

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Perpustakaan sebagai institusi yang memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses terhadap pengetahuan, informasi, dan budaya bagi masyarakat. Perpustakaan sangat kaya dan beragam akan berbagai informasi yang tersedia didalamnya. Perpustakaan telah menjadi inti kehidupan intelektual dan budaya sepanjang sejarah manusia. Perpustakaan muncul sebagai tempat penyimpanan dan diseminasi pengetahuan serta sebagai pusat pertemuan bagi para pembelajar. Seiring dengan perkembangan teknologi dan budaya, perpustakaan telah bertransformasi dari koleksi fisik buku ke institusi yang menawarkan akses ke berbagai sumber informasi digital. Meskipun demikian, peran perpustakaan dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pemenuhan kebutuhan informasi tetap krusial dalam masyarakat. Karena perubahan yang terjadi pada perpustakaan karena perkembangan zaman tidak akan mengubah perannya sebagaimana mestinya, akan tetapi perubahan tersebut akan membuat suatu perpustakaan berkembang dan lebih mudah untuk diakses.

Perpustakaan bukan hanya tempat untuk membaca dan menemukan buku, akan tetapi perpustakaan sebagai gudang ilmu pengetahuan, sebagai pusat untuk seorang pemustaka memperoleh informasi sebagaimana yang tertuang dalam RUU perpustakaan pada Bab I yang berdalih bahwa perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak

dan terekam, mengelola dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.<sup>1</sup>

Mengingat bahwa perpustakaan sebagai suatu sumber pengetahuan maka dari itu perpustakaan dapat dijadikan tempat untuk mengasah kompetensi seseorang. Di Perpustakaan pemustaka dapat memperoleh informasi secara cetak maupun elektronik. Untuk mendapatkan informasi yang baik maka perpustakaan juga diharuskan memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemustaka. Tingkat kepuasan dari pemustaka dapat menjadi tolak ukur baik atau tidaknya layanan yang ada dalam suatu perpustakaan. Penilaian yang baik dari pemustaka terhadap layanan perpustakaan akan memberikan dampak positif kepada perpustakaan tersebut, karena pastinya pemustaka akan kembali berkunjung dan menggunakan layanan di perpustakaan tersebut.

Dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan tentunya seorang pustakawan sangat berperan penting karena pustakawan yang berinteraksi langsung dengan para pemustaka, sehingga pustakawan banyak mengetahui apa masalah yang dihadapi oleh pemustaka pada saat menggunakan layanan di perpustakaan. Seperti yang dikutip dalam jurnal pustakawan seseorang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau ahli

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Keperpustakaan.

perpustakaan atau tenaga professional dibidang perpustakaan dan bekerja diperpustakaan.<sup>2</sup>

Seperti juga yang tertuang dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 1 ayat 8 yang berdalih bahwa pustakawan merupakan seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.<sup>3</sup>

Merujuk pada pernyataan tersebut maka pustakawan harus berperan aktif dan kreatif dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan dalam sebuah perpustakaan. Pustakawan tidak hanya sekedar menata, menyusun dan memeriksa kelengkapan buku saja akan tetapi juga harus mampu menciptakan suasana yang nyaman mungkin dan juga pelayanan dan kepuasan pengunjung juga harus dijadikan aset penting untuk menjadikan perpustakaan yang maju.

Untuk menciptakan kinerja yang baik dan menentukan tingkat kompetensi pustakawan maka program pelatihan sangatlah diperlukan. Pelatihan merupakan suatu proses peningkatan dan usaha menyempurnakan bakat, keterampilan, kecakapan, kemampuan dan keahlian karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaannya serta guna mewujudkan tujuan perusahaan.<sup>4</sup> Bagi seorang pustakawan yang baru ataupun pustakawan yang non ilmu perpustakaan program pelatihan ini

---

<sup>2</sup>Muhammad Riandy Arsin Siregar, "Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan)," *Jurnal Iqra'* 09, no. 02,(Oktober, 2015), 212.

<sup>3</sup> UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

<sup>4</sup> Dra. Ni Desak Made Santi Diwyarthi, *Teori Psikologi Industri dan Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management, 2022), 87.

sangat membantu mereka untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait ilmu-ilmu ke perpustakaan. Seorang pustakawan akan dilatih dengan berbagai program yang ada. Sehingga dengan adanya program tersebut pustakawan dapat termotivasi dalam menciptakan kinerja yang lebih baik.

Suatu pelatihan tersebut tentunya harus mempunyai program-program yang jelas dan terarah sehingga pelatihan tersebut mampu mencapai tujuannya dengan maksimal. Pelatihan sangat penting dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme pustakawan atau petugas perpustakaan. Program pelatihan pustakawan biasanya dirancang untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dalam meningkatkan kinerja dan keterampilan seorang pustakawan. Pelatihan pustakawan ini mencakup berbagai topik termasuk manajemen koleksi, sistem perpustakaan, layanan pemustaka, teknologi informasi, dan pemeliharaan bahan pustaka. Peserta pelatihan dapat mempelajari cara mengorganisir dan menyediakan akses sumber daya informasi, serta mengembangkan keterampilan komunikasi dan kepemimpinan yang diperlukan untuk berinteraksi dengan beragam pemustaka. Tentunya dengan adanya pelatihan tersebut pustakawan akan menghadirkan hal-hal baru yang dapat meningkatkan layanan di perpustakaan.

Perpustakaan Daerah Sampang merupakan Perpustakaan Daerah yang terletak di Daerah Perkotaan Kabupaten Sampang yang memiliki 23 Pustakawan Non-ASN dan 6 Pustakawan PNS. Pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang tentunya sudah mengikuti pelatihan-

pelatihan keperpustakaan untuk di terapkan dalam dunia Perpustakaan. Untuk menciptakan pelayanan yang maksimal tentunya ilmu-ilmu yang diperoleh dari hasil pelatihan perlu di optimalkan dan diimplementasikan agar keterampilan Pustakawan terus berkembang sehingga pelayanana di Perpustakaan Daerah Sampang juga meningkat. Di Perpustakaan Daerah Sampang terdapat beberapa pelatihan yang dilakukan, pustakawan baik yang bersifat internal maupun eksternal. Pelatihan yang bersifat internal berasal dari dalam perpustakaan itu sendiri, sedangkan program pelatihan yang bersifat eksternal berasal dari Perpustakaan Nasioanal. Program pelatihan internal biasanya diimplementasikan setiap satu tahun sekali sedangkan program pelatihan eksternal diimplementasikan secara kondisional.<sup>5</sup>

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas maka peneliti akan meneliti dan mengkaji lebih dalam lagi mengenai hal tersebut, dan berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Optimalisasi Pelatihan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Daerah Sampang”.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan konteks penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa fokus penelitian yang akan diteliti dan dikaji dalam penelitian ini dengan rumusan sebagai berikut diantaranya:

1. Apa saja bentuk-bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perputakaan Daerah Sampang?

---

<sup>5</sup> Pra Observasi Peneliti di Perpustakaan Daerah Sampang Pada Hari Senin, 13 November 2023, Pukul 10.00 WIB.

2. Bagaimana hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang.
2. Untuk menjelaskan hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dalam penelitian ini ada dua yaitu kegunaan secara teoritik dan kegunaan secara praktis diantaranya sebagai berikut:

1. Secara Teoritik.

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi tentang manajemen program pelatihan pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan dan dapat pula bermanfaat kepada tenaga perpustakaan dalam menambah wawasan mengenai optimalisasi pelatihan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.

2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini akan menjadi pusat informasi dan memperluas pengetahuan terhadap beberapa pihak yang terlibat, diantaranya sebagai berikut:

- a. Bagi kepala Perpustakaan Daerah Sampang, diharapkan bisa memberikan peningkatan motivasi kerja pustakawan salah satunya

melalui pelatihan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran terhadap pihak perpustakaan daerah Sampang.

- b. Bagi pustakawan atau tenaga perpustakaan, dapat dijadikan pembelajaran dan pengetahuan dalam bekerja sehingga tujuan dari perpustakaan dapat tercapai dengan maksimal.
- c. Bagi mahasiswa IAIN Madura, dapat dijadikan sebagai tambahan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan tema yang selaras.

#### **E. Definisi Istilah**

Berdasarkan penelitian ini, ada beberapa istilah yang harus dijabarkan dengan jelas agar tidak terjadi kesalahan persepsi antara pembaca dengan peneliti. Definisi istilah tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Optimalisasi. Optimalisasi merupakan suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal dengan nilai fektif yang dapat dicapai.<sup>6</sup>
2. Pelatihan. Pelatihan merupakan kegiatan yang dirancang untuk mengembangkan keterampilan, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap.<sup>7</sup>
3. Pustakawan. Pustakawan merupakan seseorang yang telah memperoleh kualifikasi melalui pendidikan atau pelatihan di bidang perpustakaan

---

<sup>6</sup> Arrum Intan Sari, Dkk, "Optimalisasi Manajemen Strategis Prasarana Pendidikan", *Jurnal Ilmu Multidisiplin* 1, No. 4, (Januari-Maret, 2023), 815.

<sup>7</sup> Joko Susilo, Dkk, "Pelatihan dan Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Paramount Enterprise International", *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi* 2, No. 1, (April, 2022), 2.

dan mempunyai tugas dan tanggung jawab di bidang pengelolaan dan pelayanan perpustakaan<sup>8</sup>.

4. Kualitas layanan. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan konsumen.<sup>9</sup>
5. Perpustakaan. Perpustakaan merupakan institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.<sup>10</sup>

#### **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

1. Skripsi Marlina dengan judul “ Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar”. Program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, tahun pelajaran 2016. Hasil dari penelitian sebelumnya mengungkapkan beberapa usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan terbilang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan beberapa uraian dari peneliti yang menjelaskan beberapa usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan diantaranya dengan melakukan pengumpulan data survei minat pemustaka, menyiangi koleksi, merawat bahan pustaka, melakukan penelusuran literature untuk bahan bacaan, menyebarkan informasi terbaru, menyelenggarakan pameran, dan lain sebagainya.

---

<sup>8</sup> UU Perpustakaan, No. 43 tahun 2007.

<sup>9</sup> N.M Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Graha Ilmu, 2014), 47.

<sup>10</sup> UU Perpustakaan, No.43 Tahun 2007.

Selain itu juga pustakawan juga memberikan pelayanan yang baik dan menyediakan kelengkapan semua yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian terdahulu memfokuskan pada bagaimana tanggapan pustakawan terhadap usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan, sedangkan penelitian saat ini lebih memfokuskan pada bagaimana mengoptimalkan pelatihan pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, penelitian sebelumnya dilakukan salah satu perguruan tinggi di Makassar tepatnya di perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, sedangkan penelitian saat ini dilakukan di salah satu perpustakaan daerah yang ada di kota Sampang Madura. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif yang mana akan memberikan gambaran atau informasi terkait dengan masalah yang diteliti.<sup>11</sup>

2. Skripsi Dyah Lestari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau”. Program Studi Manajemen S.1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau Pekanbaru, tahun pelajaran 2020. Hasil dari penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa, hal ini dibuktikan dengan jumlah  $t$  hitung >  $t$  table dengan angka

---

<sup>11</sup> Marliana, “Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar.” (Skripsi, UIN Alauddin, Makassar, 2016)

6,936>1,660, kemudian dibuktikan dengan respon mahasiswa yang secara umum menyatakan puas terhadap pelayanan perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah penelitian terdahulu memfokuskan kepada bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sedangkan penelitian saat ini memfokuskan kepada bagaimana mengoptimalkan pelatihan pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, kemudian penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian terdahulu dilakukan di Universitas Islam Riau sedangkan penelitian saat ini dilakukan di Perpustakaan Daerah Sampang Madura. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama-sama membahas tentang suatu pelayanan di perpustakaan.<sup>12</sup>

3. Skripsi Robiatul Adawiyah yang berjudul “Optimalisasi Program Pelatihan Pustakawan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pustakawan di Perpustakaan IAIN Madura”. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Madura, tahun ajaran 2019. Hasil dari penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa pelaksanaan program pelatihan pustakawan memberikan dampak atau perubahan yang positif bagi perpustakaan, hal ini dilihat dari kinerja atau motivasi kerja dari peserta pelatihan perpustakaan, perubahan yang ditimbulkan oleh peserta pelatihan yaitu

---

<sup>12</sup> Dyah Lestari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Islam Riau.” (Skripsi, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2020).

diantarnya melaksanakan tugasnya dengan baik, bisa bekerja sama dengan baik, prestasi kerja atau motivasi kerja dalam diri pustakawan dan tenaga perpustakaan lebih meningkat. Perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini adalah penelitian sebelumnya membahas tentang optimalisasi program pelatihan dalam meningkatkan motivasi kerja pustakawan yang dititikberatkan pada pengoptimalan pelaksanaan pelatihan pustakawan baik internal maupun eksternal yang dilaksanakan di perpustakaan IAIN Madura, sedangkan penelitian saat ini membahas tentang optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan yang dititikberatkan pada pengoptimalisasiam pelatihan-pelatihan pustakawan dalam peningkatkan suatu kualitas layanan yang dilaksanakan di perpustakaan daerah Sampang. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama meneliti tentang optimalisasi suatu pelatihan pustakawan, penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Robiatul Adawiyah, "Optimalisasi Program Pelatihan Pustakawan dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pustakawan di Perpustakaan IAIN Madura." (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Madura, 2019).