

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perpustakaan sebagai salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, menjadikan tempat yang menyenangkan bagi semua pemustaka. Dengan memposisikan institusi dan sumber pembelajaran, perpustakaan merupakan kekuatan untuk mencapai posisi yang strategis dan berfungsi sebagai agen perubahan sosial yang meningkatkan kualitas kehidupan dengan memenuhi kebutuhan masyarakat (Narmiyati,2007:10)

Perpustakaan sebagai jantung Perguruan Tinggi merupakan salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar-mengajar mahasiswa dan dosen serta staf akademik lainnya, perpustakaan di Perguruan Tinggi berorientasi pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian pada masyarakat. Sudah menjadi fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk menyediakan informasi dalam bentuk koleksinya (bahan pustaka) mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, dan melaksanakan administrasi perpustakaan. Memberikan layanan merupakan tugas penting yang dilakukan langsung kepada pemustaka, sehingga sudah seharusnya dilakukan dengan sebaik-baiknya, baik atau tidaknya suatu perpustakaan tergantung bagaimana cara pustakawannya dalam melayani pemustakanya, pelayanan yang baik

akan berdampak positif terhadap perpustakaan sehingga image perpustakaan dikalangan pemustaka menjadi lebih baik.

Salah satu sistem pelayanan di Perpustakaan AKBP-SITE “KBP” Padang hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar fungsi perpustakaan di perguruan tinggi dapat terwujud dengan baik dimanfaatkannya perpustakaan oleh pemustaka. Pengelolaan yang optimal dapat dilakukan pada semua kegiatan, mulai dari pengadaan, pengolahan pelayanan, administrasi, kerjasama dengan perpustakaan lain dan pendidikan pemakai.

Pelayanan menjadi ujung tombak dalam mewujudkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan, sehingga perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustakanya, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu muncul karena pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan pemustaka dengan pustakawannya, sehingga penilaian itu muncul ketika kegiatan layanan tersebut berlangsung.

Menurut undang-undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 1 bahwa pemustaka perpustakaan baik perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Pelayanan sebagai salah satu tugas perpustakaan Perguruan Tinggi yang bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi perpustakaan menjadikan pelayanan sebagai elemen penting untuk selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan dimensi pelayanan yang ada (Sarworini, 2007). Salah satu pelayanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan

sering digunakan oleh pemustaka adalah pelayanan sirkulasi, sehingga pelayanan sirkulasi dituntut untuk senantiasa memberikan layanan yang serba cepat. Saat ini perpustakaan ada yang menerapkan layanan sirkulasi dengan bantuan pustakawan, namun ada juga perpustakaan yang menerapkan layanan sirkulasi dengan sistem layanan mandiri (*self service*). Perpustakaan yang menerapkan sistem layanan mandiri ini akan sangat berbeda dengan sistem layanan yang dilayani oleh pustakawan.

Layanan mandiri adalah layanan perpustakaan yang digunakan dalam meminjam dan mengembalikan koleksi secara mandiri atau pemustakanya sendiri yang meminjam koleksinya dengan bantuan komputer. Salah satu Perguruan tinggi di Sumatera Barat yang menerapkan sistem layanan mandiri adalah perguruan tinggi AKBP-STIE“KBP” Padang. Pelayanan sirkulasi di Perpustakaan AKBP-STIE“KBP” Padang menggunakan sistem perpustakaan yang berbasis digital dalam melaksanakan kegiatan, khususnya dalam layanan sirkulasi menerapkan layanan mandiri perpustakaan yang dapat dipakai pemustaka secara langsung karena pada dasarnya pelayanan sirkulasi memerlukan sistem yang efisien dan mudah dijalankan agar pemustaka dapat melakukan transaksi dengan cepat, tepat dan akurat yang pada akhirnya mampu meningkatkan efektivitas layanan. Dengan adanya manfaat dari sebuah perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi. oleh pemustakanya maka perpustakaan merujuk pada undang-undang nomor 43 tahun 2007 pasal 24 ayat 3 yaitu ”perpustakaan perguruan tinggi

mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 26-27 april 2018 terhadap beberapa pemustaka yang memanfaatkan jasa layanan mandiri, adapun pemustakanya mengatakan setelah diterapkan layanan mandiri pustakawannya merasa ringan dalam kegiatan sirkulasi, didalam grafik pengunjung perpustakaan juga meningkat. Sebagian pemustakanya juga menyatakan ada yang mengerti dan senang dalam mengakses layanan tersebut serta ada pula pemustakanya yang kurang mengerti, sehingga mereka sering meminta bantuan kepada pustakawannya ada juga yang berpendapat lebih suka memakai cara yang manual dari pada layanan mandiri.

Berdasarkan observasi yang dikemukakan di atas, peneliti ingin mengungkapkan tentang pandangan pemustaka terhadap layanan mandiri di Perpustakaan AKBP-STIE”KBP”, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul “Bagaimana Persepsi pemustaka terhadap Layanan mandiri di Perpustakaan AKBP-STIE”KBP” Padang.

## **B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan mandiri di perpustakaan AKBP-STIE”KBP” Padang.

## **2. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, supaya penelitian ini menjadi lebih terarah maka perlu diberikan batasan masalah dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap layanan mandiri pada perpustakaan AKBP-STIE”KBP” Padang.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap layanan mandiri di Perpustakaan AKBP-STIE”KBP” Padang.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perpustakaan AKBP-STIE”KBP” Padang dalam meningkatkan kualitas layanan peminjaman dan pengembalian buku secara mandiri.

## **D. Penjelasan Judul**

Adapun judul penelitian ini “Persepsi pemustaka terhadap layanan mandiri diperpustakaan “ AKBP-STIE”KBP” Padang.” Agar tidak terjadi kesalah pahaman bagi pembaca dan lebih terarahnya penelitian ini, maka perlu dijelaskan maksud dari judul penelitian ini. Penjelasan judul tersebut adalah sebagai berikut:

Persepsi :Tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan  
(KBBI)

Pemustaka :Pemustaka perpustakaan baik perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan disebut pengguna (UU No.43 Tahun 2007 Pasal 1).

Layanan Mandiri :Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), layanan berarti perihal atau cara melayani, sedangkan mandiri adalah keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung kepada orang lain. Jadi yang dimaksud dengan layanan mandiri adalah layanan yang dilakukan oleh dan untuk diri sendiri tanpa bantuan orang lain atau tidak tergantung kepada orang lain.

AKBP-STIE “KBP” Padang : Salah satu perguruan tinggi, khusus di bidang manajemen dan ekonomi, yang terletak di jalan khatib sulaiman no. 61 Padang.

Yang penulis maksud dari penjelasan judul di atas adalah tanggapan atau pandangan pemustaka terhadap layanan mandiri di perpustakaan AKBP-STIE “KBP” Padang.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Metode dalam sebuah penelitian merupakan suatu yang utama. Ketepatan penggunaan metode akan turut serta menentukan keberhasilan penelitian yang dilakukan, melalui metode penelitian ini akan diperoleh data yang lengkap dan tepat. Adapun metode yang dipakai dalam

penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2012:7) Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris, objektif, terukur rasional, dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

## 2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa AKBP-STIE “KBP” Padang. Menurut (Arikunto, 2010, hal. 174) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (bagian dari populasi). Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Disini penulis mengambil sampel yaitu Mahasiswa yang aktif berkunjung ke perpustakaan.

## 3. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dipergunakan untuk penelitian ini dari responden dengan menggunakan kuesioner (angket).

## 4. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul maka langkah selanjutnya yang peneliti lakukan adalah mengolah data tersebut, sebab data yang peneliti peroleh masih berupa data mentah.

## **F. Sistematika Penulisan**

Agar penyajian penelitian ini sistematis, adapun sistematika penulisan dibuat untuk mempermudah memahami keseluruhan secara garis besarnya. Antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penjelasan judul, Metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan landasan teoritis yang membahas tentang, persepsi, pemustaka, layanan mandiri dan pengertian, tujuan dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari metodologi penelitian yang berisikan tentang jenis penelitian, metode yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data serta analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Merupakan gambaran umum dari lokasi penelitian dan menjelaskan atau membahas hasil penelitian.



## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini adalah penutup, berisikan kesimpulan dari hasil yang diteliti dan selain itu juga memberikan saran-saran atau masukan.

### **G. Tinjauan Pustaka**

Penelitian tentang layanan mandiri, sebelumnya telah diteliti oleh Jundiah, jurusan ilmu perpustakaan, fakultas adab dan humaniora. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2015 dengan judul penerapan layanan mandiri dalam sistem peminjaman dan pengembalian koleksi pada kantor perpustakaan dan arsip kota administrasi Jakarta Barat.