

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah suatu lembaga yang beroperasi pada informasi dan jasa. Secara nyata, perpustakaan dimaknai dengan suatu unit kerja dalam bidang pendidikan seperti wadah menyimpan berbagai buku pustaka dan diarsip dengan rapi guna memaksimalkan pendidikan. Peran perpustakaan tentunya sangat penting untuk memperbaiki cara berpikir masyarakat. Oleh karenanya, memperbaiki mutu pelayanan pada suatu hal yang mempengaruhi perpustakaan adalah dengan mengevaluasi kemampuan kerja seorang pustakawan. Pelayanan dalam suatu perpustakaan adalah proses aktivitas mengadakan dan mengolah bahan perpustakaan yakni sesudah bahan pustaka telah siap diolah.

Pelayanan adalah komponen yang secara langsung terkait pada pemustaka pada proses menyebarkan informasi dan memanfaatkan jasa serta sarana perpustakaan hingga pada akhirnya pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator pada kesuksesan suatu perpustakaan. Menurut pemaparan Lasa, layanan dalam perpustakaan meliputi seluruh aktivitas melayani pengguna yang terkait pada proses memanfaatkan, menggunakan koleksi dari perpustakaan secara tepat dalam kepentingan pemustaka.

Hal yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan adalah kompetensi yang pada akhirnya bisa memberikan jaminan untuk mewujudkan kebutuhan dari seorang pemustaka. Terdapat berbagai kompetensi seorang pustakawan seperti kompetensi pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*skill*), serta keterampilan (*attitude*). Karena kompetensi biasanya dijadikan alat mengukur dalam mengevaluasi bagaimana pengetahuan, kemampuan, serta keterampilan dari seorang pustakawan tersebut.

Dalam proses meningkatkan kualitas dari seorang pustakawan, mereka harus memiliki kompetensi pada bidang perpustakaan dengan aktivitas-aktivitas pendidikan maupun pelatihan-pelatihan supaya pustakawan juga

dikenal dengan suatu profesi secara fungsional. Pustakawan merupakan seorang dengan *background* pendidikan perpustakaan maupun ahli perpustakaan yang bekerja dalam sebuah perpustakaan. Seorang pustakawan diharuskan untuk memiliki standar kompetensi seorang pustakawan untuk jaminan dalam memberikan pelayanan prima terhadap seorang pemustaka, menghadirkan kondisi yang nyaman, memberi sikap teladan, serta mampu menjaga nama baik suatu lembaga serta kedudukan yang sejalan pada kewajiban dan tanggungjawab.

Pada zaman sekarang, perpustakaan sudah berkembang dengan sangat maju dikarenakan telah membuktikan jika fungsi dari perpustakaan tidak hanya untuk tempat menghimpun, menjaga serta mengembangkan ilmu-ilmu pengetahuan dan juga mempermudah bagi seorang pemustaka pada proses pencarian sumber informasi. Oleh sebab itu, diketahui jika sebuah kompetensi merupakan model dalam menjalankan fungsi sebagai pustakawan serta termasuk hal yang seharusnya dimiliki pada diri pustakawan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas adalah suatu perpustakaan yang berlokasi di pusat kabupaten Padang Lawas yang bersifat umum dan menjadi pusat/*center* yang mengelola seluruh perpustakaan sekolah yang ada di kabupaten Padang Lawas. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas ini memiliki tugas utama dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka terkait dengan informasi dan edukasi untuk masyarakat Daerah Kabupaten Padang Lawas sekaligus memberi pelayanan maksimal pada pemustaka dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka. Dilihat dari sisi operasionalnya, kondisi perpustakaan ini masih menggunakan media manual seperti pada proses minjam meminjam buku dengan sistem catat dan baru sedikit menggunakan media digital.

Berdasar pada temuan pengamatan awal yang dilaksanakan peneliti pada lokasi penelitian terlihat bahwa pustakawan yang bekerja di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas memiliki *background* yang beragam pada sisi pendidikan serta tempat tinggal. Peneliti juga menemukan banyak sekali pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Padang Lawas, namun peneliti belum mengetahui identitas yang aslinya apakah pegawai-pegawai yang peneliti lihat pustakawan asli atau pegawai biasa atau yang sering di sebut tenaga kerja sekarela (TKS). Jika dilihat dari banyak nya pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas mungkin pelayanan yang di berikan pun sudah bagus.

Pada observasi awal peneliti juga menemukan banyak pustakawan muda di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas yang menunjukkan jika dipandang dari segi umur bahwa pustakawan-pustakawan muda lebih energik dibandingkan pustakawan tua. Hal tersebut diketahui dengan kecepatan pustakawan untuk memberi pelayanan terhadap pemustaka, karena pustakawan muda akan lebih cepat pergerakannya dan pustakawan yang tua mungkin akan susah bergerak pada saat memberikan pelayanan terhadap pemustaka. Tentu hal ini menjadi faktor yang melatarbelakangi tingkat kompetensi yang berbeda diantara pustakawan.

Selain itu kinerja pustakawan juga bisa diketahui dengan layanan yang diberi pada pemustaka dalam kegiatan operasional perpustakaan, seperti saat proses mencari bahan pustaka dan proses minjam meminjam di layanan sirkulasi. Fakta di lapangan, pelayanan yang diberikan oleh pustakawan itu masih dirasa kurang seperti dalam hal komunikasi interpersonal. Kesulitan-kesulitan yang sering dialami oleh pemustaka pada saat menggunakan layanan perpustakaan adalah seperti dalam pencarian buku/bahan pustaka. Maka dari itu dalam kasus seperti ini komunikasi interpersonal pustakawan sangat dibutuhkan, untuk menjelaskan bahan pustaka yang dibutuhkan seorang pemustaka itu dibagian mana. Jadi, jika komunikasi interpersonal pustakawan kurang otomatis bahan pustaka yang diinginkan pemustaka tidak akan dapat ditemukan maka kebutuhan pemustaka tidak terpenuhi. Hal ini menjadi bagian dari faktor untuk melihat bagaimana kinerja pustakawan berdasarkan kompetensi yang dimilikinya.

Berdasar pada latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan pembahasan serta peneitian tentang bagaimana kompetensi pustakawan pada

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas. Untuk itu, penulis melaksanakan penelitian dengan mengangkat sebuah judul **“Kompetensi Pustakawan Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasar pada latar belakang masalah tersebut, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dalam aspek pengetahuan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas?
2. Bagaimana kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dalam aspek kemampuan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas?
3. Bagaimana kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dalam aspek keterampilan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas?
4. Apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dalam aspek pengetahuan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas.
2. Untuk mengetahui kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dalam aspek kemampuan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas.

3. Untuk mengetahui kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka dalam aspek keterampilan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas.
4. Untuk mengetahui apa sajakendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan melakukan observasi bisa diketahui jika kemampuan kerja dari seorang pustakawan menjadi faktor penunjang dalam pemberian layanan secara maksimal pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas. Manfaatnya adalah dalam pemenuhan suatu kewajiban untuk menyelesaikan studi Ilmu Perpustakaan dalam program strata satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan untuk menjadi bahan acuan dalam membandingkan penelitian yang dilakukan dengan penelitian selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Harapan yang diinginkan oleh peneliti adalah hasil yang ditemukan dapat digunakan sebagai tumpuan dalam mencari tahu tentang kemampuan kerja seorang pustakawan untuk menunjang mutu layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas. Sebagai suatu penelitian pada hal terkait sikap professional seorang pustakawan yang secara khusus untuk menunjang nilai dari pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas. Peneliti berharap jika penelitian ini bisa mengakomodasi pada usaha pemanfaatan perpustakaan sekaligus pustakawan secara lebih maksimal.

### **E. Defenisi Konseptual**

Defenisi konseptual variabel tersebut harus diberitahukan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dalam menafsirkan penelitian. Adapun berbagai hal yang harus dijelaskan yaitu sebagai berikut:

1. Kompetensi Pustakawan (Indonesia, 2001) merupakan sebuah kemampuan, pengetahuan, serta keterampilan juga sikap pustakawan yang didapatkan dengan pelatihan atau pendidikan kepada pustakawan serta memiliki kewajiban dan tanggungjawab dalam mengelola serta memberikan pelayanan perpustakaan. Kompetensi pustakawan adalah terkait dengan pengetahuan, kemampuan, dan kecakapan yang dimiliki pada hal-hal atau pekerjaan yang sudah menjadi kewajibannya sehingga bisa menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan.(Qudussisara, 2016)
2. Kualitas atau nilai pelayanan merupakan suatu hak yang unggul dan diharapkan mampu dikendalikan atas keunggulannya tersebut dalam pemenuhan kebutuhan dari pelanggannya. (Tjiptono, 2000: 59) Jadi dapat diketahui jika terdapat dua komponen utama dalam nilai suatu pelayanan yaitu “*expected service*” dan “*perceived service*” (Slater dalam Mitehall, 1994).

### **F. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dimaksud tentunya memiliki tujuan dalam memperoleh perbandingan dan sebagai tumpuan. Dalam hal ini, penelliti memasukkan beberapa penelitian yang telah lebih dulu dilakukan, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian pertama berjudul “Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga di Yogyakarta”. Penelitian ini dilaksanakan oleh Ardi Yus Aryadi tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana kompetensi pustakawan dan kemampuan kerja pustakawan serta untuk melakukan uji hipotesis terkait

kompetensi pustakawan apakah berpengaruh terhadap hasil kerja pustakawan dan kompetensi pustakawan yang terdiri dari kompetensi manajemen informasi, kompetensi interpersonal, kompetensi teknologi informasi dan kompetensi manajemen apakah saling memberikan pengaruh pada hasil kerja pustakawan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Research) yang bersifat kuantitatif pendekatan yang digunakan adalah pendekatan survey.(Aryadi, 2015)

2. Penelitian kedua berjudul “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”. Penelitian ini dilaksanakan oleh Riska Amalia Putri pada tahun 2018. Adapun penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta, untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.(Putri, 2018)

Penelitian yang dilaksanakan penulis dengan dua penelitian sebelumnya memiliki kesamaan pada teori yang secara umum dicantumkan pada penulisan penelitian terkait kompetensi pustakawan dan pelayanan perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini bertujuan untuk mengupas lebih dalam tentang kompetensi pustakawan dalam mendorong kualitas pelayanan terhadap pemustaka dengan memanfaatkan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif dan berbeda pula dengan penelitian-penelitian di atas, penelitian ini bertempat di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Laporan ini disusun dengan Sistematika Pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konseptual, penelitian terdahulu, serta sistematika penulisan.

## **BAB II KAJIAN TEORITIS**

Pada bagian ini terdapat berbagai hal terkait kajian teori terhadap hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang hendak diteliti yaitu yang pertama Kompetensi Pustakawan yang mana bagian ini terdiri dari Definisi Kompetensi, Pustakawan, Tujuan peningkatan kompetensi pustakawan, dan Standar kompetensi pustakawan yang harus dimiliki. Yang kedua adalah Kualitas pelayanan terhadap pemustaka yang terdiri dari Pengertian kualitas pelayanan, Jenis-jenis layanan perpustakaan, Indikator kualitas pelayanan, Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan, dan Integrasi Keislaman.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini berisikan pendekatan serta model penelitian, tempat yang dijadikan lokasi penelitian, pemilihan subjek penelitian, tahapan-tahapan penelitian, teknik mengumpulkan data, teknik analisis data, dan teknik pemeriksaan data.