

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Penelitian

Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) sebagai suatu perguruan tinggi swasta yang berdiri dan berkembang di tengah-tengah lingkungan yang sangat dinamis. baik dalam kaitannya dengan pendidikan maupun perkembangan dunia usaha maupun perekonomian, politik dan pembangunan. IKOPIN berdiri secara resmi pada tanggal 7 Mei 1982 bertepatan dengan keluarnya ijin operasional dari Kopertis Wilayah IV Jawa Barat. IKOPIN didirikan dan dibina Yayasan Pendidikan Koperasi (YPK). IKOPIN dituntut untuk melaksanakan visinya sebagai Perguruan Tinggi terbaik dalam menyiapkan kader Koperasi dan pengusaha tangguh dalam menghadapi persaingan global”.

Tanggal 12 Juli 2022 menjadi hari bersejarah bagi IKOPIN. Perguruan tinggi yang terkenal sebagai kampus seribu tangga ini telah resmi berubah statuta dari Institut menjadi Universitas. Peresmian tersebut terangkum dalam acara *grand launching* IKOPIN dan peringatan hari koperasi nasional ke-75 yang dihelat di area kampus Universitas Koperasi Indonesia, di kawasan pendidikan tinggi Jatinangor, Jawa Barat. Saat ini, IKOPIN memiliki beberapa lembaga. Salah satunya adalah UPT Perpustakaan IKOPIN. UPT Perpustakaan IKOPIN pernah terpilih sebagai perpustakaan terbaik perguruan tinggi swasta se-Jawa Barat dan meraih predikat pustakawan berprestasi ke-3 tingkat Kopertis Wilayah IV Jawa Barat pada tahun 2009.

UPT Perpustakaan IKOPIN melaksanakan tujuan, fungsi, dan perannya untuk menjadi salah satu unit dalam menunjang pelaksanaan program pendidikan dengan menyediakan koleksi dan layanan informasi. Dalam penyelenggaraannya perpustakaan ini menghadapi berbagai hambatan salah satunya seperti kurangnya pengembangan SDM, Namun demikian, UPT Perpustakaan IKOPIN tetap berupaya memberikan pelayanan yang terbaik

bagi para pengguna, agar tugas, fungsi serta peranannya sebagai sebuah perpustakaan perguruan tinggi dapat tercapai sesuai dengan tujuan universitas koperasi indonesia.

UPT Perpustakaan IKOPIN saat ini memiliki koleksi sebanyak 12.055 judul dan 48.720 eksemplar. Perpustakaan ini juga memiliki koleksi majalah atau jurnal dengan jumlah 301 judul, dan 12.848 eksemplar. Jumlah buku yang dipinjam rata-rata sebanyak 30-100 dalam per hari. Dan jumlah pengunjung rata-rata sebanyak 200-534 orang per bulan terdiri dari mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat umum yang mendapatkan izin.

Pustakawan dan Tenaga Perpustakaan cukup kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Pelayanan kepada pemustaka masih relatif cukup lambat. Pemustaka umumnya menganggap semua karyawan adalah pustakawan, akan tetapi ada juga sebagai tenaga perpustakaan, tenaga administrasi dan teknis. Pemustaka sesungguhnya sangat membutuhkan kehadiran dan kesiapsiagaan tenaga perpustakaan dalam memberikan pelayanan secara prima.

Tenaga Perpustakaan di IKOPIN terdiri dari 4 orang. Diantaranya 2 orang sebagai Pustakawan berasal dari latar belakang ilmu perpustakaan, dan 2 orang sebagai Staf Perpustakaan. Adapun tugas Tenaga Perpustakaan IKOPIN yaitu menyelenggarakan, mengelola, dan mengembangkan perpustakaan perguruan tinggi sesuai dengan tugas yang diberikan oleh IKOPIN.

Dalam rangka pengembangan SDM perpustakaan IKOPIN, Tenaga Perpustakaan diikutsertakan dalam program pelatihan, seminar, maupun pertemuan-pertemuan ilmiah di bidang perpustakaan dan informasi. Harapannya program tersebut akan membuka wawasan, pengetahuan, serta meningkatkan keterampilan.

Pustakawan adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan. Hal ini sejalan dengan pengertian pustakawan pada UU No 43 Tahun 2007 yang

menegaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Jadi, peran pustakawan pada sebuah perpustakaan sangat penting, sampai tidaknya sebuah informasi kepada pemakai akan tergantung kepada peran pustakawan.

UPT Perpustakaan IKOPIN senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengguna, agar hakikat dari tugas, fungsi serta peranannya dapat tercapai seperti yang diinginkan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran citra perpustakaan sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan difokuskan kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pengguna. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna dimana pemustaka dapat menciptakan layanan prima yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana dan murah.

Mengingat pelayanan menjadi ujung tombak dalam mewujudkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan atau pusat informasi, maka hal tersebut menjadi elemen penting untuk selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan perkembangan dimensi pelayanan yang ada. Pemustaka akan menilai dan memiliki persepsi mengenai perpustakaan secara keseluruhan, tergantung dari kualitas layanan yang diberikan. Hal itu dikarenakan kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan secara langsung antara petugas dengan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut berlangsung. Layanan perpustakaan yang prima tidak lepas dari kemampuan pustakawan dalam melaksanakan layanan secara optimal. Pustakawan dapat menggabungkan konsep kemampuan, penampilan, sikap, tindakan, perhatian, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan perpustakaan.

Dalam melayani pengguna perpustakaan dalam bentuk layanan, sistem layanan UPT Perpustakaan IKOPIN yaitu menggunakan sistem layanan tertutup (*Close access*) yang dimana pemustaka tidak dapat mengambil dan mencari secara langsung bahan pustaka yang diinginkan di dalam rak, akan tetapi yang mencari dan mengambil bahan pustaka yaitu melalui pustakawan atau petugas perpustakaan. Pemustaka dapat memilih bahan pustaka yang dicarinya melalui katalog yang telah disediakan.

Sistem layanan tertutup mempunyai kelebihan dan kekurangan sebagai berikut, menurut penjelasan penulis kelebihan dengan menggunakan sistem layanan tertutup ini adalah membuat bahan pustaka tersusun rapi dirak, karena hanya petugas yang mengambil dan mengembalikan koleksi. Hal tersebut juga meminimalisir kehilangan bahan pustaka, membuat bahan pustaka cepat kembali pada rak, tidak memerlukan pengawasan yang ketat, dan membuat proses temu kembali dapat dilakukan lebih efektif.

Kemudian kekurangan dengan menggunakan sistem layanan tertutup adalah Pemakai tidak bebas dan kurang puas dalam menemukan bahan pustaka, Bahan pustaka yang didapat terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, tidak semua pengguna paham dalam menggunakan teknik mencari bahan pustaka melalui katalog, tidak sama koleksi dimanfaatkan dan didayagunkan oleh pemakai, dan Perpustakaan akan terlihat lebih sibuk.

Peran pustakawan merupakan unsur penting dalam terselenggaranya kegiatan perpustakaan. Pustakawanlah yang menggerakkan sendi-sendi layanan perpustakaan. Pustakawan dapat dikatakan sebagai ujung tombaknya perpustakaan. Baik buruknya layanan perpustakaan tergantung dari kualitas layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka. Pustakawan sebagai pejabat fungsional dituntut untuk senantiasa memberikan layanan yang prima kepada pemustaka.

Hal ini dikuatkan oleh Bambang Hermanto (2016) terkait dengan memperkuat peran pustakawan dalam mewujudkan layanan perpustakaan perguruan tinggi yang prima dan unggul yang menyatakan bahwa Kualitas layanan perpustakaan

tergantung dari kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pustakawan berada di garis depan dan berhubungan langsung dengan pemustaka. Pustakawan harus memiliki kemampuan, antara lain: berorientasi kepada pemustaka, dapat berkomunikasi dengan baik, berpenampilan rapi, bersikap sopan, dan mengimplementasikan teknologi informasi dalam melakukan tugas kepustakawan. Untuk penguatan peran pustakawan, maka kemampuan dan pengetahuan pustakawan mengenai dasar-dasar layanan harus ditingkatkan melalui pendidikan, pelatihan, lokakarya, workshop, dan seminar, dalam rangka tercapainya layanan perpustakaan yang optimal.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penulis memilih perpustakaan IKOPIN sebagai objek penelitian. Karena perpustakaan IKOPIN adalah salah satu perpustakaan yang sedang berkembang dan bertransformasi dalam lembaga yang dinaunginya, seiring dengan perkembangan yang telah diketahui pada saat ini. IKOPIN resmi berubah statuta dari Institut menjadi Universitas. Sesuai dengan yang ditetapkan oleh wakil rektor bidang akademik dan kepala bidang UPT Perpustakaan IKOPIN yang memosisikan diri sebagai pusat ilmu pengetahuan dan perkoperasian di Indonesia yang mampu mendukung berjalannya kegiatan pada instansi atau lembaga yang mengelola perpustakaan, Perpustakaan juga menjadi salah satu unit pelaksana teknis serta unit lainnya yang secara sinergi ikut berperan dalam pencapaian serta keberhasilan program pendidikan yang dilaksanakan pada perguruan tinggi tersebut. Sehingga penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul “Peran Tenaga Perpustakaan Dalam Optimalisasi Layanan Di UPT Perpustakaan IKOPIN”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan penelitian yaitu “Bagaimana peran tenaga perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan yang ada di UPT Perpustakaan IKOPIN”.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari pertanyaan penelitian yang diangkat, maka penulis menentukannya sebagai berikut:

1. Apa saja tugas tenaga perpustakaan dalam mengelola dan menyelenggarakan perpustakaan di IKOPIN?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dalam mengembangkan perpustakaan IKOPIN?
3. Bagaimana kreativitas dan inovasi yang dikembangkan oleh tenaga perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan yang ada?
4. Apa faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi tenaga perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan Perpustakaan IKOPIN?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai penulis, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tugas tenaga perpustakaan dalam mengelola dan menyelenggarakan perpustakaan di IKOPIN?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang dilakukan oleh tenaga perpustakaan dalam mengembangkan perpustakaan IKOPIN?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kreativitas dan inovasi yang dikembangkan oleh tenaga perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan yang ada?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi tenaga perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan Perpustakaan IKOPIN?

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dijadikan sebagai kontribusi pemikiran bagi perkembangan bidang keilmuan perpustakaan dan informasi, khususnya dalam kajian kepastakawanan, manajemen SDM Perpustakaan, dan layanan perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini diharapkan bisa dimanfaatkan sebagai sumber referensi dan literatur ilmiah untuk kajian berikutnya

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini memberikan nilai dan manfaat kepada peneliti, subjek penelitian, dan pihak-pihak lain. Manfaat tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan pengalaman serta pembelajaran untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi lembaga perpustakaan

Penelitian ini memusatkan masalahnya pada peran tenaga perpustakaan dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan yang ada di perpustakaan IKOPIN. penelitian ini diharapkan dapat memiliki dukungan yang besar bagi pengembangan perpustakaan di IKOPIN.

3. Bagi Tenaga Perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kapasitas kompetensi kepastakawanan di IKOPIN

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi peneliti yang akan datang.