

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Eksistensi perpustakaan ditengah-tengah masyarakat dirasa sangat memiliki banyak manfaat, terutama dalam menunjang masyarakat dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 6 dijelaskan bahwa 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>1</sup> Melalui pengertian tersebut, maka perpustakaan memegang peranan penting dalam mengelola informasi. Perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Terdapat beberapa layanan yang ada di perpustakaan, salah satunya adalah layanan referensi berupa layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Mengelola sebuah perpustakaan terutama bagian layanan referensi sangat jelas dibutuhkan pustakawan yang tangguh. Keberhasilan suatu perpustakaan sangat dipengaruhi oleh pustakawan yang profesional, dimana pustakawan tersebut memperhatikan kebutuhan pemustaka yang dilayaninya. Selain itu juga didukung dengan pengadaan koleksi referensi yang *update*, cepat dan tepat.

Memberikan layanan yang terbaik kepada orang lain juga terdapat dalam pandangan Islam. Allah SWT., berfirman dalam Q.S al-Baqarah/2: 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Berdasarkan firman Allah SWT., diatas memiliki tafsir bahwa janganlah kalian sengaja memilih barang jelek darinya untuk kalian berikan kepada orang-orang fakir miskin, padahal sekiranya itu diberikan kepada kalian, kalian enggan mengambilnya kecuali dengan memicingkan pandangan kepadanya karena buruk dan cacatnya. Bagaimana kalian menyukai sesuatu bagi Allah yang kalian sendiri

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang *Perpustakaan*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI), h. 3.

tidak menyukainya bagi diri kalian? Dan ketahuilah sesungguhnya Allah Dzat yang memberikan rezeki kepada kalian tidak butuh terhadap sedekah-sedekah kalian, Dia berhak mendapat sanjungan, lagi Maha Terpuji dalam segala kondisi.<sup>2</sup>

Berdasarkan ayat tersebut dapat dipahami bahwa dalam memberikan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa maka seharusnya kita memberikan yang terbaik.<sup>3</sup> Layanan referensi yang memadai, pemustaka dibantu menemukan informasi dengan cepat dan tepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan pemilihan subyek yang lebih luas, serta memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Menurut Luthans layanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya.<sup>4</sup> Adapun pengertian referensi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber acuan, rujukan, petunjuk.<sup>5</sup> Koleksi referensi diletakkan diruang tersendiri yang biasanya dinamakan ruangan referensi. Begitu juga dengan koleksi referensi yang diberi tanda khusus berupa huruf “R” maupun tulisan “Ref”, yaitu singkatan dari kata rujukan atau referensi. Buku referensi dirancang sebagai bacaan yang dibaca hanya bagian-bagian tertentu saja, yang dapat memberikan keterangan tentang suatu topik, nama orang, tempat, istilah, riwayat dari orang-orang terkenal dan lain sebagainya.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yang beralamat di Jl. Wijaya Kusuma No. 07 Kota Banjarbaru dalam mendukung kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi juga mengambil bagian penting didalamnya. Salah satunya dengan dibukanya layanan referensi yang ada disana. Sesuai dengan misi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, yaitu (1) Mewujudkan kearsipan yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan penyediaan layanan dan akses arsip untuk kepentingan pemerintahan,

---

<sup>2</sup>Hikmat Basyir, dkk. *Tafsir Muyassar 1*, (Jakarta: Darul Haq, 2016) h. 133-134.

<sup>3</sup>Parhan Hidayat, “Kompetensi Pustakawan Dalam Perspektif Islam”, dalam *Jurnal Al-Maktabah*, Vol. 13, No. 1, 2014, h. 74.

<sup>4</sup> Moenir Has, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 16.

<sup>5</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), h. 1279.

pembangunan kemasyarakatan penelitian dan ilmu pengetahuan, (2) meningkatkan kualitas layanan jasa kearsipan dan perpustakaan yang profesional, inklusif, dan responsif berbasis teknologi informasi dan komunikasi, (3) mewujudkan perpustakaan multimedia yang inklusif yang mudah diakses melalui pembinaan yang berkesinambungan sesuai fungsi perpustakaan, (4) meningkatkan kesadaran akan kebutuhan membaca dengan melibatkan pemangku kepentingan, komunitas dan organisasi atau kelompok lainnya. Berbagai kegiatan dan fasilitas diberikan untuk tercapainya misi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui bahwa layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dilakukan diruang terpisah, yaitu terdapat ruang referensi. Kebanyakan pemustaka yang menggunakan layanan referensi hanyalah mahasiswa dan masyarakat umum yang saat itu sedang mengerjakan tugas, skripsi maupun tesis. Pelaksanaan layanan referensi masih ada pemustaka yang kurang memahami mengenai prosedur-prosedur dalam layanan referensi. Salah satu contohnya adalah masih ada kesalahpahaman dimana koleksi layanan referensi yang hanya boleh dibaca ditempat, tidak diperbolehkan dipinjam untuk dibawa pulang. Kegiatan-kegiatan untuk menunjang pelayanan referensi juga tidak ada, pustakawan hanya menjelaskan sekilas bahwa koleksi buku-buku di ruang referensi hanya bisa dibaca ditempat dan tidak dijelaskan secara lebih detail. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, akibatnya di ruang referensi hanya terdapat 1 orang pustakawan yang bertugas di ruangan tersebut sehingga pelayanan diruang referensi sedikit terkendala. Kemudian koleksi referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru masih terbilang sedikit dan tidak *update* yang menyebabkan terhambatnya layanan referensi disana.

Peristiwa itulah yang melatarbelakangi ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menganalisis secara mendalam dengan judul "*Layanan Referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.*"

## B. Definisi Operasional

Definisi operasional dibuat agar memudahkan dan tidak terjadi kesalahpahaman terkait judul diatas, maka peneliti menegaskan judul yang diambil yaitu **“Layanan Referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru”**.

### 1. Layanan

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media. Hakikat layanan menurut Darmono ialah segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun dibawa pulang untuk digunakan diluar ruangan perpustakaan; dan sebagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi.<sup>6</sup>

Dalam penelitian yang akan diangkat oleh peneliti yaitu layanan perpustakaan yang berfokus pada sistem layanan referensi di perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

### 2. Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* yang artinya menunjuk. Sedangkan referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Di dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan. Buku referensi merupakan buku yang dapat memberikan keterangan tentang suatu topik, nama orang, tempat, istilah, riwayat dari orang-orang terkenal dan lain sebagainya. Buku rujukan tidak dirancang untuk dibaca secara keseluruhan melainkan hanya dibaca pada bagian-bagian tertentu saja.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta : Prenadamedia, 2018) h.2.

<sup>7</sup>Nining Nugrahini, “Layanan Referensi dan Promosi Koleksi Referensi”, *Pelatihan Tenaga Pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang*, (2013): 2. url: <http://repository.um.ac.id/>.

Dalam penelitian yang diangkat oleh peneliti ialah layanan referensi, peraturan operasional layanan referensi, dan jenis-jenis koleksi referensi yang dilaksanakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Banjarbaru.

### 3. Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan per dan akhiran an menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris dikenal istilah *Library* berasal dari bahasa latin, yaitu liber atau libri yang artinya buku. Dalam Bahasa Belanda disebut *bibliothek*, Jerman dikenal dengan *bibliothek*, Perancis disebut *bibliothèque*, Spanyol dan Portugis dikenal dengan *bibliotheca*. Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung tempat menyimpan buku-buku untuk dibaca, sedangkan menurut Taslimah Yusuf, perpustakaan adalah tempat menyimpan berbagai jenis bahan bacaan. Di situ masyarakat dapat memanfaatkan bacaannya untuk menambah pengetahuan, mencari informasi atau sekadar mendapatkan hiburan. Menurut *Random House Dictionary of the English Language*, perpustakaan adalah suatu tempat, berupa sebuah ruangan atau gedung yang berisi buku-buku dan bahan-bahan lain untuk bacaan, studi maupun rujukan.<sup>8</sup>

Dalam penelitian yang peneliti angkat, perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, termasuk ke salah satu jenis perpustakaan umum yang diakses oleh seluruh lapisan masyarakat kota Banjarbaru.

### C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam skripsi ini adalah layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Untuk mendapatkan jawaban pada fokus penelitian ini maka dirumuskan beberapa permasalahan utama, yaitu:

---

<sup>8</sup>Abdul Rahman Saleh, Rita Komala Sari. "Pengertian Perpustakaan dan Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan" *Modul Manajemen Perpustakaan*, (2014): 3-4. url: <https://repository.ut.ac.id/>

1. Bagaimana layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.
2. Apa saja kendala layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru;
2. Mengetahui kendala layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

#### **E. Signifikansi Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi karya ilmiah yang berguna bagi pembaca dan penelitian selanjutnya dalam memberikan literatur yang berkaitan dengan layanan referensi perpustakaan.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai pelayanan referensi di perpustakaan dalam mengembangkan dan mengoptimalkan layanan perpustakaan, sehingga tujuan bangsa untuk memajukan sumber daya manusia dapat terlaksana, serta menjadi evaluasi pengembangan pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Banjarbaru.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti:

1. Maslachatus Shofi. M tahun 2013 program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, dengan

judul *Persepsi Siswa tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta*. Fokus penelitian ini yaitu, kualitas pelayanan perpustakaan di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta yang dinilai dari lima aspek, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, produk layanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas perpustakaan. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian tersebut yaitu, pada penelitian peneliti akan dibahas secara lebih detail mengenai pelayanan referensi sedangkan penelitian di atas membahas mengenai persepsi kualitas pelayanan perpustakaan.<sup>9</sup>

2. Rio Rustamona tahun 2017 program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, dengan judul *Sistem Pelayanan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Belo Kabupaten Bima*. Fokus penelitian ini yaitu, sistem pelayanan perpustakaan sekolah yang menggunakan sistem pelayanan terbuka dimana segala pelayanan yang dilakukan masih menggunakan sistem manual seperti proses peminjaman buku yang menggunakan buku besar sebagai catatan peminjaman dan pengembalian. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian di atas yaitu, fokus penelitian di atas adalah sistem pelayanan, sedangkan fokus penelitian yang akan peneliti teliti yaitu tentang layanan referensi.<sup>10</sup>
3. Agus Setiawan tahun 2017 program studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, dengan judul *Manajemen Layanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung*. Fokus Penelitian ini yaitu, manajemen layanan perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung yang secara keseluruhan membahas mengenai standar pelayanan administrasi negara dengan menerapkan cara kesederhanaan layanan, seperti keramahan,

---

<sup>9</sup> Maslachatus Shofi. M, "Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta", *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013, h. 1.

<sup>10</sup> Rio Rustamona, "Sistem Pelayanan Di Perpustakaan SMA Negeri 1 Kecamatan Belo Kabupaten Bima", *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, 2017, h. 1.

keterbukaan, kredibilitas, kejelasan, dan kepastian. Perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian tersebut yaitu, pada penelitian ini fokus yang diteliti adalah manajemen sedangkan fokus penelitian yang peneliti bahas yaitu mengenai layanan referensi.<sup>11</sup>

### **G. Sistematika Penelitian**

Dalam sistematika penelitian skripsi ini terdiri dari lima bab sebagai berikut:

Bab I pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan sistematika penelitian.

Bab II kajian teori dan kerangka pikir yang terdiri dari pengertian perpustakaan umum, tujuan perpustakaan umum, fungsi perpustakaan umum, pengertian layanan referensi, tujuan dan fungsi layanan referensi, sarana prasarana layanan referensi, jenis layanan referensi dan koleksi layanan referensi.

Bab III metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yaitu tujuan dan fungsi layanan referensi, sarana prasarana layanan referensi, fasilitas, jenis dan jumlah koleksi layanan referensi, serta kendala dalam layanan referensi.

Bab V penutup yang terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

---

<sup>11</sup>Agus Setiawan, "Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung", *Skripsi*, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Intan Lampung, 2017, h. 1-19.