

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini informasi berkembang dengan pesat. Kebutuhan akan informasi terus semakin meningkat baik di kalangan mahasiswa, pelajar, umum, dan sebagainya. Untuk mendapatkan informasi tersebut, maka perlu disediakan wadah untuk memberikan layanan informasi, terutama informasi tentang literatur agar dapat dijangkau oleh publik, salah satunya adalah perpustakaan.

Sulistyo-Basuki menyatakan bahwa: "Perpustakaan merupakan sebuah ruangan, bagian, atau subbagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan. Dalam perencanaan bangunan atau ruangan perpustakaan hendaklah diperhatikan lokasi yang strategis untuk perpustakaan, struktur ruangan, pengamanan ruangan, memikirkan pengembangan perpustakaan ke masa yang akan datang, dan perlu juga diperhatikan unsur-unsur tata ruang dan desain perabot.

Perpustakaan merupakan pusat informasi sehingga perpustakaan harus memberikan layanan yang bersifat aktif bahkan proaktif dengan menawarkan beragam bentuk informasi kepada pemustaka yang dilayani. Selain itu, perpustakaan juga dituntut untuk dapat mengoptimalkan layanan agar mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan cara memanfaatkan teknologi informasi di perpustakaan.

Bagian layanan perpustakaan yang selalu berhubungan dengan pemakai merupakan ujung tombak dari setiap kegiatan perpustakaan. Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan oleh bagian layanan. Jika layanan perpustakaan berjalan dengan baik, citra perpustakaan dapat terjaga di mata pemakainya.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti, seorang pegawai yang profesional dirinya akan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, profesionalitas ini ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemustaka. Kualitas pelayanan perpustakaan dan citra perpustakaan sangat tergantung pada pustakawan yang ada.

Memberikan pelayanan sirkulasi terbaik yang diberikan kepada pemustaka, sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, pelayanan perpustakaan adalah bagian yang paling sering digunakan pemakai atau berhubungan dengan pemakai, bahkan segala isu-isu yang berkembang berkaitan dengan kualitas pelayanan perpustakaan dapat ditimbulkan oleh persepsi pemustaka yang beredar.<sup>1</sup> Maka dari itu sebuah perpustakaan perlu meningkatkan layanan sirkulasi yang baik agar pemustaka dapat memanfaatkan informasi dan pengetahuan yang ada di perpustakaan.

Informasi merupakan kebutuhan utama setiap manusia. Setiap saat bahkan menitnya, individu pasti mencari dan mendapatkan informasi baru. Apalagi saat

---

<sup>1</sup> Tri Septiyantotno & Umar Sidik, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Uin Sunan Kalijaga, 2017), 221.

ini dunia sedang mengalami kekacauan akibat adanya pandemi yaitu Covid-19 yang disebabkan oleh SARS-CoV-2, sebuah virus jenis baru berasal dari China, oleh karena itu masyarakat diimbau untuk melakukan *social distancing* dan *physical distancing* yang mengakibatkan masyarakat harus berada di rumah terus-menerus dan dilarang berdekatan satu sama lain. Masyarakat khususnya pekerja dan mahasiswa mau tidak mau harus melakukan kegiatan melalui *online* atau *Work from Home* (WFH). Lembaga internasional di bidang perpustakaan yaitu IFLA (*International Federation of Library and Institutions*) telah mengeluarkan pedoman bagi perpustakaan seluruh dunia untuk bisa memberikan layanan selama masa pandemi berlangsung.<sup>2</sup>

Tempat perpustakaan yang sangat strategis menjadikan perpustakaan ini selalu ramai dikunjungi oleh mahasiswa yang berdatangan dengan berbagai keperluan seperti membaca, mencari bahan pustaka atau mengerjakan tugas. Akan tetapi setelah adanya pandemi covid-19 UIN Antasari Banjarmasin meliburkan mahasiswa sehingga Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan juga menghentikan pelayanan untuk sementara waktu.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, penulis melihat Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan kembali beroperasi saat pandemi covid-19 dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

---

<sup>2</sup> Putut Suharso dkk, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19", dalam *Jurnal Anuva*, Vol. 4 No. 2, 2020, 272.

Berdasarkan peristiwa itulah maka penulis tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai bagaimana Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dalam mengoptimalkan layanan sirkulasi di masa pandemi covid-19, serta kendala yang dihadapi dalam mengoptimalkan layanan sirkulasi di masa pandemi covid-19 pada Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Karena ketertarikan dengan hal tersebutlah penulis membuat karya ilmiah dengan judul *“Optimalisasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di masa Pandemi Covid-19”*.

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional dibuat untuk memudahkan dan menghindari kesalahpahaman tentang pengertian judul, seperti berikut:

### **1. Optimalisasi**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata optimalisasi diambil dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Sedangkan pengoptimalan berarti proses atau cara atau perbuatan pengoptimalan (menjadikan paling baik atau paling tinggi). Optimalisasi merupakan suatu sistem atau upaya menjadikan paling baik atau tinggi.<sup>3</sup>

Optimalisasi yang dimaksudkan disini adalah kegiatan upaya mengoptimalkan layanan sirkulasi yang meliputi kegiatan layanan yaitu keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan.

---

<sup>3</sup> Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Keempat)*, (Jakarta:PT, Gramedia Pustaka Utama, 2008)

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses dan perbuatan memanfaatkan sesuatu dengan baik. Dalam penelitian ini optimalisasi yang dimaksudkan di sini adalah bagaimana sebuah Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan dapat memberikan layanan sirkulasi secara optimal.

## 2. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah kegiatan peminjaman atau pengembalian buku-buku perpustakaan yang dilakukan oleh pemustaka. Layanan sirkulasi juga melakukan kegiatan melayani pemustaka dalam keanggotaan, perpanjangan maupun penyelesaian administrasi.

Layanan sirkulasi memberikan layanan berupa kegiatan keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, sanksi, surat keterangan bebas pustaka.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dipahami bahwa yang dimaksud dengan penelitian optimalisasi layanan sirkulasi perpustakaan adalah upaya perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan sirkulasi di masa pandemi covid-19.

Optimalisasi layanan sirkulasi Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan yang dimaksudkan disini adalah keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, sanksi, dan surat keterangan bebas pustaka.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah ini adalah:

1. Bagaimana optimalisasi kegiatan layanan sirkulasi Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di masa pandemi covid-19?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di masa pandemi covid-19?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai penulis pada penelitian ini adalah:

1. Mengetahui optimalisasi kegiatan layanan sirkulasi yang dilakukan Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di masa pandemi covid-19.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di masa pandemi covid-19.

### **E. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat bagi objek yang diteliti dan khususnya bagi penulis dalam mengembangkan ilmu, diantaranya sebagai berikut:

- a. Memperluas khazanah kepustakaan UIN Antasari, khususnya Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.

- b. Sebagai bahan kepustakaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan subjek yang sama secara lebih mendalam.
- c. Sebagai informasi dan evaluasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian selanjutnya dari sudut pandang yang berbeda.

## **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini juga diharapkan bisa memberi manfaat bagi objek yang diteliti dan khususnya bagi penulis dalam mengembangkan ilmu, diantaranya sebagai berikut:

- a. Sebagai bahan informasi bagi kepala perpustakaan dalam mengoptimalkan kegiatan layanan sirkulasi Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan di masa pandemi covid-19.
- b. Sebagai bahan referensi guna meningkatkan kinerja pustakawan di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
- c. Sebagai bahan masukan untuk kepala perpustakaan dan lembaga lainnya untuk saling bekerja sama dalam mengoptimalkan kegiatan layanan sirkulasi.

## **F. Penelitian Terdahulu**

Penulis mengkaji penelitian terdahulu sebagai acuan yang memberikan kontribusi kepada penulis terkait penelitian yang dilakukan.

1. Hasriani Hamid, dalam skripsinya tahun 2019 Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar

dengan judul “Efektivitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”. Penelitian ini membahas mengenai efektivitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Negeri Makassar. Hasil penelitian berdasarkan penilaian dari 96 responden, skor variable efektivitas layanan sirkulasi sebesar 16.416 termasuk kategori tinggi (rentang skor 3,456 – 17.280), nilai 16.416 termasuk dalam interval penilaian efektif, hal ini menunjukkan bahwa layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar adalah efektif, dilihat dari kebanyakan data yang diperoleh adalah setuju mendekati sangat setuju.<sup>4</sup>

Perbedaan penelitian yang akan penulis angkat yaitu terdapat pada metode penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Selain itu juga terletak pada pembahasan penelitian terdahulu pada efektivitas layanan sirkulasi sedangkan penulis lebih kepada optimalisasi layanan sirkulasi. Serta penelitian terdahulu dilakukan sebelum terjadinya pandemi covid-19 sedangkan penulis melakukan penelitian di masa pandemic covid-19. Perbedaannya juga terletak pada lokasi, jika penelitian terdahulu berlokasi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sedangkan penulis lokasi

---

<sup>4</sup> Hasriani Hamid, “Efektivitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar”, *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humanioran UIN Alauddin Makassar, 2019.

penelitiannya terletak di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

2. Setyari, M.Z. Eko Handoyo, dalam jurnal *Libraria Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Volume 09, No.2, tahun 2020 dengan judul “Layanan Sirkulasi Perpustakaan di masa New Normal: Upaya Pustakawan Unnes dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka”. Jurnal ini membahas mengenai prosedur peminjaman dan pengembalian pustaka secara tatap muka pada masa *new normal life* di UPT Perpustakaan Unnes. Dan upaya pustakawan Unnes dalam meningkatkan jasa layanan kepada para pemustakanya di masa pandemi serta kualitas layanan perpustakaan selama pandemi.<sup>5</sup>

Perbedaan penelitian yang akan penulis angkat yaitu pada rumusan masalah, dimana penelitian terdahulu dengan upaya pustakawan unnes dalam meningkatkan jasa layanan kepada pemustaka di masa new normal, sedangkan penulis yaitu optimalisasi layanan sirkulasi perpustakaan fakultas tarbiyah dan keguruan di masa pandemi covid-19. Perbedaannya juga terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu berlokasi di Perpustakaan Universitas Negeri Semarang, sedangkan penulis lokasi penelitiannya di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

3. Abdul Azis, dalam skripsinya tahun 2015 program Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan judul

---

<sup>5</sup> Setyarini, M.Z. Eko Handoyono, “Layanan Sirkulasi Perpustakaan dimasa New Normal: Upaya Pustakawan Unnes dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka”, dalam *Jurnal LIBRARIA Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol.9, No. 2, 2020

“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provisinsi Sulawesi Selatan”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana presepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di badan perpustakaan dan arsip daerah provinsi sulawesi selatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan hasil jumlah presentase yaitu 49,32% pemustaka menyatakan sangat baik, dan cara pustakawan terhadap pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka, berdasarkan hasil presentase yaitu 49,75% pemustaka menyatakan sangat baik, jadi system pelayanan sirkulasi dan cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka sudah sesuai yang diharapkan pemustaka.<sup>6</sup>

Perbedaan penelitian yang akan penulis angkat yaitu terdapat pada metode penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif. Selain itu juga terletak pada pembahasan penelitian terdahulu pada persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi sedangkan penulis lebih kepada optimalisasi layanan sirkulasi. Serta penelitian terdahulu dilakukan sebelum terjadinya pandemi covid-19 sedangkan penulis melakukan penelitian di masa pandemi covid-19. Perbedaannya juga terletak pada lokasi, jika penelitian terdahulu berlokasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah

---

<sup>6</sup> Abdul Aziz, “Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”, *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, 2015.

Provinsi Sulawesi Selatan sedangkan penulis lokasi penelitiannya terletak di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

### **G. Sistematika Penelitian**

Ada lima sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian terdiri dari bab dan subbab yang akan diuraikan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN:** Terdiri dari latar belakang, Definisi Operasional, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penelitian.

**BAB II LANDASAN TEORI:** Terdiri dari perpustakaan perguruan tinggi, layanan perpustakaan, layanan sirkulasi, optimalisasi layanan sirkulasi, pandemi covid-19, integrasi keislaman.

**BAB III METODE PENELITIAN:** Terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik analisis data, prosedur penelitian.

**BAB IV PEMBAHASAN:** Terdiri dari laporan hasil penelitian, dan pembahasan.

**BAB V PENUTUP:** Terdiri dari simpulan dan rekomendasi.