

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era 4.0 penggunaan teknologi adalah sebuah kewajiban dimana dengan hadirnya teknologi ini akan memberikan kemudahan bagi penggunanya. Untuk mengendalikan teknologi yang makin canggih diperlukan peningkatan Sumber Daya Manusia dengan tujuan supaya lebih melek terhadap teknologi. Hal ini dapat diperoleh melalui pendidikan. Pada umumnya pendidikan memiliki pengertian sebagai upaya yang dilakukan oleh seseorang ataupun lembaga untuk melakukan pembinaan terhadap peserta didik dengan harapan memiliki kualitas hidup yang lebih baik lagi. Melalui pendidikan akan memberikan bekal kepada peserta didik yang dapat digunakan untuk menghadapi tantangan kehidupan.

Pendidikan adalah suatu strategi untuk membantu jiwa anak-anak pada usia muda baik jasmani maupun rohani, dari fitrahnya menuju peradaban manusia yang lebih baik, sebagai contoh dapat dikemukakan: sugesti atau arahan agar anak duduk lebih baik, tidak ribut agar tidak mengganggu orang lain, mengetahui badan bersih seperti apa, pakaian yang rapi, menghormati yang lebih tua dan menyayangi yang muda, memiliki rasa peduli terhadap orang lain, hal tersebut ialah sebagian contoh proses pendidikan untuk memanusiakan manusia” (Sujana 2019, p. 29).

Banyak elemen untuk menunjang proses pendidikan yang berperan didalamnya, dimulai dari peserta didik, pendidik, serta sarana dan prasarana dalam sekolah. Perpustakaan ialah salah satu sarana penting di dunia pendidikan bahkan bisa juga dikatakan bahwa perpustakaan merupakan jantungnya pendidikan hal ini dikarenakan sumber utama bahan bacaan peserta didik terdapat di perpustakaan.

“Perpustakaan adalah sebuah sistem yang dimana didalamnya terdapat kegiatan penyebaran, pengumpulan, pengawetan, penyajian dan pengelolaan informasi. Untuk melakukan kegiatan tersebut dibutuhkan ilmu pengetahuan yang didapatkan melalui pendidikan yang memberi pengertian terkait informasi ini ditinjau dari pola pikir masing-masing” (Lassa HS: 2008).

Perpustakaan mempunyai hubungan dengan lembaga pendidikan. Hubungan tersebut dapat disaksikan dengan kasat mata dapat melalui pendekatan kelembagaan. Lembaga pendidikan dan perpustakaan mempunyai kesamaan yaitu mempunyai tanggungjawab yang sama yaitu sama-sama menyebarkan informasi, yang membedakannya adalah lembaga pendidikan menyampaikan informasi kepada peserta didik melalui proses pembelajaran dan informasi yang diperoleh berpacu kepada kurikulumnya, sementara perpustakaan menyampaikan informasi secara langsung kepada pemustaka tanpa terikat langsung oleh kurikulum.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 24 juga menyatakannbahwa (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. (UU RI No.43 tahun 2007)

Perpustakaan merupakan institusi yang mengatur koleksi karya tulis, karya rekam dan karya cetak dengan langkah yang profesional dengan menerapkan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, informasi, pelestarian dan penelitian, pengunjung perpustakaan, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. Seorang yang berkunjung ke perpustakaan pasti bertemu dengan pelayan perpustakaan atau sering juga disebut pustakawan. Pustakawan merupakan orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung untuk menemukan apa yang dibutuhkan pengunjung dari perpustakaan.

Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Pasal 24 ayat (3) membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis

teknologi informasi dan komunikasi. Hal inilah yang menyebabkan perpustakaan harus bisa menyediakan layanan yang maksimal supaya pengunjung pustaka terkhusus mahasiswa dan tenaga pengajar di perguruan tinggi memperoleh kebutuhan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pada pelaksanaan pelayanan pada perpustakaan juga disebut aktifitas yang paling penting dan utama pada sebuah perpustakaan karena pelayanan perpustakaan menjadi penyambung antara bahan pustaka dengan pemustaka yang memerlukan supaya dapat meningkatkan pemanfaatan dari sumber informasi atau juga bahan pustaka yang ada pada perpustakaan (Rohan & Evi Nursa, 2021).

Adanya layanan perpustakaan ini pastinya dapat memberikan dukungan pada pemustaka yang ingin mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.

Hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian layanan kepada pemustaka yang berkaitan dengan penyediaan segala bahan pustaka baik untuk digunakan di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusur informasi yang merujuk kepada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka baik di dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan. (Lisda Rahayu 2015:13)

Mencapai pelayanan yang baik, pustakawan sudah sewajarnya menyesuaikan dengan kepuasan para pemustaka yaitu dapat memahami kebutuhan dan juga memahami ciri khas pemustaka itu bagaimana, supaya perpustakaan bisa menyajikan pelayanan baik seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hubungan baik buruknya pemustaka dan pustakawan dapat dilihat dari proses pelayanan perpustakaan dijalankan, dari hal ini juga bisa apakah perpustakaan tersebut memiliki pelayanan yang baik atau tidak. Melalui kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan tentu saja bisa menumbuhkan rasa ingin berkunjung kembali dan pemustaka supaya tetap dapat menggunakan jasa pustakawan.

Keberhasilan suatu perpustakaan yang ada di perguruan tinggi dapat dilihat melalui layanan yang terdapat pada perpustakaan, dikarenakan layanan merupakan aktivitas yang memberikan hubungan antara pengguna dan pengunjung perpustakaan dengan pustakawan. Hubungan pengunjung dan tenaga pengelola perpustakaan terjalin pada saat pelayanan

perpustakaan disediakan, baik buruknya perpustakaan tersebut sangat bergantung pada layanan yang diberikan oleh pustakawan. Dengan demikian pustakawan dapat menjalankan tugasnya sebagaimana semestinya yang sudah menjadi standar dan dapat menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik sehingga dapat mencapai tujuan, pustakawan semestinya memiliki kemampuan yang sesuai dengan tugasnya sebagai seorang yang melayani pemustaka. Pustakawan yang memiliki kompetensi yang baik harus memiliki beberapa hal ini yaitu pengetahuan, pemikiran analitik, kepemimpinan, kemampuan-keterampilan, dan juga ciri yang berkaitan akan tingkat kinerja sebuah pekerjaan layaknya dalam pemecahan masalah. (Muhamad & Hermintoyo, 2019).

Berkembangnya perpustakaan di perguruan tinggi memberikan dampak yang baik untuk mahasiswa, karena perpustakaan dapat menjadi pusat pembelajaran sepanjang masa disisi lain perpustakaan memberikan kemudahan bagi mahasiswa-mahasiswi dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan terutama yang berhubungan dengan mata kuliah yang sedang ditempuhnya.

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang bisa diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan pengaruhnya tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler 2008:83). Layanan adalah pokok utama dalam pencapaian suatu kesuksesan organisasi perpustakaan, dikarenakan hal ini langsung berkaitan dengan pemustaka dalam penyebaran informasi dan penggunaan jasa dan fasilitas yang ada dalam perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan titik sentral aktivitas dalam perpustakaan. Dengan kata lain perpustakaan selaras dengan layanan karena tidak ada layanan jika tidak ada perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan memiliki nilai positif bagi pengunjung, dengan pelayanan akan memberikan efek positif untuk berkunjung kembali ke perpustakaan

Perpustakaan Universitas Jambi merupakan institusi penyedia informasi kampus sebagai sumber ilmu pengetahuan bagi para mahasiswa-mahasiswi dan juga dosen yang berada di Universitas Jambi. Adanya perpustakaan Universitas Jambi menjadi unsur penting dari sistem edukasi di Universitas Jambi. Gedung dan ruang baca pada perpustakaan Universitas Jambi dijadikan sebagai ruangan untuk menyusun, menggolongkan, menyimpan dan juga mengumpulkan koleksi pustaka yang bertujuan untuk digunakan oleh pemustaka sebagai sumber informasi dan sarana belajar.

Perpustakaan Universitas Jambi sudah menggunakan sistem *Electronic library* atau sering juga disebut dengan *E-library*. *E-library* ialah hasil perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia perpustakaan. Layanan ini memberikan kemudahan pada pustakawan dalam mengelola perpustakaan misalnya dalam mengisi daftar hadir pengunjung pemustaka tidak lagi kewalahan dalam membuat daftar hadir cukup hanya mengarahkan ke komputer untuk mengisi daftar hadir masing-masing demikian juga dengan pemustaka (mahasiswa) dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan perpustakaan yang berbasis teknologi komunikasi ini akan selaras dengan ilmu pengetahuan yang juga semakin canggih dalam menuntut kemampuan baru untuk mendapatkan sumber ilmu pengetahuan yang diperoleh dari sumber informasi global (Nurochman, 2020).

Perpustakaan digital sudah menerapkan sistem otomatisasi dalam operasionalnya dan juga sudah mempunyai koleksi bahan pustaka sebagian besar dalam bentuk format digital yang disimpan dalam arsitektur komputerisasi dan bisa diakses melalui alat komunikasi seperti komputer dan handphone. Layanan perpustakaan di era globalisasi menuntut perpustakaan harus menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara, dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer (Roni Satrio Wahono, 1999).

Manajemen layanan perpustakaan Universitas Jambi saat ini sudah menerapkan sistem *e-library* atau perpustakaan digital dimana sudah terdapat hampir 300 ribu buku yang bisa diakses di *e-library* Universitas Jambi namun untuk bisa mengakses perpustakaan digital tersebut harus sudah terdaftar di siakad sebagai pemustaka Universitas Jambi. Hal ini yang menyebabkan tidak semua bisa mengakses *E-library* Universitas Jambi.

Pada hasil observasi awal yang telah dilakukan sebelumnya peneliti juga menemukan bahwa meskipun *e-library* Universitas Jambi sudah bisa diakses namun masih lebih banyak mahasiswa ataupun pengunjung yang memilih untuk mengunjungi perpustakaan Universitas Jambi dan menikmati layanan yang disediakan perpustakaan universitas jambi. Sistem *e-library* yang diterapkan di perpustakaan Universitas Jambi sejauh ini juga ditemukan masih terdapat beberapa kendala yang bisa dirasakan langsung oleh pustakawan dan juga pemustaka di Perpustakaan Universitas Jambi.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti berminat untuk memahai dan mendeskripsikan terkait pelayanan perpustakaan Universitas Jambi terkhusus dalam layanan sirkulasi selanjutnya akan dituangkan dalam skripsi sebagai syarat kelulusan dengan judul **“Manajemen Layanan Perpustakaan Universitas Jambi Dalam Era Digital”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian antara lain:

1. Bagaimana manajemen layanan perpustakaan Universitas Jambi dalam era digital?
2. Apa saja kendala dalam manajemen layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Jambi dalam era digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen layanan perpustakaan Universitas Jambi dalam era digital
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala dalam layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Jambi dalam era digital

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap eksperimen yang diteliti pasti memiliki manfaat, maka dalam penelitian ini tentu saja bermanfaat bagi pendidikan. Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu manfaat secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Secara teoritis

Meningkatkan pengetahuan dan wawasan tentang manajemen layanan perpustakaan Universitas Jambi dalam era digital serta dapat juga dijadikan sebagai bakal dalam mengembangkan layanan di perpustakaan yang ada di era digital.

2. Secara praktis

- a. Bagi mahasiswa

Memberikan pengetahuan kepada mahasiswa tentang layanan di perpustakaan dan sebagai sumber dalam pengerjaan tugas mata kuliah yang berkaitan dengan layanan perpustakaan di Universitas Jambi

b. Bagi perpustakaan

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bekal dalam manajemen layanan Perpustakaan dalam era digital

c. Bagi peneliti

Sebagai bahan acuan untuk peneliti lain bahkan pihak lain yang berminat untuk mengkaji terkait manajemen layanan perpustakaan dalam era digital dimasa mendatang.