

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan universitas merupakan salah satu sarana pendukung dalam kegiatan civitas akademik suatu universitas. Dimana peran perpustakaan disini sebagai tempat untuk menyediakan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh civitas akademik universitas, baik itu informasi untuk sumber rujukan dalam menulis karya ilmiah maupun hanya untuk sumber bacaan civitas akademik universitas. Perpustakaan sekarang tidak hanya berupa sebuah gedung yang berisi buku-buku, seiring berjalannya waktu perpustakaan bertransformasi menjadi tempat bertukar informasi yang menggunakan teknologi.

Universitas Andalas (Unand) merupakan salah satu universitas terkemuka di Indonesia bahkan untuk skala internasional. Universitas Andalas juga cukup terkenal di mancanegara. Ketenaran Universitas Andalas ini dapat dilihat dari mahasiswanya yang dimana tidak hanya berasal dari kawasan pulau Sumatera saja. Tetapi juga berasal dari seluruh penjuru Indonesia. Ada juga beberapa mahasiswa yang berasal dari negara lain semisal nya dari negara Asia Tenggara seperti Malaysia, Singapura, Thailand dan Brunei. Untuk menunjang kualitas pendidikan di Universitas Andalas, Universitas Andalas sendiri memiliki perpustakaan yang telah menggunakan teknologi dalam pelayanannya. Teknologi merupakan salah satu unsur pendukung kualitas pendidikan di dunia.

Di era digital saat ini pendidikan suatu universitas atau instansi lainnya dapat di nilai berkembang atau maju dari bagaimana penggunaan teknologi dalam

pendidikan instansi tersebut. Penggunaan teknologi dalam pendidikan suatu universitas sangatlah penting, dikarenakan teknologi ini dapat mempermudah civitas akademik universitas dalam mencari atau bertukar informasi. Hal ini dapat dilihat dari perpustakaan yang dulunya hanya merupakan sebuah gedung tempat buku-buku sekarang sudah berevolusi menjadi pusat informasi yang telah menggunakan teknologi dalam pelayanannya.

Layanan Front Office merupakan salah satu diantara beberapa layanan yang terdapat di Perpustakaan Universitas Andalas. Layanan ini khusus ditujukan kepada mahasiswa baru dan mahasiswa semester akhir. Dimana layanan ini bertujuan untuk melayani mahasiswa baru dalam mengaktivasi keanggotaan perpustakaan Universitas Andalas agar mahasiswa baru tersebut dapat melakukan peminjaman buku di perpustakaan serta sebagai pusat layanan informasi Perpustakaan Universitas Andalas. Sedangkan untuk mahasiswa semester akhir, layanan ini bertujuan untuk membantu mahasiswa seperti pelayanan verifikasi bebas pustaka dan layanan administrasi (surat-menyurat). Layanan Front Office sendiri dibentuk bertujuan agar semua pelayanan yang ada di Perpustakaan Unand dapat diakses melalui layanan ini. Karena inilah Layanan Front Office sendiri juga disebut dengan Layanan Satu Pintu.

Layanan Front Office ini masih dianggap kurang efektif dalam proses pelayanannya. Hal ini dikarenakan pemustaka belum mengenal adanya dan tujuan dari dibentuknya layanan Front Office ini. Pada umumnya pemustaka mengenal layanan Front Office ini hanya sebagai layanan untuk melakukan aktivasi keanggotaan perpustakaan saja. Masih banyak khususnya mahasiswa semester

akhir yang belum mengetahui tujuan dari layanan ini. Terlihat dari mahasiswa yang ingin melakukan verifikasi masih ke lantai atas, sedangkan layanan ini bertujuan agar semua layanan yang dimana mahasiswa yang dulunya harus pergi ke lantai atas untuk memenuhi persyaratan wisuda, sekarang bisa dilakukan di layanan Front Office ini. Jadi tidak akan menghabiskan waktu dan tenaga mahasiswa untuk pergi ke lantai atas.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan di Perpustakaan Universitas Andalas yang bertujuan untuk melayani peminjaman dan pengembalian buku oleh pemustaka. Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Andalas juga dikenal dengan Layanan Mandiri (*Self Service*) yang memiliki tujuan agar layanan ini mempermudah pemustaka dan pustakawan dalam mengelola buku-buku yang ingin dipinjamkan ataupun buku yang dikembalikan. Pada Layanan Mandiri ini, pemustaka sudah bisa melakukan peminjaman koleksi buku sendiri tanpa pustakawan.

Layanan Mandiri ini dapat dilakukan sendiri oleh pemustaka dengan cara memasukkan nomor BP (NIM) yang sudah di aktivasi dulu oleh pustakawan di Front Office. Aktivasi nomor BP ini dapat dilakukan dengan cara pemustaka menyiapkan foto formal yang berukuran maksimal 500kb, serta juga harus mempersiapkan *password* untuk *login* saat melakukan peminjaman mandiri. Persyaratan tersebut apabila sudah terpenuhi, pemustaka dapat mengirimnya ke email Perpustakaan Unand. Apabila sudah dikirim, pemustaka hanya tinggal menunggu proses aktivasi tersebut selesai. Proses ini tidak memakan waktu yang lama, tidak sampai 5 menit proses tersebut akan selesai. Jadi dalam waktu

menunggu proses aktivasi tersebut selesai, pemustaka dapat mencari buku yang ingin di pinjam di OPAC. Apabila sudah selesai barulah pemustaka dapat melakukan Peminjaman Mandiri buku tersebut dengan cara memasukkan nomor BP dan password yang telah diaktivasi oleh petugas Front Office.

Sedangkan pada layanan Peminjaman Mandiri masih banyak ditemukan pemustaka yang tidak paham dengan penggunaan layanan ini. Contohnya pemustaka masih tidak mengetahui alur-alur dalam proses peminjaman mandiri, dimana harus di aktivasi nomor BP dulu baru bisa melakukan Peminjaman Mandiri. Contoh lainnya pemustaka tidak bisa dalam melakukan *scanning barcode* buku jadi harus dibantu oleh pustakawan. Hal ini berarti belum tercapainya tujuan dari diadakannya pelayanan Peminjaman Mandiri tersebut.

Karena permasalahan di atas, penulis tertarik untuk membuat Buku Panduan Layanan Perpustakaan Universitas Andalas (Layanan Front Office dan Peminjaman Mandiri). Buku Panduan ini bertujuan untuk membantu Perpustakaan Unand mencapai tujuan yang mereka inginkan terhadap diadakannya layanan Front Office dan layanan Peminjaman Mandiri serta agar pemustaka bisa lebih mengenal dan dapat menggunakan layanan-layanan tersebut dengan baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana rancangan dan hasil Buku Panduan Layanan Perpustakaan Universitas Andalas (Layanan Front Office dan Peminjaman Mandiri)”.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai Rumusan Masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menghasilkan Buku Panduan Layanan Perpustakaan Universitas Andalas (Layanan Front Office dan Peminjaman Mandiri).

D. Manfaat Penelitian

1. Agar pemustaka lebih mengenal layanan Front Office dan Peminjaman Mandiri di Perpustakaan Universitas Andalas.
2. Agar pemustaka mengetahui tujuan dan manfaat dari layanan Front Office dan Peminjaman Mandiri di Perpustakaan Universitas Andalas.
3. Agar pemustaka tidak kesusahan dalam melakukan aktivasi keanggotaan perpustakaan dan pelayanan mandiri.

E. Definisi Istilah

Buku Panduan :Buku panduan adalah buku yang memberikan atau menyediakan informasi yang diperlu untuk memandu atau memberikan arahan kepada pembacanya.

Layanan :Layanan yaitu jasa yang diberikan untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Perpustakaan :Perpustakaan adalah suatu tempat untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

Universitas Andalas :Universitas Andalas merupakan salah satu universitas terkemuka di Indonesia yang terletak di

Jln. Limau Manis kecamatan Pauh kota Padang provinsi Sumatera Barat.

Layanan Front Office :Layanan yang melayani di bidang administrasi Perpustakaan Universitas Andalas.

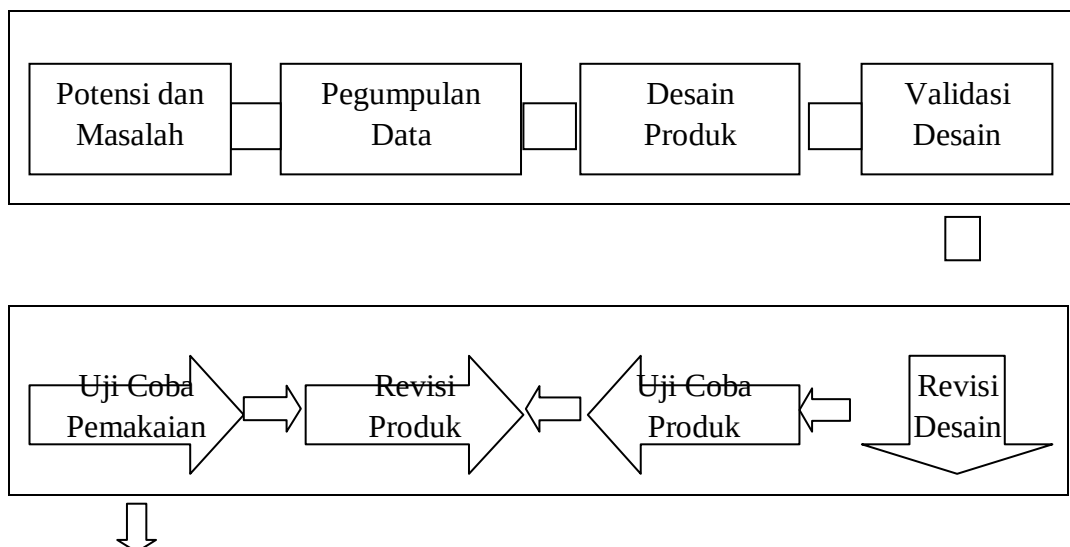
Peminjaman Mandiri :Layanan yang melayani khusus peminjaman buku di Perpustakaan Universitas Andalas.

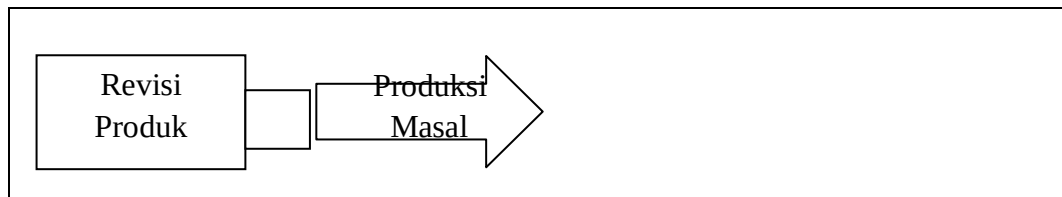
F. Metode Penelitian

a) Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Pengembangan. Yaitu penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu dan menguji keefektifan produk tersebut (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini yang akan dihasilkan adalah sebuah buku Panduan Layanan Perpustakaan Universitas Andalas (Layanan Front Office dan Peminjaman Mandiri).

b) Prosedur Penelitian





Gambar 1.1 Prosedur Penelitian Pengembangan Menurut (Sugiyono, 2015: 409)

Berdasarkan langkah-langkah penelitian pengembangan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Potensi dan Masalah

Berdasarkan observasi yang telah peneliti lakukan, permasalahan yang ada yaitu masih banyaknya kendala dalam proses pelayanan Front Office dan Peminjaman Mandiri. Untuk layanan Front Office ditemukan kendala masih banyaknya pemustaka yang belum mengenal layanan ini, masih banyak pemustaka yang masih pergi ke lantai atas hanya untuk memverifikasi upload tugas akhirnya, mengurus surat keterangan bebas pustaka, mengupload tugas akhirnya, memberikan buku sumbangan dan menyerahkan hardcopy tugas akhirnya. Sedangkan untuk layanan Peminjaman Mandiri, pemustaka masih belum mengerti tentang layanan ini. Dapat dilihat dari pemustaka yang masih kebingungan dalam cara melakukan *scanning barcode* buku yang ingin dipinjam. Jadi dengan adanya Buku Panduan Pelayanan Perpustakaan Unand ini diharapkan menjadi solusi dari permasalahan diatas.

2. Pengumpulan Data

Data yang didapat oleh peneliti berdasarkan wawancara dan observasi lapangan dengan beberapa pustakawan dan pemustaka Perpustakaan Universitas Andalas.

3. Desain Produk

Produk ini berupa Buku Panduan Pelayanan Perpustakaan yang dirancang dalam bentuk tercetak yang memuat informasi tentang layanan Front Office dan layanan Peminjaman Mandiri.

4. Validasi Desain

Validasi desain merupakan proses kegiatan untuk menilai apakah rancangan produk tersebut sudah efektif atau tidak. Proses validasi ini dilakukan dengan cara validator memberikan penilaian terhadap rancangan produk tersebut.

5. Revisi Desain

Revisi desain merupakan tahapan yang dilakukan untuk memperbaiki kelemahan yang ditemukan berdasarkan validasi desain produk. Dalam tahapan ini, saran dan kritik dari validator dijadikan sebagai bahan revisi desain produk.

6. Uji Coba Produk

Dalam tahapan ini, dilakukan melalui 2 tahapan uji coba yaitu uji coba dalam skala kelompok kecil (10 orang) dan uji coba dalam skala kelompok besar (20 orang). Produk akan diperlihatkan kepada

responden. Dan responden akan mengisi angket tentang respon mereka terhadap produk tersebut.

7. Revisi Uji Coba Produk

Revisi terhadap uji coba produk dilakukan dengan maksud apakah produk tersebut sudah dianggap efektif dalam menanggulangi masalah yang terdapat menurut responden tersebut.

8. Uji Coba Pemakaian

Setelah mendapatkan kritik dan saran dari responden mengenai produk tersebut, barulah dilakukan uji coba produk ini kepada subjek di lapangan. Subjek yang dimaksud adalah pemustaka di Perpustakaan Universitas Andalas. Pemustaka diberikan angket untuk memberikan tanggapan mereka terhadap produk tersebut.

9. Revisi Uji Coba Produk

Setelah tahapan uji coba produk dan sudah mendapatkan tanggapan dari pemustaka, selanjutnya produk akan di revisi untuk mendapatkan produk yang sempurna. Tahapan ini merupakan tahapan terakhir sebelum produksi massal pada penelitian pengembangan ini.

10. Produksi Massal

Selanjutnya masuk di tahapan terakhir dalam metode pengembangan ini. Ditahapan ini produk akan di kembangkan dan diproduksi secara massal.

c) Jenis Data Penelitian**1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung ke lapangan. Data ini diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan berbagai pihak di Perpustakaan Universitas Andalas.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku-buku, jurnal, artikel, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Buku Panduan Pelayanan Perpustakaan Universitas Andalas.

d) Teknik Pengumpulan Data**1. Observasi**

Observasi atau pengamatan digunakan dalam rangka mengumpulkan data dalam suatu penelitian, yang merupakan hasil secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya sesuatu yang diinginkan atau studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan/fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan mengamati dan mencatat yang terjadi di lapangan (Mardalis, 2008).

Dalam teknik pengumpulan data dengan cara observasi ini, dilakukan pengamatan langsung ke Perpustakaan Universitas Andalas.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui

bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang memberikan keterangan kepada si peneliti (Mardalis, 2008).

Melakukan wawancara kepada informan dengan menyiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum wawancara di mulai.

3. Angket

Angket adalah pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi beberapa pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang yang mendapatkan jawaban atau tanggapan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008).

Angket ini bertujuan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini dengan cara menyiapkan beberapa pertanyaan.

e) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dibedakan menjadi dua macam yaitu analisis kualitatif dan kuantitatif. Kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data berupa wawancara. Sedangkan kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik ini dengan cara mengumpulkan semua data yang berkaitan dengan informasi yang didapat dari Perpustakaan Universitas Andalas.