

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perguruan tinggi merupakan suatu wadah yang dirancang untuk membentuk dan mencetak sumber daya manusia yang bermutu, yang dimana perguruan tinggi ini didalam Undang – Undang Republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 pasal 4 da 5 tentang fungsi dan tujuan dari suatu perguruan tinggi. Fungsi dari Undang – Undang Republik Indonesia nomor 12 tahun 2012 pasal 4 dimana isinya menjelaskan fungsi dari perguruan tinggi yang terdapat dalam poin, fungsi perguruan tinggi dalam point pertama yaitu mengembangkan keahlian bidangnya bukan hanya mengembangkan ataupun keahliannya namun juga dari segi sifat, karakter ataupun watak serta kemajuan dalam peradaban bangsa baik dari segi moral (spiritual), kebudayaan, teknologi, intelektual sehingga terwujud cita – cita bangsa yang terdapat dalam alenia ke 4 yang mencerdaskan kehidupan bangsa. Selanjutnya poin kedua yaitu meningkatkan sivitas akademik, lalu poin ke tiga yaitu mengembangkan keilmuan dari segi pengetahuan dan teknologi yang dimana harus memperhatikan dan juga menerapkan dalam ilmu humainora.

Di era kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini, peningkatan manajemen pelayanan perpustakaan untuk generasi internet. layanan prima yang mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi adalah suatu bentuk peningkatan pelayanan perpustakaan yang pada awalnya masih sederhana, dan kini diupayakan agar mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi tersebut. Tujuannya yaitu agar memudahkan pustakawan maupun pemustaka dalam melakukan kegiatannya di perpustakaan. Hal ini mendorong pentingnya manajemen pelayanan untuk generasi sekarang ini (internet) agar mengembangkan perpustakaan. Sedangkan berdasarkan Martin (1999), teknologi berita tidak hanya terbatas pada teknologi personal komputer yang dipergunakan buat memproses dan menyimpan gosip, melainkan mencakup pula teknologi komunikasi buat mengirimkan berita. Secara lebih umum Lucas (2000) menyatakan bahwa teknologi itu adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan buat memproses dan mengirimkan berita dalam bentuk elektronik, seperti mikrokomputer, komputer mainframe, pembaca barcode, software pemroses transaksi aplikasi buat lembar kerja, peralatan komunikasi serta jaringan. ¹

¹ Pendidikan D I Indonesia, “Kebermanfaatan Teknologi Sistem Informasi Pada Dunia Pendidikan Di Indonesia,” no. June 2022 (2021), <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24739.53283>.

Setiap manusia akan melalui tahapan perkembangan dalam kehidupan, mulai dari saat melahirkan hingga kematian. Dalam setiap tahap selalu ada gejolak perkembangan berupa tugas- tugas yang akan dihadapi, dan salah satunya ada masa remaja, termasuk dalam dunia perkuliahan. Dalam perpustakaanlah semua pengetahuan- pengetahuan itu didapatkan, dari sumber buku yang berkaitan dengan apa yang menjadi keingintuannya. Adakalanya pemustaka mendapat kepuasannya karena buku yang di inginkan sesuai dengan harapan.

Perpustakaan sebagai bagian dari lembaga pendidikan turut serta dalam meningkatkan ilmu pengetahuan bagi para mahasiswanya. Hal ini dikarenakan, perpustakaan menyediakan segala sumber belajar di perguruan tinggi. Selain itu perpustakaan juga memberikan dampak pada kegiatan belajar para mahasiswa dan mempermudah laju untuk mencapai tujuan pendidikan di lembaga perguruan tinggi. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan kegiatan mahasiswa di perguruan tinggi dan diberikannya fasilitas yang baik. Perpustakaan yang lengkap dengan fasilitas yang memadai tentunya akan membuat siswa nyaman berada di perpustakaan dan dapat menumbuhkan mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan. apabila perpustakaan tidak memadai, maka akan menyebabkan kurangnya pengunjung di perpustakaan.

Manajemen adalah salah satu bagian terpenting dalam mengatur segala sesuatu di dalam kehidupan sehari-hari untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan. Berhubungan dengan usaha sumber daya manusia, manajemen pelayanan menegefektifkan tujuan dalam sebuah orgnanisasi. Laboratorium sumber belajar fakultas tarbiyah dan kegruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten jika di kaitkan haruslah memiliki tngkat manajemen perpustakaan yang baik terlebih lagi, bahwasannya, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten memeiliki jurusan manajemen. Pelayanan perpustakaan dasarnya adalah layanna yang di berikan pustakawaan tujuan untuk membantu pemustaka dikarnakan seuatu keharusan bagi kebutuha bagi pemustaka. Layanan atau jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah Perpustakaan. Perpustakaan dengan koleksi dan fasilitas yang memadai menjadi tidak bermakna, jika Perpustakaan tidak menyediakan layanan kepada pemustaka. Layanan minimal yang harus ada dalam sebuah Perpustakaan adalah layanan peminjaman dan pegembalian.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dan suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu perpustakaan yang

berada di lingkungan perguruan tinggi seperti jurusan, fakultas, lembaga-lembaga dan pusat – pusat di lingkungan perguruan tinggi, maupun perpustakaan di tingkat pusat perguruan tinggi tersebut termasuk kedalam jenis perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan merupakan salah satu jalan dalam meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa melalui kegiatan membaca, budaya gemar membaca perlu ditingkatkan pula agar kelestarian kebudayaan bangsa dapat terjaga dan terus diketahui oleh generasi penerusnya. Perpustakaan juga merupakan tempat untuk menggali suatu informasi khususnya dalam hal pendidikan dan pengetahuan. Pada zaman yang serba teknologi ini suatu informasi seharusnya mampu diperoleh dengan mudah dan cepat, dengan teknologi yang serba modern perpustakaan dapat menjalankan pekerjaannya menggunakan teknologi.

Perpustakaan merupakan barometer kemajuan suatu bangsa, artinya maju atau mundurnya suatu bangsa dapat dilihat dari perpustakaan, karena perpustakaan merupakan salah satu pranata sosial yang diciptakan oleh masyarakat dan dipelihara oleh masyarakat. Keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan sekali bagi masyarakat, terlebih lagi bagi setiap lembaga pendidikan, karena dengan adanya perpustakaan para pelajar dapat dengan mudah mencari referensi dari setiap materi kurikulum yang diajarkan dan dapat lebih memperluas

wawasan dari materi yang didapatkannya. Secara umum tujuan dari perpustakaan dijelaskan dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 4, yaitu untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.² Pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Penyediaan informasi di perpustakaan dan semakin canggihnya teknologi seharusnya dapat membuat public nyaman, mudah, dan cepat dalam menelusuri informasi. Layanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan harus dapat diketahui oleh pemustaka, tujuannya agar pemustaka tidak merasa kebingungan ketika menggunakan layanan yang ada di perpustakaan. Kepala perpustakaan atau pustakawan harus dapat merencanakan anggaran dari setiap butir kegiatan, memberi pengawasan apakah kegiatan di perpustakaan tersebut sudah sesuai dengan rencana , kepala perpustakaan harus membuat evaluasi dari setiap kegiatan, dengan kata lain kepala perpustakaan atau pustakawan. Keberhasilan suatu perpustakaan terutama dapat dilihat layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil, apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung

² Fitwi Luthfiah, "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan," *El Idare* 1, no. 2 (2016): 189–200, <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>.

dan pemakai yang memanfaatkan fasilitas dan sumber – sumber yang disediakan. Berhasil tidaknya suatu layanan sangat tergantung pada unsur pelaksana atau petugas yang melaksanakan kegiatan layanan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan laboratorium sumber belajar fakultas tarbiyah dan keguruan sangat penting, Sistem layanan pemustaka pada laboratorium sumber belajar fakultas tarbiyah dan keguruan dalam melayani pengunjung yang datang ke laboratorium sumber belajar dan untuk penyerahan skripsi di laboratorium sumber belajar di fakultas tarbiyah dan keguruan yang menggunakan secara online menggunakan google form. Selain itu juga, proses absensi yang dilakukan secara online dapat mempermudah para staf untuk mengecek mahasiswa yang sudah ngisi daftar hadir penyerahan skripsi dalam ruangan laboratorium sumber belajar.

Hal inilah yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian ini mengenai bidang manajemen pelayanan yang diterapkan di laboratorium sumber belajar yang ada pada saat ini. Manajemen pelayanan dilakukan secara matang tentu akan menjadi suatu perubahan dalam perkembangan dan kemajuan dari perpustakaan itu sendiri. Maka dari itu, para pengelola perpustakaan diharapkan dapat mempersembahkan yang terbaik untuk memfasilitasi seluruh kebutuhan

dari para pemustaka. Laboratorium yang berada di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, program kerja yang cukup padat, ketersediaan koleksi buku-buku maupun fasilitasnya. Untuk mendukung berjalannya operasional laboratorium, satu staf dan dua relawan pustakawan, fungsional pejabat yang bertugas untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional seperti, pengadaan dan pelayanan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pelayanan pemustaka pada laboratorium sumber belajar. Alasan pemilihan judul manajemen layanan pada laboratorium sumber belajar, karena ingin mengetahui lebih dalam mengenai pelayanan pada laboratorium Sumber Belajar. Dan hal pendukung pemilihan judul ini, karena melihat fasilitas yang tersedia seperti sarana dan prasarana ruang Laboraturium Sumber Belajar, koleksi buku buku yang lengkap dan pemberian layanan kepada pemustaka. Karena ini penulis berencana melakukan penelitian di laboratorium sumber belajar. Bertujuan agar penelitian ini dapat mengetahui bagaimana manajemen pelayanan pemustaka pada laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten

B. Fokus Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini lebih ditunjukkan pada “ Manajemen pelayanan Pemustaka Pada Laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten”.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: bagaimana layanan pemustaka pada laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten ?

Untuk menjabarkan pokok masalah tersebut terbagi menjadi beberapa sub masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana layanan para pustakawan terhadap pemustaka pada laboratorium Sumber Belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ?
2. Bagaimana sarana prasarana pada laboratorium Sumber Belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ?
3. Bagaimana cara pustakawan melayani pemustaka dalam penyerahan skripsi pada laboratorium Sumber Belajar Fakultas Tarbiyah dan

Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin
Banten?

D. Tujuan

1. Untuk mengetahui tentang sistem layanan pustakawan pada laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Untuk mengetahui tentang sarana prasarana pada laboratorium Sumber Belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Untuk menegetahui cara pustakawan dalam melayani penyerahan skripsi pada laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

E. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian sudah pasti memiliki tujuan. Namun, sebuah penelitian sebaiknya memiliki manfaat. Penelitian ini memiliki beberapa harapan manfaat yaitu sebagai berikut:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan serta bahan masukan bagi para staff/petugas perpustakaan untuk meningkatkan manajemen pelayanan laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.
- b. Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai pelaksanaan manajemen layanan penyerahan skripsi laboratorium sumber belajar Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanudin Banten.
- c. Penelitian ini semoga dapat dijadikan sebagai koleksi perpustakaan dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan bacaan atau bahan referensi bagi mahasiswa dan yang berkepentingan.

F. Sistematika Pembahasan

Pada penelitian ini sistematika pembahasannya disusun menjadi lima bab yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yaitu meliputi Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Fokus masalah Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II Landasan Teori yaitu meliputi pembahasan tentang manajemen pelayanan, penyerahan skripsi online, perpustakaan, dengan hasil penelitian yang relevan.

Bab III Metodologi Penelitian yaitu meliputi tempat dan waktu penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab IV Pembahasan dari hasil penelitian mengenai pelayanan pustakawan yang diberikan kepada pemustaka serta deskripsi tempat penelitian, hasil penelitian dan pembahasannya.

Bab V Penutup yaitu meliputi Kesimpulan dan Saran untuk mendukung dan mengevaluasi tulisan yang telah dibuat peneliti.