

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu gedung tempat mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyebarluaskan dan melestarikan informasi. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna. Pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk jasa pelayanan sumber informasi atau bahan pustaka. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, jenis pelayanan perpustakaan pun berkembang, tidak hanya berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara serta melayani bahan pustaka, tetapi juga menawarkan berbagai layanan lainnya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi. Menurut Reitz dalam Hasugian (2009, 79) perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan yang dibangun, diadministrasikan dan didanai oleh sebuah universitas untuk memenuhi kebutuhan informasi, penelitian dan kurikulum dari mahasiswa, fakultas dan stafnya. Jadi perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan pada tingkat universitas, fakultas, departemen/jurusan dan pada lembaga lain di bawah suatu perguruan tinggi.

Peran perpustakaan di sebuah perguruan tinggi sangat penting untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu meliputi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Oleh karena itu perpustakaan dituntut mampu menunjang atau menyediakan informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna. Kebutuhan informasi pengguna akan sering berkembang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akan mendorong civitas akademika untuk lebih mengetahui informasi yang *up to date* guna menunjang berbagai tuntutan perkembangan zaman. Begitu juga dengan perpustakaan IAIN Sumatera Utara, mahasiswa mencari informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Informasi dibutuhkan pengguna bertujuan untuk

menambah pengetahuan, dan meningkatkan keterampilan yang pada akhirnya dapat merubah sikap dan perilakunya. Kebutuhan informasi bagi setiap pengguna berbeda-beda antara pengguna yang satu dengan lainnya. Kebutuhan informasi bagi pengguna dapat diketahui dengan cara melakukan identifikasi kebutuhan pengguna baik dalam membaca buku, mengerjakan tugas dan mencari bahan ketika mereka mengerjakan tugas akhir. Identifikasi kebutuhan informasi adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi yang sesuai kebutuhan dan diinginkan pengguna.

Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pengguna, memiliki koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki layanan yang berkualitas. Karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari koleksi, Fasilitas dan sumber daya manusianya. Karena layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam suatu perpustakaan perlu dilakukan evaluasi layanan guna mengetahui baik atau buruknya layanan yang diberikan. layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dari bagaimana suatu organisasi mencapai tujuannya yaitu sistem layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Layanan referensi merupakan suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pengguna perpustakaan menemukan dan menelusur informasi dengan cepat dan tepat serta membantu pengguna untuk memanfaatkan sarana yang tersedia dengan lebih optimal. Adapun jenis-jenis koleksi referensi yaitu kamus, ensiklopedia, direktori, statistik, almanak, buku pegangan (*handbook*), buku panduan (manual), sumber biografi, sumber geografi, indeks, abstrak, bibliografi dan lainnya.

Berbeda dengan buku pelajaran, novel, fiksi dan lain sebagainya yang disusun sedemikian rupa sehingga harus dibaca mulai dari halaman pertama sampai halaman akhir, maka dalam buku referensi, informasi yang berupa kata, topik atau subyek dirancang berdasarkan suatu susunan tertentu, sehingga buku tersebut tidak perlu dibaca mulai dari halaman pertama. Topik-topik dalam buku

referensi dapat disusun menurut urutan waktu (kronologis), abjad subyek, abjad wilayah (*geographic*) atau kombinasinya. Koleksi referensi hanya bisa di baca di perpustakaan dan tidak boleh dibawa pulang.

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara merupakan salah satu jenis Perpustakaan Perguruan Tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarkan informasi untuk masyarakat perguruan tinggi atau sivitas akademika. Perpustakaan IAIN Sumatera Utara melayani pengguna dari berbagai fakultas seperti fakultas syariah, fakultas ekonomi dan bisnis islam, fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan, fakultas dakwah dan komunikasi dan fakultas Ushuluddin. Perpustakaan IAIN Sumatera Utara menggunakan sistem layanan terbuka dalam melayani bahan pustaka. Perpustakaan IAIN Sumatera Utara memiliki 20 orang pegawai. Jam layanan Perpustakaan IAIN Sumatera Utara yaitu pada Senin hingga Jumat pukul 07.30 sampai 16.00 wib.

Perpustakaan IAIN Sumatera Utara memiliki layanan referensi yang terletak di lantai 2 gedung perpustakaan. Koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan IAIN Sumatera Utara berdasarkan data koleksi tahun 2013 yaitu sebanyak 4.436 judul dan 13.071 eksemplar yang terdiri dari koleksi yang berbahasa indonesia 3.383 judul dengan 10.112 eksemplar, koleksi bahasa inggris 507 judul dengan 1.334 eksemplar dan koleksi bahasa arab 546 judul dengan 1.625 eksemplar. Adapun jenis koleksinya yaitu kamus, ensiklopedi, al-qur'an, tafsir al-qur'an, hadist, fiqih, dan tauhid. Koleksi referensi yang sering digunakan oleh pengguna perpustakaan yaitu tafsir alquran, fiqih, hadist dan tauhid. Koleksi referensi yang terdapat di Perpustakaan IAIN Sumatera Utara tidak dapat dipinjam oleh karena itu pengguna hanya dapat membaca koleksi ditempat atau jika pengguna ingin memanfaatkan koleksi tersebut dapat difotocopy.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis layanan referensi di Perpustakaan IAIN Sumatera Utara telah dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna, dilihat dari data akhir Desember 2013 yang mana jumlah pengunjung yang memanfaatkan layanan referensi sebanyak 54.600 orang. Jumlah pengunjung per harinya yaitu 175 orang. Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan informasi pengguna untuk memanfaatkan layanan referensi yang ada di perpustakaan. Kebutuhan informasi seseorang berhubungan dengan layanan yang disediakan

oleh perpustakaan. Kebutuhan untuk memenuhi informasi yang berguna sebagai pendukung kegiatan pengguna sehari-hari bagi seluruh mahasiswa IAIN. Kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda. Begitu juga dengan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan IAIN. Dilihat banyaknya koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan seharusnya perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Tapi pada kenyataannya pengguna masih banyak yang mengeluh karena koleksi yang mereka cari tidak terdapat di layanan referensi perpustakaan. Ketersediaan katalog tidak membantu pengunjung dalam mencari buku yang diinginkan, ketika mereka mencari pada rak-rak buku yang ada, buku yang dicari tidak ditemukan pada tempat yang seharusnya. Hal ini sering sekali membuat para pengguna jasa perpustakaan menjadi kebingungan dan kesulitan dalam menemukan buku yang mereka perlukan. Dan akhirnya harus mencari langsung pada rak-rak buku tersebut. Ditambah lagi kurangnya sarana dan prasarana yaitu meja baca dan kursi di layanan referensi. Petugas atau pustakawan juga sangat lambat dalam melayani pengguna yang ingin memfotocopy bahan pustaka. Apalagi pada saat pengunjung datang secara bersamaan mengakibatkan antrian dalam proses pencatatan buku sebelum buku di fotocopy karena hanya dilayani oleh satu orang petugas. Dan pustakawan juga masih kurang aktif dalam membantu dan memberikan informasi kepada pengguna. Lalu bagaimana layanan yang diberikan tersebut apakah sudah efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna?

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna Pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan penelitian ini adalah “Bagaimanakah efektivitas layanan referensi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna”.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan referensi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara yaitu hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan pertimbangan bagi perpustakaan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan layanan referensi.
2. Peneliti, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian pada topik yang sama.
3. Penulis, yaitu dapat menambah pemahaman dan wawasan penulis tentang layanan referensi di perpustakaan.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu berfokus pada layanan referensi perpustakaan dan kebutuhan informasi pengguna.