

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini terletak di Jl. Kawalayaan Indah II No. 4, Jatisari, Kecamatan Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat. Perpustakaan ini berada dibawah naungan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki berbagai macam jenis layanan, layanan-layanan yang tersedia yaitu layanan referensi, layanan membaca, layanan perpustakaan keliling, layanan penelusuran informasi, layanan keanggotaan dan layanan sirkulasi yang terbagi menjadi empat ruang peminjaman dan satu ruang pengembalian. Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat provinsi untuk mendukung pendidikan dan kebijakan pembangunan didaerahnya. Koleksi yang tersedia di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat berjenis koleksi referensi dan koleksi umum dari segala usia baik anak, remaja dan dewasa.

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat telah berdiri tahun 1956 sejak dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran nomor 29013/S di 19 Provinsi, salah satunya di Provinsi Jawa Barat. Dalam perjalanannya Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini telah mengalami beberapa kali perubahan nama dan telah beberapa kali meraih berbagai prestasi diantaranya peringkat tiga nasional pada tingkat kegemaran membaca berdasarkan hasil kajian dari Perpustakaan Nasional pada tahun 2021, Anugerah Philothra oleh Bapenda Jabar, Penghargaan pada kompetisi Inovasi Pelayanan Publik oleh Menteri Aparatur Negara Reformasi Birokrasi dan Dispusipda Jabar raih peringkat ke-3 dalam kategori Keterbukaan Informasi Perangkat Daerah Piala Humas Jabar (Dispusipda 2021).

Secara administratif Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat memiliki lingkup wilayah Provinsi Jawa Barat namun cakupan perpustakaan ini dapat

melayani pemustaka tak hanya dari masyarakat Jawa Barat saja melainkan warga negara Indonesia ataupun warga asing dapat merasakan pelayanannya, tetapi dengan persyaratan tertentu yang harus dipenuhi. Lingkup yang luas dan heterogen membuat Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat mencakup seluruh kalangan dan masyarakat umum tanpa membedakan usia, jenjang pendidikan, status ekonomi, sosial, ras maupun agama. Dari karakteristik disebutkan dalam UURI No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 6 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukan dan ditujukan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi (Republik Indonesia 2007). Oleh karena undang undang di atas dan karakteristik yang dimiliki membuat Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat termasuk ke dalam jenis perpustakaan umum daerah provinsi karena dibawah oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini berada dibawah dan dikelola oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan (PPK) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan (PPK) ini adalah satu dari 6 bidang setingkat Eselon 3 yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan memiliki lingkup mengenai layanan perpustakaan dan kearsipan yang memungkinkan masyarakat umum dengan pustakawan dan arsiparis bertemu untuk melakukan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Bidang ini memiliki wewenang penuh dalam menyusun rencana untuk kemajuan layanan. Pada bidang ini pustakawan dan pegawai didalamnya memiliki tugas untuk mengembangkan dan mengelola perpustakaan dan kearsipan untuk dapat digunakan oleh masyarakat. Pada bidang layanan ini akan berhubungan mengenai strategi layanan, strategi, promosi, hingga teknis layanan dijalankan.

Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini cukup populer dikalangan pelajar dan mahasiswa di daerah bandung dan sekitarnya, dikarenakan perpustakaan ini memiliki fasilitas dan arsitektur gedung yang nyaman, indah,

akses terjangkau dan gratis yang membuat kaum milenial tertarik berkunjung untuk meminjam buku atau sekedar membaca dan menikmati suasana Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat ini. Selain itu Pada bulan April 2021 tercatat sebanyak 301 peminjaman dalam 18 hari kerja dan pada Mei 2021 tercatat 431 peminjaman dalam 15 hari kerja. Peminjaman buku yang cukup ramai padahal masa itu masih pandemi *covid-19*. Tingginya rasa antusias masyarakat membuat Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat seringkali kewalahan dalam melakukan pelayanan sirkulasi.

Namun dibalik antusias pengunjung, prestasi, kenyamanan fasilitas dan gedung, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat mengalami masalah pengembalian buku Banyaknya koleksi yang berada “diluar” atau dipinjam oleh pemustaka. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara informal dengan penanggung jawab layanan pengembalian Ibu Siti Nurlaella menyebutkan tercatat dari awal 2021 tercatat ± 9.118 koleksi yang sudah kembali dari keseluruhan buku sekitar ± 15000 koleksi, atau sekitar 5.882 koleksi yang masih berada di masyarakat.

Dikarenakan banyaknya koleksi yang masih diluar atau belum kembali membuat pustakwan dan pemustaka disana kesulitan dalam tercapainya pelayanan yang maksimal. Dampak dari masalah pengembalian buku ini membuat beberapa masalah dalam hal pelayanan perpustakaan khususnya layanan sirkulasi yaitu seperti permintaan pemustaka yang tidak dapat tercapai, terhambatnya pelayanan untuk beberapa saat karena buku yang sudah dicari tidak dapat ditemukan, hal itu dirasa akan menurunkan kualitas pelayanan dan membuat beberapa pemustaka merasa kecewa.

Peneliti pun melakukan pengamatan kepada pemustaka Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat. Peneliti mendapatkan beberapa alasan mengapa pemustaka terlambat mengembalikan buku. Penyebab banyak buku yang tidak kembali diantaranya yaitu ketidaksadaran dan kelalaian sebanyak 10%, tidak sempat pergi ke perpustakaan atau sibuk sebanyak 70%, Sakit 20% dan hilangnya koleksi. Selain itu penyebab lain dari masalah pengembalian koleksi yaitu karena adanya ikatan kewajiban seperti pada perpustakaan sekolah yang mewajibkan

pengembalian koleksi sebelum mendapatkan ijazah karena memang perpustakaan umum hadir untuk berbagai latar belakang. Ibu Laelasari mengatakan disini tidak ada ikatan seperti itu, murni inisiatif, asal mengembalikan. Tidak ada sanksi-sanksi berat paling juga denda dan jika dendanya juga banyak kita akan kasih kebijakan yang meringankan. Dikarenakan tidak adanya “jaminan” ketika buku dipinjamkan, maka sering terjadi buku-buku yang telah dipinjamkan belum kembali dalam waktu yang cukup lama dan mengakibatkan kekosongan pada jenis buku sedangkan adanya permintaan akan buku yang belum kembali, sehingga terhambatnya pelayanan.

Dalam mengatasi masalah di atas, Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat telah melakukan beberapa gerakan dan usaha untuk mengatasinya salah satunya Program Kerja Dipusipda *Reminder*. Program Kerja Dipusipda *Reminder* ini hadir pada bulan Mei 2022 yang berfungsi untuk mengingatkan pemustaka yang akan habis masa peminjaman buku melalui aplikasi *Whatapp*. Pada bulan Juni 2022, program ini mampu menarik pemustaka sebanyak 5300 koleksi untuk mengembalikan buku, namun di bulan bulan berikutnya terjadi penurunan kembali pengembalian koleksi yang cukup signifikan. Tercatat pada bulan Agustus 2022 hanya 3000 koleksi yang mengembalikan koleksi dimana pada bulan sebelumnya menyentuh angka 5000 koleksi. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Siti Lealasarini disini dibutuhkan solusi baru berupa himbauan-himbauan lain seperti ketepatan waktu pengembalian itu lebih baik dan jangan sampai telat dan lain sebagainya.

Oleh karena itu untuk meningkatkan keinginan pemustaka untuk mengembalikan buku dan mewujudkan solusi baru yang diharapkan oleh lembaga yang bersangkutan, peneliti merasa perlu melakukan penelitian pada objek ini berupa pembuatan rancangan pesan informasi *whatsapp* sebagai upaya pengembalian koleksi sehingga pemustaka tahu, terbujuk dan sadar akan pentingnya mengembalikan buku perpustakaan. Sehingga pada penelitian ini, peneliti akan berfokus dengan merancang dan melakukan pembaharuan pada pesan informasi *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan keinginan koleksi perpustakaan di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah **“Bagaimana rancangan pesan informasi *whatsapp* sebagai upaya meningkatkan keinginan pengembalian koleksi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat?”**

1.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat informatif mampu memberikan informasi terbaru akan pengembalian koleksi Perpustakaan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif mampu membujuk pemustaka untuk mengembalikan buku secara tepat waktu di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat koersif mampu memberikan kesadaran pemustaka akan pengembalian koleksi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dan maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat informatif mampu memberikan informasi terbaru akan pengembalian koleksi Perpustakaan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat persuasif mampu membujuk pemustaka untuk mengembalikan koleksi secara tepat waktu di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat

3. Untuk mengetahui rancangan pesan informasi *whatsapp* bersifat koersif mampu memberikan kesadaran pemustaka akan pengembalian koleksi di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis, penelitian ini menambah pengakaman ilmiah bagi peneliti dan memberikan manfaat pengetahuan dalam bidang perpustakaan dan sains informasi dalam melakukan upaya pengembalian koleksi perpustakaan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memotivasi dan dapat dijadikan sebagai rujukan dan referensi bagi penelitian-penelitian lain yang akan datang, khususnya bagi peneliti di Universitas Padjadjaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Jawa Barat, penelitian ini sebagai bentuk pembelajaran sebagai bagian dari penyumbang ilmu pengetahuan dan gagasan bagi perpustakaan dan bagi peneliti.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian dan kegiatan praktis perpustakaan di Indonesia.