

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan lembaga yang bertugas mengelola dan menyusun informasi secara sistematis agar dapat diakses dan dimanfaatkan dengan mudah oleh pemustaka. Menurut Pasal 24 UU No. 43 Tahun 2007, perguruan tinggi wajib memiliki perpustakaan yang mendukung kegiatan akademik dan dibiayai serta dikembangkan sesuai ketentuan yang berlaku. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi karya cetak dan karya rekam, tetapi juga sebagai pusat informasi yang mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Beragamnya jenis informasi dan kebutuhan pemustaka menuntut perpustakaan untuk menyediakan berbagai layanan yang dapat mendukung akses dan pemanfaatan informasi secara efektif. Oleh karena itu, layanan perpustakaan menjadi salah satu unsur utama dalam penyelenggaraan perpustakaan karena berperan sebagai sarana yang menghubungkan koleksi dan sumber informasi dengan pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan pemberian mengenai segala bentuk informasi kepada pemustaka serta sebagai penyedia segala sarana penelusuran yang tersedia di perpustakaan yang merujuk kepada keberadaan sebuah informasi yang ingin dicari (Misbah & Marlina, 2021).

Meskipun perpustakaan telah menyediakan berbagai layanan yang lengkap, pada kenyataannya banyak mahasiswa yang belum mengenal dan memahami

layanan tersebut secara memadai. Berdasarkan observasi awal di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta ditemukan pemustaka, terutama mahasiswa baru, yang belum mengetahui tentang layanan yang disediakan oleh perpustakaan dan bagaimana menggunakan layanan yang ada di perpustakaan seperti menelusur dengan mesin pencarian *online*, memanfaatkan koleksi e-jurnal maupun e-book sebagai sumber informasi. Kondisi serupa juga ditemukan di perpustakaan perguruan tinggi lainnya, dalam penelitian Dewi et al. (2025) menyebutkan bahwa sebagian besar mahasiswa menilai akses informasi mengenai koleksi masih terbatas, serta pemahaman tentang prosedur penggunaan fasilitas perpustakaan relatif rendah. Selain kurangnya pemahaman terhadap layanan yang tersedia, berdasarkan observasi awal juga ditemukan bahwa sebagian pemustaka masih enggan untuk bertanya atau berinteraksi secara langsung dengan staf perpustakaan ketika mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Pemanfaatan layanan perpustakaan tidak dapat terwujud secara optimal tanpa adanya upaya aktif untuk memperkenalkan, mendekatkan, dan membantu pemustaka dalam mengakses berbagai layanan yang tersedia. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui program duta perpustakaan. Keberadaan duta perpustakaan berperan sebagai jembatan antara perpustakaan dan pemustaka, terutama mahasiswa. Temuan Barber (2009) menunjukkan bahwa banyak mahasiswa merasa gugup atau kurang percaya diri dalam memanfaatkan layanan dan sumber daya perpustakaan secara maksimal sehingga mereka lebih nyaman meminta bantuan kepada sesama mahasiswa sebagai duta perpustakaan dibandingkan langsung kepada staf perpustakaan di meja layanan. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa duta perpustakaan dapat berperan sebagai pendamping sebaya (*peer-to-peer*) yang membantu pemustaka mengenal, memahami, dan memanfaatkan layanan perpustakaan dengan lebih mudah. Melalui pendekatan tersebut, duta perpustakaan dapat membantu memperluas jangkauan informasi serta mendekatkan layanan perpustakaan kepada mahasiswa secara lebih komunikatif dan kreatif.

Duta perpustakaan juga memiliki tanggung jawab sebagai panutan di lingkungan akademik serta berkontribusi dalam membangun citra positif perpustakaan. Sulle dan Wema (2023) menyatakan bahwa keberadaan duta perpustakaan dapat meningkatkan citra perpustakaan universitas melalui keterlibatan aktif dalam berbagai kegiatan yang mendukung perpustakaan. Selain itu, Widada et al. (2023) menjelaskan bahwa duta berperan sebagai sarana branding yang dapat memperkenalkan berbagai produk, jasa, maupun layanan yang dimiliki oleh suatu lembaga kepada masyarakat. Dalam konteks perpustakaan, peran tersebut diwujudkan melalui kegiatan promosi, edukasi, publikasi, dan penyebarluasan informasi mengenai layanan perpustakaan kepada pemustaka. Sejalan dengan hal tersebut, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta membentuk program duta perpustakaan dengan tujuan sebagai promotor atau perpanjangan tangan pustakawan, serta membantu mengenalkan layanan perpustakaan dengan pendekatan teman sebaya.

Berdasarkan wawancara salah satu pustakawan yang identitasnya tidak bisa peneliti sebutkan mengatakan bahwa adanya program Duta Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dilatarbelakangi oleh beragamnya tugas di

perpustakaan yang mencakup berbagai jenis pekerjaan, sementara jumlah pustakawan mengalami penurunan akibat adanya pustakawan yang memasuki masa pensiun serta sebagian lainnya dipindahkan ke unit kerja lain di lingkungan universitas. Kondisi tersebut tidak diikuti dengan penambahan atau penggantian tenaga pustakawan baru, sehingga jumlah sumber daya manusia yang tersedia menjadi tidak sebanding dengan meningkatnya beban kerja di perpustakaan. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan (SNP) No. 13 Tahun 2017 bahwa untuk perguruan tinggi, rasio ideal ketersediaan tenaga pustakawan adalah 1 (satu) pustakawan untuk setiap 500 (lima ratus) mahasiswa aktif. Namun, implementasi standar ini di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait ketersediaan sumber daya manusia perpustakaan.

Berdasarkan observasi awal perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, memiliki sekitar 47,000 mahasiswa aktif berdasarkan data *website* perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta semester ganjil tahun akademik 2024/2025. Kesenjangan ini, munculnya inovasi dalam strategi mendukung layanan perpustakaan, di mana peran mahasiswa sebagai duta perpustakaan atau *student workers* dapat menjadi solusi strategis untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan perpustakaan dan menjembatani keterbatasan jumlah pustakawan profesional dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Program duta perpustakaan ini menjadi ciri khas Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, karena tidak banyak perpustakaan perguruan tinggi yang melibatkan mahasiswa dalam pengelolaan layanan perpustakaan. Kondisi tersebut menjadikan Perpustakaan Universitas

Muhammadiyah Surakarta sebagai konteks penelitian yang relevan karena memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi lainnya. Di tengah keterbatasan jumlah pustakawan dan tingginya jumlah mahasiswa, perpustakaan mengembangkan program Duta Perpustakaan sebagai strategi untuk mendukung penyampaian informasi layanan kepada pemustaka melalui pendekatan teman sebaya. Keunikan program tersebut menarik untuk dikaji lebih lanjut guna memahami bagaimana peran Duta Perpustakaan dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan.

Program dibuat perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan Venner dan Washburn (2021) menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam layanan perpustakaan melalui pendekatan teman sebaya (*peer-to-peer*) dapat membantu menjembatani komunikasi antara perpustakaan dan mahasiswa serta mempermudah penyampaian informasi mengenai layanan dan sumber daya perpustakaan. Mahasiswa yang terlibat dalam layanan perpustakaan juga dinilai mampu membantu mahasiswa lain dalam mengenal dan memanfaatkan berbagai layanan yang tersedia. Sementara itu, penelitian Scripa dan Spencer (2023) menunjukkan bahwa *Pellissippi Ambassadors for Library Success* (PALS) yang memiliki fungsi serupa dengan duta perpustakaan, yaitu membantu menjembatani hubungan antara perpustakaan dan pengguna serta mendukung berbagai kegiatan perpustakaan.

Penelitian Venner dan Washburn (2021) maupun Scripa dan Spencer (2023) sama-sama menyoroti peran program duta perpustakaan dari sisi kontribusinya terhadap layanan, yaitu bagaimana program tersebut membantu menjembatani

komunikasi dan operasional perpustakaan dengan pengguna. Namun, kedua penelitian tersebut belum mengeksplorasi bagaimana mahasiswa yang menjalani peran tersebut memaknai dan mengalami perannya secara langsung. Penelitian ini berbeda karena tidak hanya melihat kontribusi program duta perpustakaan terhadap layanan, melainkan berfokus pada pengalaman subjektif mahasiswa yang menjalankan peran sebagai duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta mencakup bagaimana mereka memaknai perannya, menjalankan tugas, serta menghadapi tantangan selama bertugas dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia.

Duta Perpustakaan merupakan mahasiswa yang dipilih melalui proses seleksi ketat dan ditugaskan secara khusus sesuai dengan arahan lembaga. Setiap tahunnya, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta merekrut sekitar 25–30 mahasiswa yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Setelah melalui tahap seleksi, para duta diberikan pelatihan mengenai operasional perpustakaan agar dapat menyampaikan informasi terkait kegiatan perpustakaan kepada seluruh civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta. Pelatihan yang diberikan terkait operasional, layanan, serta etika komunikasi perpustakaan agar mampu menjalankan tugasnya secara profesional. Pelatihan tersebut berfungsi sebagai bekal dan penunjang bagi duta perpustakaan dalam melaksanakan tugas di lapangan, khususnya dalam menyampaikan informasi serta berinteraksi dengan civitas akademika Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sejalan dengan pendapat Hasty (2001) bahwa duta perpustakaan perlu memperoleh pelatihan mengenai layanan pelanggan, komunikasi, serta praktik layanan perpustakaan agar mampu

memberikan layanan yang berkualitas dan menjalankan perannya sebagai representasi perpustakaan di hadapan pengguna.

Kajian mengenai peran duta perpustakaan dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan secara menyeluruh masih relatif terbatas, khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Selain itu, penelitian mengenai peran duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan juga belum banyak dilakukan. Padahal, keberadaan duta perpustakaan berpotensi menjadi penghubung antara perpustakaan dan pemustaka dalam memperkenalkan, memfasilitasi, serta mendorong pemanfaatan berbagai layanan perpustakaan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji peran Duta Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kontribusi program duta perpustakaan dalam membantu pemustaka mengenal, memahami, dan memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan, uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran duta perpustakaan dalam mendukung layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran duta perpustakaan perpustakaan dalam mendukung layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik dari aspek pengembangan ilmu pengetahuan maupun penerapannya dalam praktik. Adapun manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat teoretis dan manfaat praktis yang dijelaskan sebagai berikut.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang perpustakaan dan informasi. Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau rujukan bagi peneliti lain di bidang yang sama, sehingga membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut terkait duta perpustakaan. Selain itu, penelitian ini juga relevan dengan mata kuliah Manajemen Perpustakaan, Pendidikan Pemakai, dan Komunikasi Informasi yang berkaitan dengan peran duta perpustakaan dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dari segi manfaat praktis, bagi para duta perpustakaan, penelitian ini dapat menjadi panduan untuk memahami lebih dalam mengenai peran dan tanggung jawab mereka dalam mendukung pemanfaatan layanan perpustakaan. Adapun bagi pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam mengembangkan program duta perpustakaan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh pemustaka. Sementara bagi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan

program duta perpustakaan sehingga mampu mendukung penyebaran informasi dan pemanfaatan layanan perpustakaan secara lebih efektif.

### **1.5 Tempat dan Waktu Penelitian**

Objek penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta, tepatnya di Jl. A. Yani Tromol Pos 1, Mendungan, Pabelan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57102. Waktu penelitian yang dibutuhkan adalah selama 7 bulan mulai dari bulan September 2025 sampai dengan bulan Maret 2026.

### **1.6 Batasan Istilah**

Agar tidak terjadi perbedaan dalam pengertian, diperlukan penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan diambil dari beberapa literatur dan pendapat para pakar dalam bidangnya. Beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Peran

Peran merupakan tugas, tanggung jawab, atau kedudukan yang dijalankan oleh seseorang dalam suatu organisasi yang memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan peran pada peran duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Duta Perpustakaan

Duta perpustakaan yang dimaksud adalah individu yang pernah menjadi duta atau sedang melaksanakan tugas khusus yang akan diemban sesuai

dengan instruksi perpustakaan. Pada penelitian ini, duta perpustakaan yang dimaksud adalah mahasiswa yang lolos seleksi pemilihan duta perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

### 3. Layanan Perpustakaan

Menurut Standar Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi Nomor 5 Tahun 2024, layanan perpustakaan perguruan tinggi menyelenggarakan paling sedikit tujuh layanan, berupa layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan konsultasi riset, layanan literasi informasi, layanan ekstensi dan layanan silan layan. Pada penelitian ini, menggunakan layanan perpustakaan menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi berupa layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan layanan konsultasi riset dan layanan literasi informasi yang di kaitkan dengan teori milik Peter Khatarin mengenai area duta perpustakaan yaitu layanan *quick search*, *Ask a Library* dan *Subject-specific resources* yang terdapat di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.