

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sebuah gedung yang didesain secara khusus yang didalamnya terdapat suatu organisasi yang menyediakan layanan-layanan dan fasilitas sebagaimana unit yang bekerja sebagai penyedia informasi bagi para pemustakanya. Layanan dan fasilitas-fasilitas yang disediakan seperti koleksi tercetak diantaranya yaitu buku, jurnal, majalah, surat kabar, kamus, ensiklopedia, direktori, abstrak, dan indeks, koleksi non cetak atau biasa disebut koleksi digital diantaranya *E-book* dan *E-journal*. Beberapa fasilitas yang ada di dalam perpustakaan yaitu *OPAC (Online Public Acces Catalog)*, ruang baca, ruang audio visual, komputer, foto copy, mushola dan toilet.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, 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. Perpustakaan umum di sebuah kota atau kabupaten mempunyai tugas dan peran yang berbeda dengan perpustakaan khusus, sekolah, pribadi atau yang lainnya. Perpustakaan umum bertugas menyediakan bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk pemustaka diseluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan informasi, selain itu tugas dari

perpustakaan yaitu melayani setiap pemustaka dalam menemukan informasi maupun kebutuhannya.

Jadi, kalau perpustakaan merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat sehingga hal utama selain ketersediaan informasi yang menjadi penilaian pemustaka dan masyarakat adalah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam melayani kebutuhan pemustaka. Masih banyak pemustaka yang mempunyai persepsi negatif bagi para pustakawan seperti, pustakawan yang terlihat jutek, tidak ramah dan tidak lengkap dalam memberikan jawaban pada setiap pertanyaan pemustaka.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian pada bagian layanan sirkulasi. Layanan ini memang bukan satu-satunya layanan yang ada di perpustakaan. Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal terdapat juga layanan referensi yaitu layanan yang menyediakan berbagai koleksi yang dapat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Di perpustakaan ini juga menyediakan layanan multimedia sekaligus layanan *hotspot*. Di layanan multimedia terdapat tiga unit komputer yang disediakan untuk para pemustaka yang membutuhkan akses internet dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya. Di sini juga terdapat jaringan *wifi* (*Wireless Fidelity*) yang dapat digunakan pemustaka untuk mengakses informasi dengan menggunakan peralatan elektronik pribadinya, seperti laptop dan *handphone*. Di dalam perpustakaan juga terdapat layanan ruang baca. Di layanan ini terdapat beberapa meja dan kursi yang disediakan untuk pemustaka yang ingin membaca koleksi yang ada di perpustakaan.

Perpustakaan umum Kabupaten Kendal memiliki satu unit mobil yang digunakan untuk layanan perpustakaan keliling. Perpustakaan keliling ini beroperasi di daerah yang berjarak minimal 5 km dari Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal. Adanya perpustakaan keliling ini selain sebagai bentuk promosi juga untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan di bagian layanan sirkulasi juga ikut bertugas melayani masyarakat dengan ikut serta bertugas pada perpustakaan keliling.

Untuk memberikan pelayanan prima, sudah seharusnya perpustakaan dalam memberikan pelayanan membutuhkan orang-orang yang berkompeten di bidang perpustakaan. Namun pada kenyataannya di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal petugas yang memberikan pelayanan tidak mempunyai latar belakang di bidang perpustakaan. Ini terlihat dari petugas di layanan sirkulasi yang didominasi oleh petugas perpustakaan yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dengan latar belakang non perpustakaan dan Tenaga Harian Lepas dengan latar belakang non perpustakaan. Bagian sirkulasi ini melayani peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, perpanjangan, penagihan, pemberian sanksi dan pendaftaran anggota perpustakaan. Namun tidak jarang pemustaka yang kebingungan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan, kemudian bertanya dan meminta bantuan kepada petugas di bagian layanan sirkulasi.

Dengan adanya pustakawan yang berstatus Tenaga Harian Lepas dapat membantu pemustaka dalam menjawab kesulitan mencari informasi. Disaat pustakawan tidak tetap belum mampu menjawab kesulitan atas pencarian

informasi pemustaka, maka pustakawan tetap akan memberikan jawaban yang dicari.

Adanya perbedaan status pustakawan dapat mempengaruhi perilaku dan kinerja pustakawan dalam menyelesaikan tugasnya. Perilaku dan kinerja pustakawan dapat didasari oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman yang didapat oleh pustakawan. Perilaku dan kinerja pustakawan tetap yaitu pustakawan yang sudah berstatus Pegawai Negeri Sipil ini lebih berkompeten karena pustakawan sudah mengikuti beberapa diklat dan pelatihan-pelatihan mengenai perpustakaan. Namun masih ada beberapa tugas dan pekerjaan yang belum dimengerti oleh pustakawan tersebut. Oleh karena itu pustakawan sering meminta bantuan kepada pustakawan yang masih berstatus Tenaga Harian Lepas, karena pustakawan ini lebih mengerti untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan tersebut.

Permasalahan di atas dapat dijadikan dasar dalam penelitian untuk dilakukan analisis perilaku dan kinerja pustakawan di layanan sirkulasi. Apakah yang melatar belakangi perilaku dan kinerja pustakawan secara maksimal?

Jadi menurut dari pembahasan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian tersebut. Dengan judul “Analisis Perilaku dan Kinerja Pustakawan Terhadap Pelayanan Pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana perilaku dan kinerja pustakawan dalam

melayani pemustaka pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal?”

1.3 Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini agar lebih fokus dalam melakukan penelitian. Perilaku pustakawan dalam penelitian ini adalah sikap yang ditunjukkan pustakawan terhadap pemustaka di layanan sirkulasi. Sedangkan kinerja pustakawan dalam penelitian ini adalah hasil kerja pustakawan berdasarkan tanggung jawab dan etos kerja yang ditunjukkan di dalam perpustakaan.

1.4 Waktu dan Tempat penelitian

Tempat penelitian di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal yang terletak di Jl. Pemuda No. 39 A Kendal. Adapun waktu yang digunakan dalam kegiatan penelitian selama 3 bulan (15 Mei – 14 Agustus 2014).

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku dan kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dalam penelitian ini yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritis. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang dapat segera dilaksanakan untuk keperluan praktis. Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini yaitu :

- a. Untuk memberikan masukan kepada pustakawan dalam melayani pemustaka di bagian sirkulasi.
- b. Untuk mengetahui harapan pemustaka terhadap pelayanan pustakawan di layanan sirkulasi.
- c. Dapat memberikan saran dan masukan untuk kemajuan perpustakaan khususnya pada bagian layanan sirkulasi.

2. Manfaat Teoritis

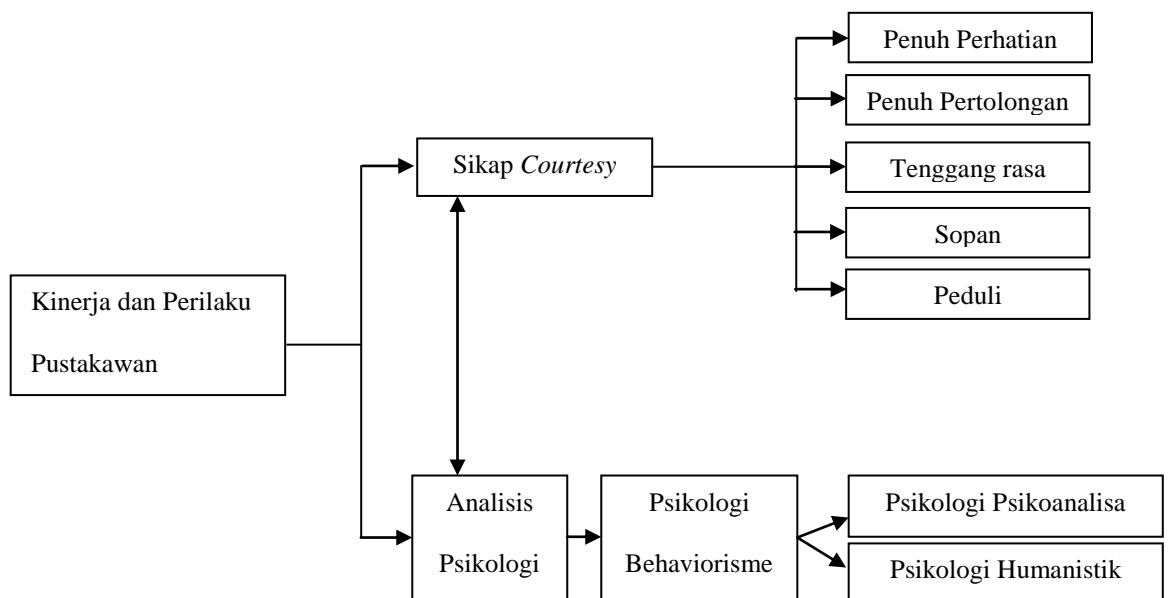
Manfaat teoritis adalah hasil penelitian dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang sesuai dengan objek penelitian. Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Untuk memberikan pengetahuan kepada pustakawan tentang teori-teori yang ada yang berkaitan dengan layanan sirkulasi di dalam perpustakaan.
- b. Sebagai bahan pendalaman pengetahuan mengenai kinerja dan perilaku pustakawan di layanan sirkulasi.
- c. Untuk menambah pengalaman dan menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studinya.

1.7 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini yang menggambarkan secara garis besar mengenai konsep teori yang akan dibahas dalam penelitian ini. Gambaran kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagan 1 :
Kerangka Pikir



Sumber : Psikologi Perpustakaan, Wiji Suwarno (2009)

Berdasarkan pada bagan di atas perilaku dan kinerja pustakawan diukur berdasarkan dua teori, yaitu teori sikap *courtesy* atau dapat juga disebut dengan sikap positif pustakawan dan analisis psikologi yang mempelajari tentang manusia. Sikap *courtesy* yang harus dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka yaitu sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli. Analisis psikologi yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan

penelitian perilaku dan kinerja pustakawan adalah psikologi behaviorisme. Di dalam psikologi behaviorisme terdapat analisis psikologi yang berkaitan yaitu, psikologi psikoanalisa dan psikologi humanistik. Dua teori tersebut menjadi acuan bagi peneliti dalam pengumpulan data, analisis data, dan penarikan kesimpulan.

1.8 Batasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami, maka peneliti memberikan daftar beberapa istilah yang tidak begitu dimengerti untuk menyamakan persepsi.

- a. Pemustaka adalah setiap orang maupun kelompok orang yang mengunjungi perpustakaan dan memakai fasilitas maupun layanan yang ada di perpustakaan. Pemustaka di sini adalah pemustaka dari Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.
- b. Pustakawan adalah orang yang bekerja di dalam perpustakaan dan berkompeten di bidang perpustakaan. Pustakawan di sini adalah pustakawan dari Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal.

1.9 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, waktu dan tempat penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, batasan istilah, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Literatur

Bab ini berisi mengenai definisi perpustakaan, definisi perpustakaan umum, tujuan perpustakaan umum, fungsi perpustakaan umum, tugas perpustakaan umum, peran perpustakaan umum, pengertian layanan sirkulasi, definisi pustakawan, definisi pemustaka, sikap dan perilaku, sikap *courtesy*, definisi kinerja, dan penelitian terdahulu.

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini dijelaskan tentang metode penelitian, jenis penelitian, objek dan subjek penelitian, pemilihan informan, sumber data, metode dan teknik pengumpulan data, analisis data, dan validitas data.

Bab IV Gambaran Umum Objek

Bab ini berisi mengenai Sejarah Perpustakaan, Visi dan Misi Perpustakaan, Struktur Organisasi, Alamat dan Jam Operasional, Sumber Daya Aparatur, Kegiatan Layanan Perpustakaan, Koleksi, Anggota Perpustakaan, dan Layanan Sirkulasi.

Bab V Analisis Perilaku dan Kinerja Pustakawan Terhadap Pelayanan pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal

Bab ini merupakan isi dari penelitian yang peneliti lakukan, karena peneliti ingin memaparkan hasil analisis dari data yang diperoleh. Pada bab ini berisi pengantar analisis, perilaku pustakawan di layanan sirkulasi, kinerja pustakawan di layanan sirkulasi, bentuk sikap *courtesy*, korelasi perilaku dan kinerja pustakawan, perilaku dan kinerja penuh perhatian (*attentive*),

perilaku dan kinerja penuh pertolongan (*helpful*), perilaku dan kinerja tenggang rasa (*considerate*), perilaku dan kinerja sopan (*polite*), perilaku dan kinerja peduli (*respectful*), persepsi pemustaka terhadap perilaku dan kinerja pustakawan, aspek penuh perhatian (*attentive*), aspek penuh pertolongan (*helpful*), aspek tenggang rasa (*considerate*), aspek sopan (*polite*), aspek peduli (*respectful*), analisis perilaku dan kinerja pustakawan berdasarkan aliran psikologi tentang manusia, psikologi behaviorisme, psikologi psikoanalisa, dan psikologi humanistik.

Bab VI Penutup

Bab ini berisi Simpulan dan saran dari peneliti dari hal-hal yang telah dibahas dalam penelitian.