkatkan kesadaran literasi civitas akademik Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- d. Kerjasama dengan perpustakaan Perguruan Tinggi dari Universitas lain untuk melakukan *resource sharing*.¹⁴

Dari penelitian tersebut peneliti menyimpulkan, pelayanan perpustakaan tersebut salah satu kebijakan untuk menerapkan protokol kesehatan yang diterapkan pemerintah, dengan diterapkannya inovasi tersebut dapat memaksimalkan dan mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 5 (lima) bab, yang terdiri dari :

1. Bab I pendahuluan, bab ini terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.
2. Bab II Landasan Teori, bab ini berisi tentang teori yang menguatkan pokok pikiran dalam penelitian. Pada bab ini di uraikan tentang teori terhadap perpustakaan perguruan tinggi, layanan sirkulasi, manfaat layanan sirkulasi, kegiatan layanan sirkulasi, sistem layanan sirkulasi, kendala layanan sirkulasi dan pandemi covid-19.

¹⁴Elok Nafilah, Evi Nursanti Rukmana, dkk., “Inovasi Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Selama Pandemi Covid-19”, *Jurnal Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan*, <http://194.31.53.129/index.php/Kuttab/article/view/3062>, di akses pada tanggal 3 agustus 2021 Pukul 14:37 WITA.

3. Bab III Metode Penelitian, bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, dan prosedur penelitian.
4. Bab IV Paparan data dan Hasil Penelitian, bab ini akan menguraikan gambaran umum keadaan lokasi penelitian, paparan data, dan hasil pembahasan.
5. Bab V Penutup, bab ini adalah bagian akhir yang berisi kesimpulan dan saran.