

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era informasi abad ini, teknologi informasi dan komunikasi atau ICT (*Information and Communication Technology*) telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan global. Oleh karena itu, setiap institusi, termasuk perpustakaan berlomba untuk mengintegrasikan ICT guna membangun dan memberdayakan sumber daya manusia berbasis pengetahuan agar dapat bersaing dalam era global.

Perkembangan ICT ini akhirnya melahirkan sebuah perpustakaan berbasis komputer. Dunia perpustakaan semakin hari semakin berkembang. Perkembangan dunia perpustakaan ini didukung oleh perkembangan teknologi informasi dan pemanfaatannya yang telah merambah ke berbagai bidang. Penerapan teknologi informasi di perpustakaan bisa difungsikan dalam berbagai bentuk, salah satunya yaitu sebagai sistem informasi perpustakaan. Bidang pekerjaan yang dapat diintegrasikan dengan sistem informasi perpustakaan adalah pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik, dan lain-lain.

Peranan teknologi informasi di perpustakaan pada saat ini sangat dibutuhkan kehadirannya guna membantu pustakawan dalam mengelola informasi menjadi lebih mudah dan cepat. Implementasi teknologi informasi perpustakaan dapat mengubah citra perpustakaan dari perpustakaan tradisional menjadi perpustakaan modern, dimana teknologi informasi akan menjadi pilar

utama operasional perpustakaan menuju perpustakaan elektronik atau *digital library*, *cyber library*, komputerisasi perpustakaan, dan perpustakaan maya (*virtual library*).

Perpustakaan sebagai suatu institusi pengelola informasi merupakan salah satu bidang penerapan teknologi informasi yang berkembang dengan pesat. Perkembangan dari penerapan teknologi informasi bisa kita lihat dari perkembangan jenis perpustakaan yang selalu berkaitan dengan teknologi informasi, diawali dari perpustakaan manual, perpustakaan terotomasi, perpustakaan hybrid, sampai pada perpustakaan digital (*digital library*) atau *cyber library*. Perpustakaan digital secara ekonomis lebih menguntungkan dibandingkan dengan perpustakaan tradisional. Chapman dan Kenney (Dalam Yusup 2009:23), mengemukakan empat alasan yaitu: institusi dapat berbagi koleksi digital, koleksi digital dapat mengurangi kebutuhan terhadap bahan cetak pada tingkat lokal, penggunaannya akan meningkatkan akses elektronik, dan nilai jangka panjang koleksi digital akan mengurangi biaya berkaitan dengan pemeliharaan dan penyampaiannya.

Ukuran perkembangan jenis perpustakaan saat ini banyak diukur dari penerapan teknologi informasi yang digunakan dan bukan dari skala ukuran lain seperti besar gedung yang digunakan, jumlah koleksi yang tersedia maupun jumlah penggunanya, koleksi perpustakaan di era globalisasi informasi tidak hanya terbatas pada media buku saja, melainkan mencakup media lainnya seperti majalah, surat kabar, peta, atlas, microfilm, CD, piringan hitam, tape/kaset, slide, dan berbagai macam media lainnya. Sejatinya yang terhimpun dalam perpustakaan

itu sebenarnya adalah kumpulan informasi (ilmu pengetahuan) yang dihasilkan oleh manusia dari waktu ke waktu. Seiring berkembangnya teknologi informasi terutama peralatan elektronik yang dapat difungsikan sebagai komputer dan alat pembacae-*book*, semisal *ipad,blackberry, PCtablet*, dan lain sebagainya, maka bahan pustaka sebagai sumber informasi mulai beralih dari bentuk tercetak menjadi elektronik atau digital seperti buku elektronik (*e-book*) dan jurnal elektronik (*e-journal*).

Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi seperti internet maka kebutuhan akan penyampaian dan pencarian informasi dapat dilakukan dengan cepat, sebab internet merupakan jaringan yang sangat luas dan merupakan sarana yang efektif dan efisien untuk penyampaian dan pencarian informasi. *Cyber library* atau disebut perpustakaan digital merupakan lingkungan yang bersama-sama memberi koleksi, pelayanan dan manusia untuk menunjang kreasi, diseminasi, penggunaan dan pelestarian data, informasi dan pengetahuan. Sebagai perpustakaan yang berbeda dari sistem penelusuran informasi karena memiliki lebih banyak jenis media, menyediakan pelayanan dan fungsi tambahan, termasuk tahap lain dalam siklus informasi, dari pembuatan hingga penggunaan. Perpustakaan digital bisa dianggap sebagai institusi informasi dalam bentuk baru atau sebagai perluasan dari pelayanan perpustakaan yang sudah ada. Olehkarena itu pentingnya sebuah pengelolaan yang lebih intensif.

Undang-undang republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan yang berbunyi: Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Presiden Republik Indonesia, menimbang: a) bahwa dalam rangka mencerdaskan

kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara republik Indonesia tahun 1945, perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional; b) bahwa sebagai salah satu upaya untuk memajukan kebudayaan nasional, perpustakaan merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa; c) bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam; d) bahwa ketentuan yang berkaitan dengan penyelenggaraan perpustakaan masih bersifat parsial dalam berbagai peraturan sehingga perlu diatur secara komprehensif dalam suatu undang-undang tersendiri; e) bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a sampai dengan huruf d perlu dibentuk undang-undang tentang perpustakaan.

Untuk menghadapi semakin gencarnya serbuan *electronic devices* perpustakaan tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan pada pengguna dengan informasi yang tepat (*right information for the right users*), tetapi faktor kecepatan waktu dalam layanan informasi juga lebih dituntut. Sehingga sekarang persepsi masyarakat menuntut perpustakaan menjadi *right information, right users and right now*.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di perpustakaan MAN Insan Cendekia Gorontalo bahwa perpustakaan di MAN Insan Cendekia sangat aktif digunakan oleh siswa dan guru, mereka menggunakannya sebagai sarana untuk membaca maupun sebagai sarana tempat pembelajaran akan tetapi di perpustakaan MAN Insan Cendekia masih terdapat masalah yang dihadapi seperti pelayanan yang kurang cepat dikarenakan terbatasnya petugas perpustakaan, penataan koleksi buku yang tidak teratur sehingga menyebabkan siswa kesulitan mencari buku yang diinginkan, kenyamanan perpustakaan yang terganggu dikarenakan perpustakaan yang digunakan juga sebagai tempat pembelajaran sehingga siswa-siswa yang mengunjungi perpustakaan untuk membaca merasa terganggu dan tidak nyaman, kurangnya sumber daya manusia yang memahami ilmu tentang perpustakaan, dan koleksi buku yang kurang seperti kamus bahasa Inggris padahal di perpustakaan MAN Insan Cendekia tersebut sudah terkenal akan kelengkapan fasilitas, kenyamanan, serta sudah menggunakan *cyber library* tapi pada kenyataannya masih ada beberapa kendala atau masalah yang ada di dalam perpustakaan MAN Insan Cendekia tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *tangibles* di MAN Insan Cendekia Gorontalo ?
2. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *realibility* di MAN Insan Cendekia Gorontalo ?
3. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *responsivess* di MAN Insan Cendekia Gorontalo ?
4. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimens *iassurance* di MAN Insan Cendekia Gorontalo ?
5. Bagaimana kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *emphaty* di MAN Insan Cendekia Gorontalo ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *tangibles* di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
2. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *realibility* di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
3. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *responsivess* di MAN Insan Cendekia Gorontalo.
4. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *assurance* di MAN Insan Cendekia Gorontalo.

5. Untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan *cyber* dilihat dari dimensi *emphaty* di MAN Insan Cendekia Gorontalo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi perpustakaan, dapat dijadikan informasi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.
2. Bagi ipetugas, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk lebih meningkatkan lagi pelayanannya.
3. Bagi siswa, penelitian ini dapat dijadikan masukkan untuk lebih giat lagi belajar di perpustakaan.
4. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan tentang analisis kualitas layanan dan menjadi sumber informasi bagi peneliti yang akan meneliti selanjutnya.