

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai wahana penyimpanan, penelitian, pendidikan dan kultural kebudayaan masyarakat yang ada. Didalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 2 dan 3 dinyatakan perpustakaan: Pasal 2, Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Pasal 3, Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.¹

Sebagaimana Firman Allah SWT, QS Sad ayat 29 :

كُتِبَ أَنْزَلْنَاهُ إِلَيْكَ مُبْرَكًا لِيَذَّبَ رُؤُوسَ الَّذِينَ كَفَرُوا وَالَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ (٢٩)

*"Kitab (Al-Qur'an) yang Kami turunkan kepadamu penuh berkah agar mereka menghayati ayat-ayat dan agar orang-orang yang berakal sehat mendapat pelajaran"*²

Ayat ini menjelaskan Al-Qur'an adalah Kitab yang sempurna mengandung bimbingan yang sangat bermanfaat kepada umat manusia.

Dengan ini manusia akan menemukan cara-cara untuk mengatur

¹ UU No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 8 (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008), 3.

² Al-Qur'an Surat ke-38 Sad ayat 29.

kemaslahatan hidup di dunia. Seperti halnya dalam sebuah perpustakaan, di sini menyediakan buku-buku ilmu pengetahuan dan informasi yang dapat membantu masyarakat dalam menjalani kehidupannya. Selain itu, hal ini dapat menjadi konsep pembelajaran kehidupan bagi masyarakat dengan baik.³

Sedangkan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang menampung atau menghimpun dan menyebarkan segala macam informasi kepada masyarakat luas semua tingkatan tanpa terkecuali. Tidak dibatasi pada lokasi dan masyarakat tertentu saja seperti jenis perpustakaan lainnya, tetapi luas tak terbatas dan beragam. Walaupun kurang mendalam bidang koleksinya perpustakaan umum tujuannya melayani kebutuhan masyarakat akan informasi secara menyeluruh di suatu daerah tertentu tanpa memisah-misahkan stratifikasinya di masyarakat. Hal ini berarti lokasi perpustakaan umum beragam sesuai dengan masyarakat yang dilayaninya baik usia, pendidikan, pekerjaan (mata pencaharian), fisik, ras dan sebagainya.⁴

³ Ai Suryati, Nina Nurmila dan Chaerul Rahman, "Konsep Ilmu Dalam Al-Qur'an: (Studi Tafsir Surat Al-Mujadilah Ayat 11 dan Surat Sad Ayat 29)" Vol.04, No.02, (November, 2019) 226.

⁴ Dian Sinaga, "Perpustakaan umum diindonesia sebagai agen perubahan social", Vol.6, No.1, (Maret,2004) 80.

Pustakawan menjadi salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan sehingga perpustakaan dapat berperan secara optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, dikarenakan pustakawan menjadi ujung tombak keberhasilan dalam penyebarluasan informasi di perpustakaan. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 juga menegaskan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁵

Seperti yang dijelaskan oleh Sulistyio Basuki, “pustakawan adalah seseorang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan”. Peran seorang pustakawan untuk membantu mengembangkan perpustakaan agar dapat berjalan dengan baik bila perpustakaan tersebut memiliki pustakawan yang berkualitas, hal ini dapat dipengaruhi dari baik buruknya pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Karena hal ini menjadi unsur utama dalam kegiatan perpustakaan, sebab pelayanan inilah yang langsung berhubungan dengan pengguna jasa

⁵ UU No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 8, 3.

perpustakaan. Agar dapat menghasilkan pelayanan yang berkualitas, maka perlu dibutuhkan suatu kompetensi yang baik dalam diri pustakawan. Adapun kompetensi yang diharapkan sesuai dengan bidang ilmu perpustakaan yang telah diperoleh melalui pendidikan kepustakawanan untuk mempermudah pustakawan dalam menjalankan tugasnya.

Rahman hermawan mengatakan bahwa kompetensi pustakawan hakikatnya sebagai kemampuan, pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai perilaku serta karakteristik pustakawan untuk melaksanakan pekerjaan memberikan layanan pengguna.⁶ Pustakawan merupakan pemimpin untuk mengelola kegiatan perpustakaan yang sebagian besar berfungsi menunjang kegiatan organisasi induk. Pada dasarnya perpustakaan bermuatan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi serta informasi umum lainnya yang diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat. Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan, komponen ini sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan (jasa) kepada pengguna perpustakaan sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.⁷

⁶ Hartono, *Kompetensi pustakawan profesional*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016), 6.

⁷ Wiji Suwarno, *Ilmu perpustakaan dank ode etik pustakawan*, (Yogyakarta: Ar-ruzz media, 2010), 88.

Dengan melihat perkembangan fenomena baru akhir-akhir ini yaitu pustakawan tidak hanya bertugas sebatas menyusun dan mendata buku. Namun lebih dari itu pustakawan juga harus mampu menciptakan suasana nyaman mungkin baik dari segi fasilitas, koleksi maupun pelayanan. Untuk mencapai cita-cita yang demikian pustakawan dituntut harus memiliki kemampuan yang lebih serta mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi masyarakat pengguna. Pustakawan harus mampu memperlakukan pengunjung dan khususnya anggota perpustakaan sebagai aset penting perpustakaan untuk meningkatkan kemajuan perpustakaan.⁸

Selain itu salah satu kendala utama dalam pengembangan perpustakaan di Tanah Air ialah masih minimnya jumlah pustakawan yang tersedia di setiap perpustakaan daerah. Hal inilah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan. karena ini juga dapat memberikan hambatan tersendiri untuk kemajuan perpustakaan di masa yang akan datang. Dengan ini pemerintah perlu memperhatikan kualitas perpustakaan akan lebih optimal jika jumlah pustakawan juga memenuhi kebutuhan dalam perpustakaan.

⁸ Syahruramadhan, Noer Jihad Saleh, dan Muhammad Dahlan, "Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima", (Desember, 2019), 384-385.

Menurut Syahruramadhan, Noer Jihad Saleh dan M.Dahlan M, dalam penelitian tahun 2019. Kompetensi menjadi salah satu faktor penting yang harus dimiliki setiap individu dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini berlaku juga untuk pustakawan. Pustakawan ialah seseorang yang memiliki kompetensi kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan kepustakawanan yang memiliki tugas utama mengelola perpustakaan dan melayani pemustaka sebagaimana yang dijelaskan dalam UU No. 43 tahun 2007 Pasal 1 Ayat 8 tentang perpustakaan. hal tersebut menunjukkan tidak semua yang bekerja di perpustakaan dapat dikatakan sebagai pustakawan, pustakawan haruslah memiliki kompetensi yang diperoleh dari pendidikan maupun pelatihan kepustakawanan. Selain itu dalam memberikan layanan, pemustaka yang menjadi aset penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. melihat berkembang tidaknya suatu perpustakaan tergantung dari jenis layanan yang diinginkan pemustaka. Pustakawan dan cara bekerjanya dalam melayani pemustakanya, dituntut untuk berkompeten, familiar dan bertanggung jawab dalam penggunaan dan penyimpanan sumber-sumber informasi, metode telekomunikasi dan kemampuan interpersonal.⁹

⁹ Syahruramadhan, Noer Jihad Saleh dan Muhammad Dahlan, "Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan di Dinas perpustakaan dan arsip kota bima", Vol. 7, No. 2, (Desember, 2019), 388-389.

Pustakawan yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan. Upaya dalam mewujudkannya sebuah organisasi perpustakaan dikatakan bermutu apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah memperoleh pengakuan dari masyarakat itu sendiri. Kualitas tersebut dapat dicapai oleh perpustakaan dengan cara kerja keras sehingga prestasi kerja lebih maksimal. Jika perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, maka secara tidak langsung pustakawan dan staf lainnya yang bertugas di perpustakaan tersebut juga berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka tujuan yang ditetapkan oleh organisasi tersebut dapat tercapai.

Menurut Tjiptono, “kualitas jasa merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Kualitas seringkali disamakan dengan mutu, yang dimana mutu merupakan keseluruhan ciri dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan.¹⁰ Maka kualitas merupakan salah satu indikator penting dalam sebuah organisasi, yang menjadi totalitas dari

¹⁰ Didin fatihudi dan Anang firmansyah, *Pemasaran jasa strategi, mengukur kepuasa, dan loyalitas pelanggan*, (Yogyakarta:CV Budi Utama, 2019), 191.

karakteristik suatu hasil yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Ini berarti pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali. Sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan yang kedua kali datang ke perpustakaan. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas ini menjadi upaya tersendiri dalam memberikan layanan terbaik bagi pemustaka yang berorientasi pada kepentingan pemustaka sehingga memungkinkan petugas perpustakaan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila petugas perpustakaan memperlihatkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi.¹¹

Berdasarkan hasil observasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon, untuk pustakawan yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini telah menyediakan pustakawan yang sudah tersertifikasi resmi telah mengikuti pendidikan dan pelatihan

¹¹ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur kepuasan pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 4.

perpustakaan. Dengan tersedianya pustakawan ini dapat membantu pengelolaan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanannya. Pustakawan yang memiliki tingkatan yang berbeda-beda ini menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan keahliannya masing-masing. Hanya saja keterbatasan pustakawan yang tersedia, membuat pustakawan menjalankan seluruh kegiatan perpustakaan secara fungsional. Sehingga menyebabkan ada beberapa perencanaan yang belum terealisasi oleh pustakawan.

Selain itu, Dalam memberikan layanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini telah mengoptimalkan semaksimal mungkin pelayanan yang berkualitas terhadap pengunjung perpustakaan dengan menyediakan layanan ruang baca anak, layanan ruang baca umum, layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan perpustakaan keliling. Dengan mengacu kepada pasal 9 ayat 3 PP no. 24 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Perpustakaan terdiri atas: Standar koleksi perpustakaan, Standar sarana prasarana, Standar pelayanan perpustakaan, Standar tenaga perpustakaan, Standar penyelenggaraan dan Standar pengelolaan.¹² Dapat dilihat dari Standar Nasional Perpustakaan, bahwa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ini masih belum memenuhi Standar Nasional Perpustakaan.

¹² Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No.43 tahun 2017 tentang Perpustakaan, 7.

seperti dalam layanan sarana prasarana yang kurang memadai sehingga layanan untuk fasilitas ruangan masih sangat terbatas, sehingga membuat pengunjung perpustakaan kurang leluasa. Untuk koleksi perpustakaan sendiri, masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengunjung.

Penulis ingin meneliti terkait kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan pengunjung. Maka kompetensi pustakawan perpustakaan daerah ini menjadi objek yang sangat penting dalam kemajuan perpustakaan di masa yang akan datang, dengan adanya peningkatan kualitas layanan perpustakaan ini akan memberikan dampak positif tersendiri kepada masyarakat yang menggunakan perpustakaan ini. Sehingga perpustakaan ini akan lebih mudah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa kualitas layanan ini sangatlah penting didalam perpustakaan dengan didukung oleh kompetensi yang dimiliki para pustakawan dapat memberikan dampak baik terhadap perpustakaan tersebut. Sesuai dengan permasalahan yang sudah terlihat, peneliti tertarik mengangkat judul : **“Pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Gedung perpustakaan yang belum sesuai standar nasional perpustakaan.
2. Terbatasnya ruangan-ruangan perpustakaan yang tersedia.
3. Kurangnya fasilitas yang memadai.
4. Kurangnya koleksi bahan pustaka.
5. Kurangnya kendaraan perpustakaan keliling bagi masyarakat.
6. Terdapat miskomunikasi antara petugas perpustakaan.
7. Tenaga pustakawan yang terbatas.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, maka untuk mempermudah dan mengarahkan penelitian skripsi ini. Maka penulis membatasi permasalahan yang diteliti pada “Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon”

1. Kompetensi pustakawan yang ingin diteliti adalah tentang bagaimana seorang pustakawan dapat mengelola sebuah perpustakaan dengan kompetensi yang ada pada diri seorang pustakawan tersebut sesuai dengan standar kompetensi

pustakawan, untuk mengembangkan profesionalisme pustakawan ketika menjalankan tugasnya di sebuah perpustakaan. Adapun ketentuan standar kompetensi yang harus dimiliki pustakawan dikelompokkan menjadi empat jenis kompetensi, yaitu:

- a. Kompetensi Manajemen Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam mengelola sumber-sumber informasi yang terdapat di perpustakaan.
 - b. Kompetensi Interpersonal, yaitu kemampuan personal pustakawan yang berguna dalam berkomunikasi dengan pengunjung perpustakaan dan sesama rekan kerja.
 - c. Kompetensi Teknologi Informasi, yaitu keterampilan pustakawan dalam menggunakan perangkat teknologi informasi untuk membantu semua proses pekerjaan.
 - d. Kompetensi Manajemen, yaitu kemampuan pustakawan dalam mengelola kegiatan-kegiatan di dalam perpustakaan.
2. Kualitas layanan perpustakaan yang ingin diteliti adalah bagaimana seorang pustakawan memberikan pelayanan terbaiknya kepada pengunjung perpustakaan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan dalam perpustakaan. Ada beberapa dimensi dalam kualitas layanan perpustakaan, yaitu:

- a. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan bantuan dan merespon permintaan/kebutuhan para pengunjung.
- b. Keandalan (*reliability*), yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan ketepatan waktu secara akurat dan memuaskan.
- c. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan petugas perpustakaan mencakup pengetahuan, keterampilan, kesopanan dan sikap kerja yang dapat menumbuhkan kepercayaan para pengunjung. Serta dapat menciptakan rasa aman bagi pengunjung perpustakaan.
- d. Empati (*empathy*), yaitu dapat melakukan hubungan komunikasi dengan baik, memahami kebutuhan pengunjung serta memberikan perhatian personal kepada pengunjung perpustakaan.
- e. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas fisik perpustakaan, perlengkapan yang tersedia memenuhi kebutuhan pengunjung, penampilan petugas perpustakaan dan sarana komunikasi.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kompetensi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ?
2. Bagaimanakah kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ?
3. Adakah pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon ?

E. Tujuan Penelitian

Dalam pembuatan skripsi ini bertujuan untuk :

1. Untuk mendeskripsikan kompetensi pustakawan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.
2. Untuk mendeskripsikan layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.
3. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi seorang pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

- a. Dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selain studi di perguruan tinggi.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan tentang penelitian ini.
- c. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan karya tulis ilmiah tentang “Pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon”

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan atau ide pikiran dalam menerapkan kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.

a. Manfaat bagi lembaga

- 1) Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai input bagi pihak lembaga dalam merekrut pustakawan yang

baik terhadap perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.

- 2) Sebagai bahan pertimbangan dan masukan pemikiran guna meningkatkan kunjungan masyarakat ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Cilegon.

b. Manfaat bagi penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- 2) Hasil dari penelitian ini juga dapat menambah pengetahuan penulis tentang apa yang dijadikan sebagai bahan penelitian

G. Sistematika Pembahasan

BAB I : Pendahuluan yang menguraikan Latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Sistematika pembahasan.

BAB II : Tinjauan Pustaka yang terdiri dari Kajian teori, Konsep Kompetensi Pustakawan, Pengertian kompetensi, Pengertian pustakawan, Tugas pokok dan fungsi pustakawan, Kompetensi pustakawan, Standar kompetensi pustakawan, Konsep Kualitas

Layanan Perpustakaan, Pengertian kualitas, Pengertian layanan, Karakteristik layanan, Dimensi kualitas layanan, Pengertian perpustakaan, Tugas dan Fungsi perpustakaan, Tujuan dan manfaat perpustakaan, Konsep Perpustakaan, Pengertian Perpustakaan, Tugas dan Fungsi Perpustakaan, Tujuan dan Manfaat Perpustakaan, Sistem layanan perpustakaan, Jenis layanan perpustakaan, Manajemen perpustakaan, Penelitian terdahulu, Kerangka berpikir, Pengajuan hipotesis.

BAB III : Metodologi penelitian yang terdiri dari Tempat dan Waktu Penelitian, Metode penelitian, Populasi dan Sampel penelitian, Variabel penelitian, Instrumen dan Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data.

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri, Deskripsi Data, Pengujian Instrumen Penelitian, Uji Persyaratan Analisis, Uji Hipotesis, Hasil Penelitian.

BAB V : Penutup yang terdiri dari, Kesimpulan dan Saran.