

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan dimana bahan-bahan perpustakaan dikumpulkan, disimpan, dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna. 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 dari suatu perguruan tinggi. Oleh karena itu perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi seperti di jurusan, fakultas, lembaga-lembaga dan pusat-pusat di lingkungan perguruan tinggi, maupun perpustakaan di tingkat pusat perguruan tinggi tersebut termasuk ke dalam jenis perpustakaan perguruan tinggi. Bersama komponen penunjang lainnya, perpustakaan berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya. Dilihat dari segi proses pelayanannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebaran informasi.

Sedangkan dari segi program kegiatannya, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Sesuai dengan fungsinya,

perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna sehingga dapat menarik pengguna.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu bentuk jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna dan sekaligus menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Kegiatan layanan ini dapat dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan perguruan tinggi, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik. Semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan layanan perpustakaan, maka pustakawan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Selain dengan meningkatkan kinerja dari setiap individu pustakawan, kondisi kerja, iklim yang serasi dan dinamis serta penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat juga dapat mempengaruhi kemampuan kinerja pustakawan itu sendiri. Kemampuan pelayanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh pustakawan terutama pada bagian layanan sirkulasi, sehingga layanan sirkulasi dapat terlaksana dengan baik.

Tujuan layanan sirkulasi adalah mengatur arus kegiatan transaksi peminjaman dan pengembalian dengan memperlancar dan mempermudah proses peminjaman koleksi baik untuk dibawa pulang, maupun keperluan sejenak seperti fotokopi melalui proses penyelesaian administrasi dengan pencatatan data buku terlebih dahulu. Keberhasilan suatu perpustakaan salah satunya dapat diukur dari seberapa baik pelaksanaan layanan sirkulasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan adalah perpustakaan perguruan tinggi yang diselenggarakan sebagai sarana untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan seluruh sivitas akademika sebagai pendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi. Universitas Katolik Santo Thomas Medan merupakan salah satu Perpustakaan yang memiliki minat kunjungannya cukup tinggi yaitu dengan jumlah rata-rata pengunjung \pm 200 orang/hari. Jam buka layanan dimulai pukul 07.45 WIB. pada jam istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIB perpustakaan tidak melakukan layanan terhadap pengguna. Kemudian pada pukul 13.00 WIB s/d 15.30 WIB kembali dibuka. Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas medan juga memiliki koleksi buku sebanyak 13.943 judul dengan jumlah eksemplar sebanyak 22.735 eksemplar dari tahun 2015 s/d 2020 (sumber : SLiMS).

Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan masalah yang terdapat pada layanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi Perpustakaan Univeristas Katolik Santo Thomas Medan terdapat dua meja sirkulasi tetapi yang digunakan untuk layanan sirkulasi hanya satu meja *counter* saja. Hanya terdapat satu unit komputer yang digunakan untuk memproses peminjaman sekaligus juga pengembalian koleksi. Selanjutnya, petugas yang melayani dilayanan sirkulasi hanya satu orang, serta tidak semua koleksi buku yang ada di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan telah terdata dalam sistem SLiMS (*Senayan Library Management System*). Proses peminjaman koleksi buku dan membutuhkan waktu yang cukup lama berkisar antara 3 s/d 5 menit untuk satu judul koleksi. Penyebab hal ini bisa terjadi karena proses untuk pengentrian seluruh koleksi buku ke dalam SLiMS yang dimulai sejak

dulu sampai dengan saat ini masih belum selesai dan terus berlanjut. Akibatnya dapat terjadi antrian yang cukup panjang di depan meja counter. Hal ini dikarenakan pada saat memproses peminjaman koleksi sedang berlangsung, disaat yang hampir bersamaan pula pengguna lain yang akan mengembalikan koleksi yang sebelumnya telah dipinjam yang hanya dapat dilalui melalui satu jalur pada layanan sirkulasi. Selain itu jumlah buku yang hanya boleh dipinjam adalah sebanyak 2 judul buku yang berbeda tentu sangat kurang untuk kebutuhan setiap pengguna sebanyak 2 eksemplar. Mereka berharap dapat meminjam buku sebanyak 3 s/d 5 judul buku yang berbeda untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan di dalamnya. Selanjutnya bagi pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa yang terlambat mengembalikan buku akan dikenakan denda sebesar Rp. 1000,- /buku. Hal ini tentu sangat memberatkan pengguna karena jumlah denda yang harus dibayar lumayan besar. Tidak sedikit pula dari mereka yang mengeluh akan besaran denda yang harus dibayar tersebut. Pelayanan yang diberikan perpustakaan ternyata dapat menimbulkan persepsi yang berbeda-beda bagi kepuasan pengguna yang ada perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.

Jika hal ini masih dibiarkan maka proses peminjaman dan pengembalian koleksi buku yang terdapat pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan akan menjadi sangat lambat. Meskipun telah berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya namun keluhan dari pengguna tentang pelayanan yang kurang sesuai dengan kebutuhan mereka tetap saja muncul. Oleh karena itu, pihak perpustakaan harus mampu memberikan layanan semaksimal

mungkin agar para pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan mudah, serta mampu memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan secara efektif. Berbagai keluhan yang ada dilayanan sirkulasi sesungguhnya merupakan salah satu ketidakpuasan pengguna terhadap kinerja perpustakaan. Ketidakmampuan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan berakibat hilangnya kepercayaan dan kurangnya minat pengguna memanfaatkan layanan sirkulasi sehingga akhirnya dapat merusak citra perpustakaan sebagai pusat informasi.

Sehubungan dengan hal tersebut peneliti mengadakan penelitian terhadap pelayanan perpustakaan terutama pelayanan sirkulasi yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan berdasarkan kepuasan pengguna perpustakaan. Evaluasi inilah yang akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan telah memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar permasalahan yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Kepuasan Pengguna Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan mendeskripsikan peminjaman bahan pustaka pada bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan
2. Mengetahui dan mendeskripsikan pengembalian bahan pustaka pada bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan
3. Mengetahui dan mendeskripsikan denda buku pada bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan
4. Mengetahui dan mendeskripsikan sanksi pada bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis:

1. Bagi Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan, sebagai bahan evaluasi dan masukan guna meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. Bagi pustakawan, diharapkan sebagai pedoman memberikan pelayanan sirkulasi perpustakaan dengan baik karena keberhasilan suatu pencapaian tujuan perpustakaan dapat diukur melalui layanan yang diberikan kepada pengguna.
3. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan bidang ilmu perpustakaan dan terpenuhi prasyarat meraih jenjang pendidikan sarjana

di Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,
Universitas Sari Mutiara Indonesia.

b. Manfaat Teoritis :

1. Untuk pengembangan hasanah ilmu perpustakaan khususnya di bidang pelayanan sirkulasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan rujukan atau referensi dalam melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi di perpustakaan dari sudut aspek yang berbeda.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah evaluasi kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi dalam hal peminjaman dan pengembalian, denda, dan sanksi yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.