

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 salah satu tujuan berdirinya negara adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dengan mengusahakan dan menyelenggarakan suatu sistem pendidikan. Pendidikan merupakan kebutuhan pokok bagi setiap warga negara. Melalui pendidikan, manusia dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya secara optimal, memanfaatkan dan melestarikan lingkungan guna menjaga kelangsungan hidup yang lebih baik, dan meningkatkan taraf hidupnya. Pendidikan di Indonesia terbagi kedalam empat jenjang yaitu pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar, pendidikan menengah dan pendidikan tinggi.

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi dalam sistem pendidikan nasional, memegang peranan penting guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia melalui kegiatan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat seperti juga yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Salah satu sarana yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu dengan adanya perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu tempat yang menyimpan koleksi-koleksi karya tulis dan

karya rekam dengan tata susunan tertentu yang berisikan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna.

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty-Basuki (1993: 51) ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi .

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty-Basuki (1993: 52) adalah memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi, menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar, menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan, menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai, menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal. Perpustakaan merupakan sumber belajar dan tempat belajar bagi para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat di dalam kegiatan akademik (sivitas akademika). Sehingga tak heran kalau perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantung universitas. Tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin menjadi kurang optimal.

Menurut Soeatminah dalam Faisal Hariadi (2012: 4), kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan. Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa.

Layanan perpustakaan adalah penyediaan informasi untuk pengguna dalam berbagai bentuk bahan pustaka yang dapat ditemukan secara cepat, tepat dan akurat. Layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan. Pelayanan perpustakaan akan terselenggara dengan baik apabila ditunjang dengan penyediaan fasilitas yang memadai. Namun demikian sebagian besar perguruan tinggi kita masih belum mampu memenuhi fasilitas ini karena keterbatasan anggaran.

Jenis layanan perpustakaan menurut Elva Rahmah (2018: 7-11) antara lain: layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), layanan referensi, layanan ruang baca, layanan audiovisual, layanan bercerita, layanan jasa dokumentasi, layanan penelusuran literatur, layanan penyebaran informasi baru, layanan terjemahan, layanan jasa silang layan, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan pembundelan dan perbaikan buku.

Pelayanan sirkulasi dan referensi merupakan diantara jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna. Layanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan

pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. Sedangkan layanan referensi adalah tindakan yang dilakukan pustakawan secara terorganisasi memberikan bantuan jasa kepada pengguna untuk mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan sumber-sumber referensi, baik untuk keperluan studi, penelitian, atau kepentingan lain secara cepat, efisien, dan bermanfaat.

Dalam menjalankan layanan sirkulasi dan referensi tentunya ada komunikasi antara pengelola perpustakaan dengan para pengguna. Menurut Onong Uchyana dalam Bungin dalam Gloria Elmi Elisabeth Sinaga (2012: 3), komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Pikiran ini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benak komunikator. Perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kemarahan, kekhawatiran, keberanian, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati. Setelah melakukan komunikasi dan melihat pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan kepada pengguna maka pengguna dapat menarik persepsi terhadap pelayanan yang diberikan itu. Persepsi menurut Wiji Suwarno (2009: 52) adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat didalam lapangan penginderaan seseorang. Sehingga dapat dipahami bahwa persepsi pengguna perpustakaan merupakan proses membuat penilaian atau membangun kesan dibenak pengguna mengenai berbagai macam hal yang

berkaitan dengan perpustakaan. Misalnya mengenai layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan, tata ruang perpustakaan, dan sebagainya.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin terdapat tiga macam kegiatan umum yang dilaksanakan disana diantaranya pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan administrasi sehingga penulis merasa tertarik mengambil pembahasan tentang “Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi dan Referensi di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

1. Bagaimana layanan sirkulasi dan referensi di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin ?
2. Bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan sirkulasi dan referensi di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin ?

## **C. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan penyusunan tugas akhir ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui layanan sirkulasi dan referensi di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

- b. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan sirkulasi dan referensi di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

## **2. Manfaat**

Manfaat yang akan diperoleh dari antara lain:

- a. Bagi Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin

Sebagai umpan balik mengetahui layanan sirkulasi dan referensi yang sedang dijalankan. Semoga kedepannya dapat memperbaiki layanan sirkulasi dan referensi perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

- b. Bagi penulis

Memperoleh ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan perpustakaan terkait layanan sirkulasi dan referensi.

- c. Bagi pembaca

Diharapkan bisa menambah khasana kajian tentang ilmu perpustakaan.

## **D. Metode**

Data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Data haruslah merupakan keterkaitan antara informasi dalam arti bahwa data harus mengungkapkan kaitan antara sumber informasi dan bentuk simbolik asli pada satu sisi (Ahmad Tanzeh, 2009: 53).

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah, karena pada umumnya data yang

dikumpulkan digunakan, kecuali untuk penelitian eksploratif, untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Secara umum metode pengumpulan data terbagi atas beberapa kelompok, yaitu observasi (pengamatan), wawancara (*interview*), angket, tes dan skala obyektif, serta dokumentasi (Ahmad Tanzeh, 2009: 57-66).

Dalam penyusunan tugas akhir yang berjudul “Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi dan Referensi di Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin”, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

### **1. Observasi**

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung. Sedang observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki, misalnya peristiwa tersebut diamati melalui film, rangkaian slide, atau rangkaian photo (S. Margono, 2010: 158-159).

Dalam pengumpulan data ini penulis menggunakan metode observasi secara langsung karena penulis melakukan pengamatan secara langsung pada tempat penelitian yang bertempat di Perpustakaan Fakultas Syariah

UIN Antasari Banjarmasin selama dua bulan bersamaan dengan kegiatan PKL.

## **2. Wawancara**

Interviu yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan, adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*) (Suharsimi Arikunto, 2013: 198).

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Ada dua jenis wawancara yang lazim digunakan dalam pengumpulan data, yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur (Ahmad Tanzeh, 2009: 62-63).

Tujuan dilakukan wawancara adalah untuk mendapatkan data yang diperlukan secara akurat. Dalam pengumpulan data ini penulis menggunakan kedua metode wawancara berstruktur. Penulis membuat pedoman wawancara sebelum melakukan wawancara kepada para pengguna Perpustakaan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 12-15 april 2019.

## **3. Dokumentasi**

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2017: 240).

Dengan penggunaan metode ini penulis dapat mengumpulkan data terkait penelitian yang dilaksanakan.