

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

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

Mutu sumber daya manusia (SDM), dipengaruhi oleh pendidikan. Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003, Bab I, Pasal I, usaha sadar dan terencana yang dimaksud adalah bahwa pendidikan diselenggarakan berdasarkan rencana yang matang, mantap, jelas, lengkap, menyeluruh, berdasarkan pemikiran rasional, objektif, bukan diselenggarakan secara tidak sengaja atau bersifat insidental.<sup>1</sup>

Tujuan pendidikan berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20/2003 adalah “mengembangkan kemampuan dan membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, bertujuan untuk berkembangnya potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa,

---

<sup>1</sup>Satrijo Budiwibowo dan Sudarmiani, *Manajemen Pendidikan*, 1 ed. (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), 12.

berakhlak mulia, berilmu cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis, serta bertanggung jawab.<sup>2</sup>

Dalam pendidikan perlu adanya hal yang mendukung proses pembelajaran salah satunya adalah adanya perpustakaan. Layanan perpustakaan pada dasarnya dibuat untuk mempermudah pembelajaran dalam memenuhi kebutuhan peserta pembelajaran, dengan maksud untuk memperlancar pelaksanaan pengajaran dalam rangka pencapaian tujuan pendidikan.

Pada umumnya perpustakaan memiliki fungsi penyimpanan, informasi, pendidikan rekreasi dan kultural. Begitu pentingnya sebuah perpustakaan dalam lembaga pendidikan. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin meningkat, jumlah informasi yang diterbitkan setiap harinya dalam bentuk buku, majalah, surat kabar, dan laporan hasil penelitian. Oleh karena itu, perpustakaan berupaya untuk menyediakan koleksi dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 113, berikut:

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّت طَّآئِفَةٌ مِّنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنفُسَهُمْ<sup>ط</sup> وَمَا يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ<sup>ج</sup> وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُن تَعْلَمُ<sup>ج</sup> وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴿١١٣﴾

---

<sup>2</sup> Yuni Wulandari, "Strategi Promosi Untuk Menarik Minat Pengunjung Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2013. 1.

Berdasarkan ayat diatas, Allah menurunkan Al-Kitab agar manusia dapat mempelajari dan mencari pengetahuan tentang apa yang belum diketahui supaya manusia dimuka bumi memiliki ilmu.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu ruangan khusus yang digunakan sebagai tempat untuk menyimpan koleksi bahan pustaka berupa buku atau nonbuku sebagai tempat untuk membaca maupun mencari bahan rujukan dalam mencari sumber informasi sekaligus sumber belajar sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.<sup>3</sup>

Melihat perkembangan era globalisasi yang semakin berkembang, teknologi yang semakin canggih menuntut pemakai untuk semakin mudah dalam mengakses informasi. Fungsi dari perpustakaan salah satunya adalah bergerak dibidang informasi, dengan adanya hal tersebut perpustakaan harus mampu menyesuaikan pemakai dengan perkembangan yang ada.

Penyediaan bahan informasi baik berupa buku maupun non buku. Informasi yang berupa buku misalnya, ensiklopedi, buku non fiksi, fiksi, directory, maupun kamus. Sedangkan bahan informasi yang non buku misalnya, mikrofis, film, CD-room, kaset. Kemajuan teknologi yang ada sekarang dapat dijadikan sebagai suatu koleksi non buku yaitu fasilitas internet. Fasilitas internet ini sangatlah mempermudah para pencari informasi, karena dengan internet seseorang bisa berjelajah bahkan ke ujung dunia.

---

<sup>3</sup> Nuristi Hidha Afrelia, "Pengelolaan Perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah Daruh Huda Bandar Lampung", *Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, 2020, 108-109.

Selain itu, fasilitas internet juga menjadi daya tarik tersendiri bagi sebuah perpustakaan untuk menarik pengunjung sehingga mereka berminat untuk mengunjungi perpustakaan.

Perpustakaan memiliki fungsi sebagai penyedia informasi disamping itu juga memberikan layanan kepada pembaca diseluruh kalangan masyarakat. Perpustakaan tidak hanya ditujukan kepada peserta didik dalam ranah formal, melainkan juga terbuka untuk umum misalnya seperti para pegawai atau pekerja lainnya. Melihat dari banyaknya yang berkunjung bukan hanya dari kalangan pelajar atau mahasiswa yang mendatangi perpustakaan tersebut. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.<sup>4</sup> Perpustakaan umum dapat dipandang mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Menurut Blasius dalam Purwono dan Sri Suharmin, “Perpustakaan amat penting bagi kehidupan kultural dan kecerdasan bangsa karena perpustakaan umum merupakan gerbang menuju pengetahuan, mendukung perorangan, dan kelompok untuk melakukan kegiatan belajar seumur hidup, pengambilan keputusan mandiri dan pembangunan budaya”.<sup>5</sup> Pelaksanaan dalam menjalankan sebuah perpustakaan tidak semudah yang dibayangkan,

---

<sup>4</sup> Indonesia, P. N. R. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 3.

<sup>5</sup> Sinta Wigar Nengtyas, “Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Surakarta, 2010, 3.

diperlukan tugas-tugas yang terstruktur, diperlukan pengelolaan yang baik ataupun pemeliharannya agar dapat tercapainya tujuan dari perpustakaan umum, tujuan perpustakaan umum yaitu:

Menurut Hermawan dan Zen tujuan perpustakaan umum adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan.
2. Menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.
3. Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi.
4. Bertindak sebagai agen kultural sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.
5. Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang masa.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan dari perpustakaan umum adalah untuk memberikan kesempatan pada lapisan masyarakat agar dapat meanambah pengetahuan ataupun wawasannya.

Berdasarkan tujuan dari perpustakaan umum maka dalam manajemen perpustakaan harus adanya pelayanan yang maksimal terhadap pengunjung perpustakaan, karena indikator dari pelayanan perpustakaan yang baik adalah para pengunjung yang telah merasakan adanya pelayan diperpustakaan tersebut. Maksudnya masyarakat yang akan menilai terkait pelayanan disana baik dari segi fasilitas, koleksi buku, jasa pelayanan ataupun kenyamanan tempat.

Strategi adalah suatu rencana tentang cara penggunaan potensi dan sarana yang ada untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi dari target

kegiatan yang ditentukan.<sup>6</sup> Dengan adanya strategi dapat mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan dalam perpustakaan yang akan menunjang tercapainya sebuah tujuan perpustakaan.

Perpustakaan memang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik, agar mendapat kepuasan dari para pengunjung. Melihat keadaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, peneliti mensoroti pada pelayanan perpustakaan dari minat pengunjung disana yang lumayan banyak mulai dari kalangan mahasiswa dan lapisan masyarakat. Pelayanan disana juga terstruktur, serta memiliki fasilitas dan koleksi buku yang cukup banyak. Kenyamanan tempat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan juga baik dan memadai bagi peminat perpustakaan, serta ada daya tarik tersendiri dari perpustakaan tersebut, sesuai dengan perkembangan zaman yaitu adanya akses internet disana, sehingga menarik orang-orang untuk berkunjung.

Selain itu juga, dimasa pandemi Covid-19 dimana segala aktivitas diatur dan dibatasi, ketika melakukan kegiatan/aktivitas maka harus menerapkan protokol kesehatan. Dimasa ini pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah masih tetap berjalan dengan ketentuan protokol kesehatan, peneliti telah melakukan kunjungan terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, dan mendapat informasi terkait minat pengunjung selama pandemi 1 tahun terakhir ini. Minat pengunjung dimasa pandemi pada

---

<sup>6</sup> Rahmah Johar, Startegi Belajar Mengajar, (Deepublish: Yogyakarta, 2016), 1.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah mengalami peningkatan, ternyata pada masa ini minat pengunjung tidak berkurang melainkan bertambah.

Berikut terkait data pengunjung satu tahun terakhir.

Tabel 1.1 Daftar Pengunjung Tahun 2020-2021

No	Tahun	Jenis Kelamin	Total
1	2020	Laki-laki	1.230
2	2020	Perempuan	2.565
<b>Total</b>			<b>3.795</b>
1	2021	Laki-laki	1.364
2	2021	Perempuan	3.378
<b>Total</b>			<b>4.724</b>

Berdasarkan hal ini, saya tertarik untuk mengambil penelitian terkait tentang “Strategi Manajemen Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menarik Minat Pengunjung Masa Pandemi Covid-19”.

## **B. Definisi Operasional**

Menurut Sugiyono, Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

### 1. Strategi

Menurut KBBI Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>7</sup> Strategi merupakan upaya yang dilakukan agar dapat mencapai dari tujuan. Strategi dalam penelitian ini, berkaitan dengan masa pandemi Covid-19 sekarang dimana sebuah perpustakaan melakukan suatu upaya untuk dapat meningkatkan pengunjung dalam layanan perpustakaan.

### 2. Manajemen Layanan Perpustakaan

Menurut Darmono hakikat layanan perpustakaan yaitu segala bentuk informasi yang diperlukan pemustaka, baik untuk dimanfaatkan ditempat atau untuk digunakan diluar ruangan juga sebagai sarana penelusuran informasi yang tersedia diperpustakaan merujuk pada keadaan informasi.<sup>8</sup> Manajemen layanan perpustakaan dalam penelitian ini adalah suatu pengelolaan yang dilakukan dalam melaksanakan kegiatan untuk memberikan layanan terhadap pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman, terfasilitasi dan tertarik untuk kembali berkunjung ke perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat mencapai tujuannya.

### 3. Minat Pengunjung

Minat adalah kecenderungan dalam diri individu untuk tertarik pada sesuatu objek. Pengunjung adalah orang yang datang ke suatu tempat dengan maksud dan tujuannya sendiri. Jadi, minat pengunjung yang dimaksud disini adalah ketertarikan dalam diri orang/individu untuk

---

<sup>7</sup> Kamus Pusat Bahasa, Kamus Bahasa Indonesia, (Pusat Bahasa: Jakarta,2008), 1515.

<sup>8</sup> Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), 2.

datang ke perpustakaan dimasa pandemi Covid-19 dengan maksud dan tujuan tertentu seperti membaca, mengerjakan tugas, ataupun sebagai rekreasi.

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus masalah pada penelitian ini adalah terkait Strategi Manajemen Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menarik Minat Pengunjung Masa Pandemi Covid-19. Adapun yang menjadi bahasan pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Layanan perpustakaan dalam menarik pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.
2. Tingkat kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan terkait:

1. Mengetahui dan Mendeskripsikan terkait layanan perpustakaan dalam menarik pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.
2. Mengetahui Tingkat kepuasan pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masa pandemi Covid-19.

## **E. Signifikansi Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian terbagi menjadi dua, yaitu:

### **1. Signifikansi Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan memperkaya kepustakaan pendidikan, serta dapat menjadi bahan dari hasil penelitian ini dengan melakukan penelitian yang berbeda dan dapat menggunakan sampel yang lebih banyak.

### **2. Signifikansi Praktis**

Secara Praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan kualitas dalam strategi manajemen layanan perpustakaan, sehingga dapat meningkatkan minat pengunjung baik dari kalangan peserta didik maupun lapisan masyarakat terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Pada penelitian terdahulu ini bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan juga dijadikan sebagai acuan serta untuk menghindari adanya kesamaan. Penelitian yang dicantumkan tentunya memiliki keterkaitan dan hubungan tema yang hampir sama tetapi objek dan tempat berbeda. Berikut hasil-hasil penelitian terdahulu:

## 1. Sigar Wigar Nengtyas

Penelitian oleh Sigar Wigar Nengtyas, dengan judul “*Strategi Pelayanan Perpustakaan Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*”.<sup>9</sup> Penelitian ini memiliki kemiripan terkait strategi pelayanan perpustakaan. Tetapi tidak sama persis, terdapat perbedaan diantara keduanya. Persamaan penelitian oleh Sigar Wigar Nengtyas dan peneliti adalah terkait tentang strategi yang digunakan dalam menarik minat pengunjung terhadap perpustakaan. Adapun perbedaannya yaitu peneliti mengkaji terkait minat pengunjung selama pandemi covid 19, yang dimana ketika segala bentuk kegiatan dibatasi, maka minat pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan masih banyak sehingga ingin mengkaji hal apa yang membuat perpustakaan tersebut masih diminati di masa pandemi. Sedangkan penelitian Sigar Wigar Nengtyas akan mengkaji terkait hal yang menjadikan perpustakaan tersebut memiliki citra negatif karena di perpustakaan tersebut masih memiliki beberapa kekurangan baik dari segi fasilitas ataupun koleksi.

## 2. Yuni Wulandari

Penelitian oleh Yuni Wulandari, dengan judul “*Strategi Promosi Untuk Menarik Minat Pengunjung di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”.<sup>10</sup> Penelitian ini memiliki kemiripan pada strategi untuk menarik minat pengunjung. Tetapi tidak

---

<sup>9</sup> Sigar Wigar Nengtyas, “*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010.

<sup>10</sup> Yuni Wulandari, “*Strategi Promosi Untuk Menarik Minat Pengunjung Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*”, *Skripsi*, Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, 2013.

sama persis. Persamaan penelitian Yuni Wulandari dengan peneliti adalah sama-sama berfokus terkait menarik minat pengunjung terhadap perpustakaan masing-masing. Adapun perbedaannya terletak pada tujuan strateginya, penelitian Yuni Wulandari menggunakan strategi promosi yang digunakan untuk menarik minat pengunjung tentang pentingnya membaca karena pada penelitian tersebut kurangnya kesadaran dalam membaca sehingga minat baca di perpustakaan itu rendah juga kurangnya sosialisasi yang digunakan untuk menarik minat pengunjung dapat dilihat dari penggunaan media yang kurang tepat/tidak sesuai dengan kemampuan masyarakat. Sedangkan peneliti berfokus pada Strategi Manajemen yang digunakan dalam Layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam Menarik Minat Pengunjung Masa Pandemi Covid-19.

### 3. Yebrin Tantia

Penelitian oleh Yebrin Tantia, dengan judul "*Strategi Promosi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat*".<sup>11</sup> Penelitian ini memiliki kemiripan, namun memiliki perbedaan. Persamaan penelitian Yebrin Tantia dan peneliti adalah terkait strategi dan tujuan dalam menarik minat pengunjung terhadap perpustakaan daerah. Adapun perbedaan penelitian Yebrin Tantia yang berfokus pada minat baca yang rendah juga kurangnya kesadaran masyarakat dalam membaca di perpustakaan sehingga menggali tentang strategi promosi terhadap

---

<sup>11</sup> Yebrin Tantia, "Strategi Promosi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat". *Skripsi*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, 2013.

perpustakaan tersebut sehingga dicari pola penyelesaiannya tentang strategi promosi yang tepat untuk meningkatkan minat baca masyarakat, sedangkan peneliti berfokus pada strategi manajemen layanan untuk meningkatkan minat pengunjung dimasa pandemi Covid-19.

Dari beberapa penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan peneliti memang sedikit berbeda tetapi masih mempunyai hubungan yang bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terbagi atas beberapa bab pembahasan yang tersistematis untuk dapat memberikan kemudahan kepada pembaca dalam memahaminya. Maka peneliti akan membaginya dalam beberapa bab I, bab II, bab III, bab IV, dan bab V.

Bab I merupakan Pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan penelitian, alasan memilih judul, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang mengkaji tentang strategi manajemen layanan perpustakaan yang akan digunakan dalam meningkatkan minat pengunjung, yang terdiri dari strategi, strategi perpustakaan, layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka dan minat pengunjung.

Bab III merupakan metode penelitian, yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data,

teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data, serta prosedur penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian, yang terdiri dari gambaran umum Dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi Kal-Sel, penyajian data dan analisis data, yang terkait dengan strategi manajemen layanan dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi kal-sel dalam menarik minat pengunjung masa pandemi Covid-19.

Bab V penutup yang terdiri dari simpulan dan saran-saran.