

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Perpustakaan No 43 Tahun 2007, perpustakaan didefinisikan sebagai institusi yang bertugas mengelola koleksi karya tulis, cetak, atau rekam secara profesional dengan standar sistem tertentu guna memenuhi kebutuhan pengguna dalam bidang pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, serta hiburan. Perpustakaan terbagi dalam beberapa jenis, di antaranya perpustakaan umum, khusus, sekolah, dan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sendiri merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan suatu perguruan tinggi. Sulistyono-Basuki (1993) dikutip oleh Morong, dkk (2020) Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terletak di lingkungan perguruan tinggi, unit di bawahnya, atau lembaga yang memiliki keterkaitan dengan perguruan tinggi. Tujuan utamanya adalah mendukung realisasi visi dan misi perguruan tinggi.

Perpustakaan memainkan peran yang sangat vital dalam mendukung proses pendidikan dan penelitian di lingkungan perguruan tinggi. Sebagai pusat sumber informasi, perpustakaan tidak hanya menyediakan akses terhadap berbagai bahan pustaka, tetapi juga berfungsi sebagai tempat belajar dan berdiskusi bagi mahasiswa dan dosen. Sesuai dengan penjelasan di atas Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh HR. Muslim yang berbunyi :

" قال النبي صلى الله عليه وسلم: «من فرج عن مؤمن كربة من كرب الدنيا فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر فرج الله عنه كربة من كرب يوم القيامة، ومن يسر على معسر يسر الله عليه كربة من كرب يوم القيامة». شؤون الدنيا والآخرة. ومن ستر عورة مسلم ستر الله عورته في الدنيا والآخرة. وكان الله في عون العبد ما دام العبد في عون أخيه

ومن سافر في طلب العلم سهل الله له طريقا إلى الجنة. ما اجتمع قوم في بيت من بيوت الله ليقرأوا كتاب الله ويتدارسوه إلا نزلت عليهم السكينة، وغشيتهم رحمة الله، وحمدهم الله على الذين عنده جانب. ومن بطأ في عمله لم يكمل له عز نسبه." (الحديث رواه مسلم)

Artinya:

“Nabi sholallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, Barang siapa melepaskan seorang mukmin dari kesusahan hidup di dunia, niscaya Allah akan melepaskan darinya kesusahan di hari kiamat, barang siapa memudahkan urusan (mukmin) yang sulit niscaya Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat. Barang siapa menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutup aibnya di dunia dan akhirat. Allah akan menolong seorang hamba, selama hamba itu senantiasa menolong saudaranya. Barang siapa menempuh perjalanan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan jalan baginya menuju surga. Tidaklah suatu kaum berkumpul di salah satu rumah Allah untuk membaca Kitabulloh dan mempelajarinya bersama-sama, melainkan akan turun kepada mereka ketenteraman, rahmat Allah akan menyelimuti mereka, dan Allah memuji mereka di hadapan (para malaikat) yang berada di sisi-Nya. Barang siapa amalnya lambat, maka tidak akan disempurnakan oleh kemuliaan nasabnya.” (HR. Muslim).

Hadits yang diriwayatkan oleh Muslim mengandung makna bahwa memudahkan urusan orang lain akan membuat urusan kita dipermudah oleh Allah SWT. Prinsip ini sangat relevan dalam layanan perpustakaan, di mana kita harus memberikan pelayanan yang baik agar pemustaka dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan, seperti jurnal dan artikel. Selain itu, sikap dan etika yang ramah serta sopan dalam bertatakrama dengan pemustaka juga sangat penting. Ketika pemustaka merasa dihargai, mereka akan lebih cenderung kembali menggunakan layanan perpustakaan. Dengan demikian, menerapkan prinsip memudahkan urusan orang lain akan meningkatkan kepuasan pengguna dan menciptakan hubungan harmonis antara pustakawan dan pemustaka, memperkuat peran perpustakaan sebagai sumber informasi yang terpercaya dalam mendukung pendidikan dan penelitian.

Sama seperti perpustakaan perguruan tinggi lainnya UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang menjadi pusat informasi vital yang mendukung beragam kebutuhan akademik, riset, dan pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa, dosen, dan staf administrasi. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa perpustakaan di universitas ini berfungsi secara efektif dan efisien.

UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi. Dalam era digital yang ditandai dengan kecepatan akses informasi, perpustakaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini agar tetap relevan. Perpustakaan yang baik itu dilihat dari kualitas layanan yang diberikan kepada penggunanya. Berdasarkan penjelasan di atas hal ini juga di bahas oleh Hardian Yoga Wicaksono (2018) dalam penelitiannya. Pada penelitian ini Hardian menganalisis 3 faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan di perpustakaan yaitu, *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (kualitas dan akses informasi), *Library as Place* (sarana perpustakaan).

Oleh karena itu sangat penting bagi suatu perpustakaan memberikan pelayanan yang baik, meningkatkan kualitas dan akses informasi yang diberikan, serta menyediakan fasilitas yang memadai dan mendukung keberlanjutan perpustakaan tersebut. Selain itu jumlah pengunjung juga berpengaruh terhadap kualitas layanan di perpustakaan, semakin tinggi kualitas layanan maka jumlah pengunjung akan meningkat. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Afriyanti (2020) tentang “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Tingkat Kunjungan Siswa Di SMPN 1 Pusako”, pada penelitian ini dikatakan bahwa tingkat kunjungan pengguna dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan.



Sumber: Instagram @perpusuinib 2025

Gambar 1.1 Statistik Pengunjung bulan November & Desember 2024

Gambar 1.1 merupakan statistik dari grafik pengunjung UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Terlihat pada gambar diatas terdapat penurunan yang signifikan, pada bulan November pengunjung perpustakaan sebanyak 7.944 orang sedangkan pada bulan Desember mengalami penurunan, total pengunjung di bulan Desember adalah 4.686 orang. Penurunan jumlah pengunjung perpustakaan dapat dipengaruhi oleh rendahnya kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam hal aksesibilitas, kenyamanan, dan relevansi informasi yang disediakan. Dalam era digital, pemustaka cenderung lebih memilih sumber informasi yang mudah diakses melalui perangkat mobile atau internet, mengingat perpustakaan tradisional belum sepenuhnya beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna modern. Kualitas layanan yang kurang inovatif, seperti terbatasnya sarana digital, layanan yang tidak responsif, dan kurangnya fasilitas yang menarik, berpotensi menurunkan minat pengunjung.

Layanan perpustakaan di era digital saat ini menghadapi berbagai tantangan, termasuk tuntutan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna yang semakin beragam. Dalam konteks ini, transformasi layanan menjadi aspek penting yang harus terus dilakukan oleh perpustakaan agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan penggunanya di era modern. Transformasi ini mencakup penerapan teknologi dan pendekatan baru yang dapat meningkatkan kualitas serta efisiensi layanan perpustakaan. Contohnya, perpustakaan dapat mengembangkan sistem katalog daring, penerapan aplikasi mobile. Transformasi layanan ini tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memperluas jangkauan perpustakaan untuk melayani masyarakat secara lebih inklusif dan efisien. UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang melakukan transformasi pada layanan sirkulasi dengan menggunakan SLiMS pada tahun 2016. Namun hal ini belum terlaksana sepenuhnya pada ruang baca yang tersebar di masing-masing fakultas, ruang baca beralih menggunakan SLiMS secara keseluruhan pada saat gedung perpustakaan pusat yang berada di kampus 3 Sungai Bangek resmi digunakan.

Selain transformasi layanan, peran pustakawan sebagai profesional informasi sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahyuni, F (2019) tentang "Pengaruh Peran

Pustakawan terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur Makassar” hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa adanya pengaruh signifikan dari peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan yang kompeten tidak hanya mengelola koleksi, tetapi juga menjadi fasilitator dalam membantu pengguna menemukan dan memanfaatkan informasi secara efektif. Mereka berperan sebagai jembatan antara pengguna dan berbagai sumber informasi, baik fisik maupun digital, serta memberikan bimbingan literasi informasi untuk menghadapi tantangan di era digital.

Dengan memahami kebutuhan pengguna, pustakawan dapat merancang program pelatihan dan workshop yang relevan, meningkatkan kemampuan kritis pengguna dalam mengevaluasi informasi. Interaksi yang ramah dan responsif dari pustakawan juga menciptakan pengalaman layanan yang lebih personal, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkuat posisi perpustakaan sebagai pusat informasi yang mendukung pembelajaran dan penelitian. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemustaka, saat pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari dan mengakses koleksi respon yang diberikan oleh pustakawan kurang ramah.

“waktu itu kan aku ngerjai proposal, terus mau nyari referensi, nah karena lihat di rak cuma ada jurusan lain, aku belum nemu nih skripsi jurusanku, katanya ada dekat rak itu juga bagian atas. Mana di bagian atas tubertumpuk-tumpuk skripsi terus di ikat gimana pulakan ngambilnya, pustakawannya mah malah duduk aja, tidak membantu. Aku minta tolongnya sekali sih, karena udah tidak mood lagi buat nanya, soalnya cuek banget males.”

Hal ini tentu saja memberikan dampak pada kualitas layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 25 September 2024, UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dalam mewujudkan tujuan perpustakaan melakukan beberapa program *workshop*, seminar, dan *user education* bagi mahasiswa baru. Salah satunya baru-baru ini pada tanggal 23-27 September 2024 mengadakan *E-Resource Education* bagi pemustaka dan *Information Literacy for Research Skill* yang ditujukan pada pemustaka UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan skill dan wawasan pemustaka dalam penelusuran informasi, terutama informasi digital. Berdasarkan

Sarana digital perpustakaan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Sarana ini mencakup berbagai teknologi yang mendukung akses informasi secara cepat dan efisien, seperti sistem katalog daring (OPAC) untuk pencarian koleksi, portal e-book dan jurnal elektronik, serta database akademik yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Selain itu, perpustakaan juga menyediakan, aplikasi mobile untuk mempermudah pengguna mengakses informasi, hingga fasilitas komputer dengan koneksi internet yang mendukung kegiatan belajar daring. Sarana digital ini memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi secara lebih fleksibel dan mandiri, sekaligus meningkatkan efisiensi operasional perpustakaan. Akan tetapi meskipun perpustakaan telah menyediakan berbagai macam sarana digital yang dapat digunakan oleh pemustaka, masih banyak pemustaka yang tidak mengetahui OPAC, *e-jurnal*, dan *e-book* yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah seorang pemustaka terlihat bahwa masih ada pemustaka yang tidak mengetahui OPAC, *e-jurnal*, dan *e-book*, hal ini tentu saja berdampak pada kualitas layanan yang diberikan perpustakaan.

“Web repositorinya mudah diakses dan tidak ribet juga kalau masuk nyari-nyari gitu, untuk menggunakan *e-jurnal* dan *e-book* tidak pernah karena tidak tahu kalau ada, OPAC? Tidak tau, baru tau hari ini, aku mah nyari buku manual gitu”.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ” Pengaruh Transformasi Layanan, Peran Profesional Informasi, dan Sarana Digital Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang”. Dengan mempertimbangkan ketiga faktor tersebut, transformasi layanan, peran profesional informasi, dan sarana digital perpustakaan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing faktor terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.

1.2 Perumusan dan Pembatasan Masalah

1.2.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tadi maka dapat di simpulkan bahwa rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh transformasi layanan terhadap kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?
- b. Sejauh mana peran profesional informasi (pustakawan) berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?
- c. Bagaimana sarana digital yang disediakan perpustakaan memengaruhi kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang?

1.2.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan hanya mencakup transformasi layanan berupa inovasi digital dan layanan berbasis teknologi, tanpa membahas aspek manajerial lainnya. Fokus utama juga pada peran pustakawan dalam memberikan layanan informasi, serta sarana digital seperti katalog daring, aplikasi mobile, dan koleksi digital, tanpa mencakup fasilitas fisik. Kualitas perpustakaan diukur berdasarkan kepuasan pengguna terhadap aksesibilitas koleksi dan efisiensi teknologi.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam tentang pengaruh transformasi layanan, keterlibatan pustakawan, dan fasilitas perpustakaan terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan di UIN Imam Bonjol Padang. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang masalah ini.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini berguna:

1. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah pengetahuan dalam bidang perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan seperti transformasi layanan, keterlibatan pustakawan, dan fasilitas perpustakaan. Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis :

Lembaga yang menjadi subjek penelitian adalah UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, yang dapat berfungsi sebagai panduan praktis bagi UPT Perpustakaan dalam merancang transformasi layanan berbasis teknologi. Serta menyediakan rekomendasi peningkatan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat bagi semua jenis pembaca, tanpa terkecuali.

