

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan dalam dunia akademik dan profesi, Mahasiswa memerlukan akses cepat dan mudah terhadap informasi terkini dan relevan di bidang studinya untuk mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, dan pengembangan kariernya. Bimbingan akademik, alat bantu dan presentasi penulisan akademik, serta informasi mengenai acara atau kegiatan sosial hanyalah beberapa contoh layanan dukungan yang dibutuhkan mahasiswa. Di era informasi saat ini, mahasiswa harus menjadi pengguna informasi yang efektif dan kritis oleh karena itu, mengakses serangkaian data faktual yang andal dan beragam sangat penting untuk pembelajaran dan kemajuan mereka.

Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas, karena tanpa adanya perpustakaan maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin menjadi kurang optimal. Perpustakaan perguruan tinggi juga sering disebut dengan “*research library*” atau perpustakaan penelitian. Dalam konteks ini, perpustakaan perguruan tinggi berperan dalam mendukung kegiatan akademik dengan menyediakan akses ke berbagai sumber daya ilmiah, baik cetak maupun digital, serta menjadi pusat penyebaran pengetahuan untuk sivitas akademika. Menurut Rahayu (2017), perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademik suatu perguruan tinggi, perpustakaan sebagai unit pelayanan teknis yang mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, termasuk fungsi seperti edukasi, sumber informasi, riset, dan publikasi. Ia menyatakan bahwa perpustakaan tidak hanya menyediakan akses ke berbagai sumber daya informasi, baik dalam bentuk cetak maupun digital, tetapi juga berperan sebagai tempat untuk membangun dan menyebarkan pengetahuan.

Perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan yang mendukung kegiatan penelitian dan pembelajaran, sehingga dapat meningkatkan

kualitas pendidikan secara keseluruhan. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran vital dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian. Dengan menyediakan akses ke sumber daya informasi yang beragam dan relevan, perpustakaan membantu sivitas akademika dalam mencapai tujuan pembelajaran dan penelitian mereka, dari penjelasan tersebut dapat di simpulkan bahwa perpustakaan universitas adalah perpustakaan yang terletak di lingkungan universitas, sekolah menengah atas, akademi, atau sekolah menengah atas lainnya dan pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari suatu universitas. Perpustakaan akademik memilih, mengolah, mengumpulkan, memelihara, dan menyediakan koleksinya secara khusus bagi anggota lembaga induknya dan bagi civitas akademika secara luas.

Dunia perpustakaan dan kepastakawanan dikenal macam-macam layanan. Firmansyah dkk (2021), menjelaskan bahwa interaksi dalam pelayanan jasa, baik yang bersifat kasat mata maupun tidak kasat mata, sangat penting dalam membentuk loyalitas dan kepuasan konsumen. Mereka menyoroti bahwa kualitas interaksi antara karyawan dan konsumen memiliki peran signifikan dalam pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan jasa. Studi ini menegaskan bahwa faktor - faktor *intangible* dalam layanan, seperti cara karyawan berkomunikasi dan merespons kebutuhan pelanggan, dapat berdampak besar pada persepsi dan pengalaman konsumen di industri jasa di Indonesia. Pelayanan adalah kunci keberhasilan visi dan misi perpustakaan, sehingga perpustakaan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan oleh pemustaka jika layanan yang diberikan buruk. Perpustakaan dimanfaatkan untuk tujuan informasi yang mencakup pendidikan, penelitian, ilmu pengetahuan, dan teknologi. Mengingat pesatnya perkembangan bidang ini, maka perlu diperkuat perannya sebagai penyedia informasi. Perpustakaan tidak hanya berperan sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai buku acuan dan bahan rujukan, penunjang penelitian ilmiah.

Perpustakaan pusat Universitas Andalas adalah perpustakaan perguruan tinggi dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT). Perpustakaan Universitas Andalas

berperan sebagai perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki tujuan utama untuk memenuhi kebutuhan informasi serta mendukung aktivitas akademik mahasiswa Universitas Andalas. Dalam hal ini, layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi menjadi kebutuhan esensial yang perlu dipenuhi oleh pustakawan melalui pemanfaatan sarana dan prasarana yang tersedia. Tugas pustakawan juga mencakup pembimbingan kepada pemustaka agar kebutuhan informasi mereka dapat terpenuhi, sekaligus mengoptimalkan layanan yang ada. Salah satu faktor yang dapat mendorong peningkatan jumlah kunjungan ke perpustakaan adalah dengan menghadirkan berbagai jenis layanan yang beragam. Ada beberapa layanan yang ada di perpustakaan Universitas Andalas diantaranya adalah layanan sirkulasi, layanan cadangan dan referensi, layanan pengolahan bahan pustaka, layanan *front office*, layanan automasi, layanan lokal konten dan layanan corner.

Keterlibatan perpustakaan perguruan tinggi dalam pengembangan layanan berbasis digital semakin meningkat, salah satunya melalui penyediaan layanan Corner. Layanan ini dirancang untuk mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi yang relevan. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk menjaga mutu dan kualitas layanan Corner agar penggunaannya dapat berjalan secara efektif dan efisien, khususnya dalam hal pengelolaan waktu. Menurut Tjiptasari (2022), pergeseran dari konsep perpustakaan tradisional menuju digital memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Layanan perpustakaan tidak hanya menawarkan bahan pustaka secara fisik, tetapi juga menyediakan koleksi digital yang dapat diakses dengan mudah. Hal ini menekankan pentingnya perpustakaan perguruan tinggi untuk merespon perkembangan teknologi informasi, sekaligus mempertahankan prinsip layanan perpustakaan umum, yaitu menyediakan akses maksimal bagi pengguna terhadap sumber-sumber informasi yang ada.

Perpustakaan Universitas Andalas merupakan pusat informasi dan sarana penelitian serta harus menyediakan koleksi yang memadai untuk menunjang akademik seluruh civitas akademika. Koleksi yang disediakan harus memenuhi kebutuhan

perpustakaan dan mutakhir. Kegiatan ini meliputi kelengkapan dan ketersediaan penjemputan yang dapat dilakukan dengan menggunakan *Corner*. UPT Universitas Andalas juga menawarkan layanan yang tidak semua perpustakaan universitas tawarkan. UPT Universitas Andalas hendak melakukan terobosan dalam menghadapi banjir informasi yang semakin pesat. Mereka bekerja sama dengan membuka layanan *Corner* yang mengumpulkan segala macam informasi. Layanan *Corner* merupakan layanan yang diberikan di perpustakaan Universitas Andalas baik berupa koleksi buku maupun buku non fiksi seperti biografi, buku literatur dan buku kesehatan.

Menurut Komariah dkk (2021), menyebutkan bahwa kerjasama antara perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi dan pihak eksternal yang diwujudkan dengan keberadaan layanan *corner* mampu memberikan image positif lembaga perpustakaan dimata seluruh civitas internal kampus maupun bagi para stakeholder eksternal. Selain itu, masih menurut Komariah dkk (2021), keberadaan layanan *corner* pada perpustakaan perguruan tinggi mampu membantu dalam proses akreditasi perpustakaan karena dapat memberikan tambahan nilai dalam proses akreditasi perpustakaan. Di Perpustakaan Universitas Andalas, terdapat layanan khusus yang dikenal sebagai Layanan *Corner*, yaitu layanan yang menyediakan berbagai koleksi khusus, baik berupa buku maupun non buku. Layanan ini mencakup beberapa jenis, antara lain: *American Corner* yang menyajikan koleksi tentang Amerika Serikat, *Minangkabau Corner* dengan koleksi khas budaya Minangkabau, *French Corner* yang berfokus pada koleksi Prancis, serta *Bank Indonesia Corner* yang menyimpan koleksi terkait kebijakan dan informasi dari Bank Indonesia. Selain itu, tersedia pula *Migas Corner* dengan materi tentang industri pertambangan dan energi, *Padusi Corner* yang menyajikan koleksi bertema perempuan, *Pegadaian Corner* yang mengulas informasi seputar pegadaian, serta *Bursa Efek Corner* yang menyediakan koleksi terkait dunia pasar saham. Tujuan utama dari keberadaan layanan-layanan *Corner* ini adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka secara lebih spesifik dan terarah.

Berdasarkan hasil pra-observasi dan pra-wawancara di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, penulis menemukan adanya fenomena penurunan jumlah

pengunjung pada beberapa *corner*. Beberapa *corner* terlihat sepi, sementara *American Corner* justru mencatat jumlah pengunjung yang relatif lebih tinggi dibandingkan *corner* lainnya. Saat ini *corner* yang ada di perpustakaan Universitas Andalas ini tidak dikelola langsung oleh pustakawan, melainkan oleh mahasiswa yang aktif sebagai relawan atau volunteer. Hal ini menyebabkan relawan mahasiswa tidak memiliki kontrak kerja dan mengalami rotasi setiap tahun, wawasan dan keterampilan dari relawan sebelumnya tidak diteruskan kepada relawan yang baru, kondisi ini berdampak pada pemahaman mengenai layanan *corner* menjadi terbatas, sehingga informasi yang disampaikan kepada pengunjung pun kurang memadai.

Evaluasi kualitas layanan dalam konteks layanan publik, termasuk perpustakaan, merupakan langkah penting untuk mengukur kepuasan pengguna. Menurut Rayhanah (2019), evaluasi ini dapat dilakukan dengan metode kuantitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner untuk mengumpulkan data yang akurat mengenai persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Sedangkan Menurut Fatmawati (2015), menekankan pentingnya evaluasi layanan perpustakaan akademik berdasarkan harapan dan persepsi pengguna untuk memahami kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan yang dirasakan oleh pengguna. Sementara itu, menurut Wiraningtyas & Ati (2017), menyatakan bahwa metode LibQUAL+™ dapat digunakan untuk mengukur persepsi dan harapan pengguna terhadap berbagai dimensi layanan perpustakaan melalui pengumpulan data dengan kuesioner. Dengan demikian, penelitian dan evaluasi layanan secara sistematis dapat membantu perpustakaan meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna secara efektif.

Menurut studi yang dilakukan Dirmansyah dkk (2023), timbulnya kebutuhan informasi disebabkan individu tersebut mengalami kekurangan pengetahuan atau permasalahan, dimana pengetahuan atau optimisme yang dimiliki, serta model lingkungan sekitar tidak berhasil memberikan kesan atau dorongan dalam menuntaskan kebutuhan dalam mencapai tujuan yang dikehendakinya. Hal ini

diperlukan untuk mengetahui alasan pengguna menggunakan layanan, apa yang spesifik ingin dicapai pengguna dengan menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis sangat tertarik untuk membahas tentang layanan Corner dengan judul **“Pengaruh *American Corner* dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Andalas”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul penelitian penulis, berikut adalah perumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pengaruh *american corner* dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Andalas menggunakan teori *Uses and Gratification*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari perumusan masalah yaitu:

1. Mendeskripsikan pengaruh *american corner* dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Andalas menggunakan teori *Uses and Gratification*

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari melakukan penelitian mengenai bagaimana Pengaruh *American Corner* dalam memenuhi kebutuhan pemustaka pada perpustakaan Universitas Andalas yaitu:

1. Akan bermanfaat bagi penulis untuk memperluas pengetahuan dan pengalaman dalam bidang penelitian perpustakaan.
2. Bagi Perpustakaan Universitas Andalas diharapkan dapat menjadi informasi serta memberikan masukan positif mengenai *American Corner* dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka pada perpustakaan UPT Universitas Andalas. Sehingga dapat memberikan saran dan evaluasi bagi

Perpustakaan Universitas Andalas dalam melakukan sosialisasi terkait kebutuhan informasi pemustaka di *American Corner*.

3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam terkait efektivitas layanan perpustakaan, khususnya *American Corner* penelitian ini bisa menjadi referensi. Hasil dan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian lanjutan yang lebih mendetail dan mendalam di bidang yang sama.





UIN IMAM BONJOL
PADANG