

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan manusia sangat beragam. Kebutuhan manusia yang paling umum ialah kebutuhan pangan, papan, dan sandang yakni kebutuhan akan makanan, tempat tinggal, serta pakaian. Akan tetapi, setiap manusia juga memiliki kebutuhan lain yang tidak kalah penting. Dalam kehidupannya, manusia juga membutuhkan informasi. Sebuah artikel di laman Glasgow Caledonian University menyebut manusia membutuhkan informasi, sebab informasi memberdayakan seseorang. Batley dalam Henny (2012) menyatakan kebutuhan informasi seseorang muncul saat mereka menyadari bahwa mereka tidak memiliki pengetahuan maupun pemahaman untuk menjawab suatu pertanyaan atau mencapai tujuan yang lain. Informasi memungkinkan manusia mengembangkan intelektual yang mengarah pada kredibilitas, serta adanya pencapaian nilai yang lebih tinggi atau hasil yang lebih baik saat membuat tugas.

Informasi menjadi hal yang penting bagi setiap orang agar mengetahui suatu fenomena, peristiwa, ataupun permasalahan yang terjadi. Informasi juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan seseorang, oleh karenanya setiap manusia membutuhkan informasi untuk mengaktualisasi diri. Kebutuhan informasi tiap individu berbeda-beda, hal tersebut dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan maupun profesi, dan juga usia. Di era teknologi yang semakin canggih, informasi kini dapat ditemukan di mana dan kapan saja.

Sejak ditemukannya internet, setiap orang dapat dengan mudah mengakses informasi yang diinginkan. Terdapat jutaan informasi yang tersedia untuk dimanfaatkan. Akan tetapi, banyaknya informasi yang tersedia belum tentu dapat dipertanggungjawabkan kredibilitas dan relevansinya. Kedua hal itu sejatinya perlu diperhatikan seseorang dalam menentukan informasi yang diinginkan. Terlebih lagi, jika kebutuhan informasi yang diinginkan berhubungan dengan ilmu pengetahuan yang hendak dijadikan bahan referensi dalam pengerjaan tugas maupun penelitian. Untuk memperoleh informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, seseorang seharusnya memanfaatkan layanan referensi di perpustakaan.

Pada dasarnya, layanan referensi adalah interaksi antara pustakawan referensi yang membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang diinginkan pada koleksi referensi atau sumber informasi lain yang tidak tersedia di perpustakaan seperti *e-journal*, *e-book*, maupun koleksi *digital* lain. Peran pustakawan di sebuah perpustakaan terbilang penting, sebab mereka adalah garda utama yang akan berinteraksi dengan pemustaka. Apalagi seorang pustakawan referensi yang memang lebih banyak melakukan dialog dengan pemustaka untuk menentukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Salah satu perpustakaan yang menyediakan layanan referensi ialah Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang merupakan perpustakaan umum tingkat provinsi yang banyak dimanfaatkan masyarakat Jawa Tengah, khususnya masyarakat Kota Semarang. Sebagai penyedia informasi, perpustakaan Provinsi

Jawa Tengah memiliki layanan dan koleksi referensi yang dapat dimanfaatkan pemustaka dari semua kalangan.

Berangkat dari survey yang dilakukan, khususnya pada layanan referensi dapat dikemukakan bahwa kurang aktifnya pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang membuat peran mereka terlihat minim saat bertugas di layanan referensi. Berdasarkan Undang-Undang (UU) No.43 Tahun 2007, secara umum tugas pokok dan fungsi pustakawan sendiri meliputi pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Selain itu, pada Peraturan Pemerintah (PP) No.24 Tahun 2014, seorang pustakawan diharuskan memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Tidak terkecuali dengan tugas pustakawan referensi yang dituntut memiliki kompetensi dalam mengorganisasi koleksi dan informasi serta kemampuan personal seperti kemampuan berkomunikasi dalam melakukan layanan referensi dengan pemustaka.

Tetapi pada kenyataannya, pustakawan referensi yang bertugas terkesan sibuk dengan pekerjaan di meja mereka dan tidak banyak melakukan interaksi dengan pemustaka yang datang. Sehingga pemustaka memilih untuk mencari sendiri informasi yang diinginkan tanpa berdialog dengan pustakawan terlebih dahulu. Jika pemustaka tidak menemukan informasi yang diinginkan, mereka berinisiatif menanyakannya kepada pustakawan. Namun, sering kali pustakawan referensi tidak dapat memberi solusi yang tepat. Hal inilah yang membuat pemustaka tidak merasa puas dengan layanan referensi yang seharusnya dapat diberikan oleh pustakawan sehingga pemustaka memilih memanfaatkan internet

untuk mencari bahan referensi atau rujukan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kurang aktifnya pustakawan referensi adalah kurangnya kompetensi yang dimiliki dan kurangnya kemampuan berkomunikasi yang baik. Kurangnya kompetensi disebabkan oleh latar belakang pendidikan pustakawan yang bukan berasal dari ilmu perpustakaan, sehingga mereka belum memahami tugas yang seharusnya dilakukan pada layanan referensi. Seperti misalnya beberapa pustakawan yang belum mampu mengorganisasi dan memanfaatkan koleksi digital. Di era moderen seperti ini, pustakawan yang berkompeten diharapkan melakukan layanan referensi dengan menggunakan dukungan teknologi yang semakin canggih seperti layanan referensi melalui pesan singkat (*SMS*), *e-mail*, bahkan *chat*, serta memanfaatkan koleksi digital seperti *e-journal* dan *e-book* dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka

Kemudian, kurangnya kompetensi personal pustakawan meliputi kemampuan berkomunikasi yang belum cukup baik dengan pemustaka. Seperti misalnya, ketika pemustaka datang ke ruang referensi, pustakawan justru terlihat pasif. Belum ada inisiatif dari pustakawan untuk memulai dialog dengan pemustaka, mereka terkesan hanya memberikan bantuan ketika pemustaka datang ke mejanya. Faktor tersebut membuat layanan referensi belum banyak dimanfaatkan pemustaka, juga peran pustakawan yang belum dapat dirasakan. Sementara itu, jika seorang pustakawan referensi memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal yang baik, mereka dapat menarik minat pemustaka untuk memanfaatkan dan bahkan mengembangkan layanan referensi. Seperti layanan

referensi yang terdapat pada perpustakaan umum di North Carolina, Amerika Serikat yang mampu memberikan bantuan kepada masyarakat berupa akses pelayanan pemerintah dan bantuan publik seperti mengenai informasi asuransi kesehatan dan perawatan terjangkau.

Dalam layanan referensi, pustakawan dengan terampil mampu memastikan dan memenuhi kebutuhan informasi yang sesuai bagi pemustaka. Sehingga pemustaka memahami pilihan asuransi kesehatan dan perawatan terjangkau yang tepat bagi mereka. Dari uraian di atas, penulis terdorong melakukan penelitian terhadap kinerja pustakawan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Adapun alasan pemilihan topik ini disebabkan oleh ketertarikan penulis untuk mengetahui dan mengungkap sejauh mana peran pustakawan referensi, sehingga perlu adanya kajian terhadap peran pustakawan referensi. Oleh karena itu, penulis ingin membuktikannya dalam kajian yang berjudul “Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat diketahui pentingnya peran pustakawan dalam layanan referensi yang diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pemustaka. Sehingga dapat ditarik rumusan masalah dari penelitian ini adalah: Bagaimana peran pustakawan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah?.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang menjelaskan pentingnya peran pustakawan referensi, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengungkap sejauh mana peran pustakawan referensi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yang sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini guna menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan ke depannya yakni dengan memberikan sumbangan pengetahuan dan pemahaman mengenai peran pustakawan referensi yang tepat.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai saran bagi pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah untuk dapat menjalankan dan meningkatkan tugasnya ke arah yang lebih baik.

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

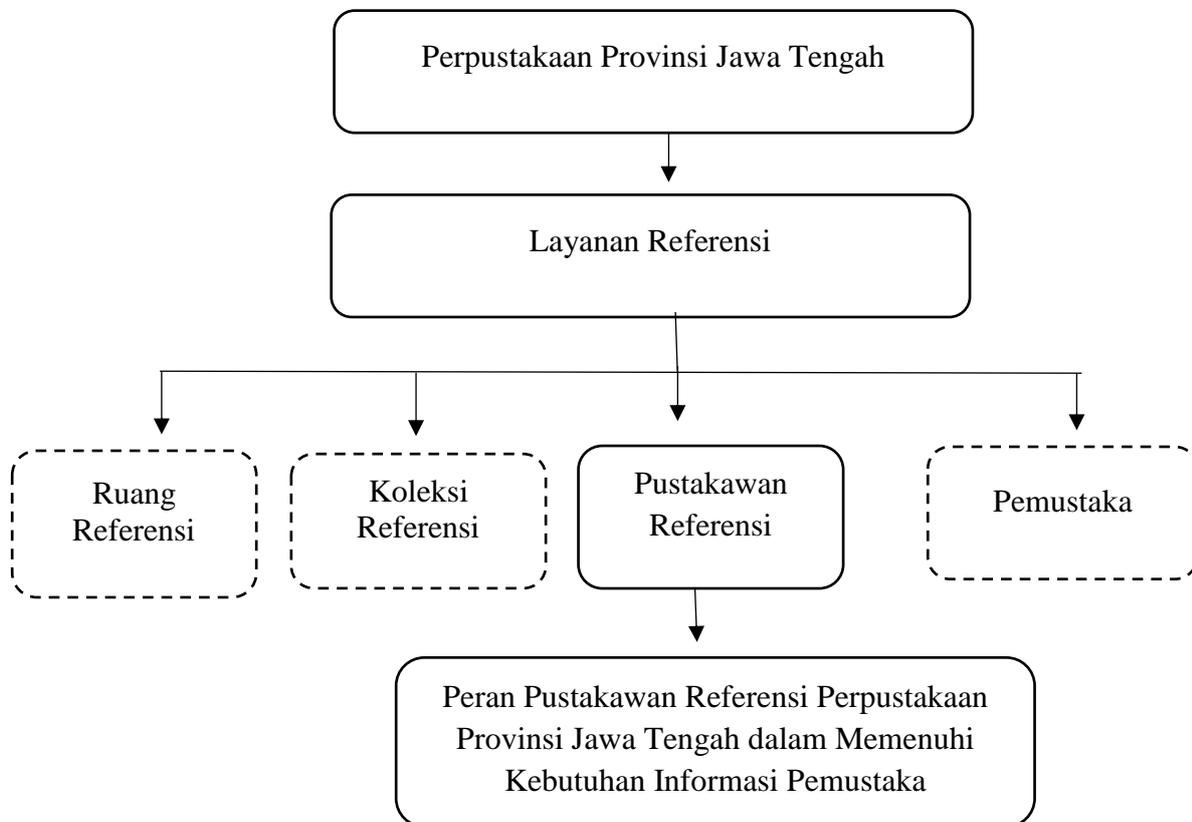
Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang beralamat di Jl. Sriwijaya No. 29A, Semarang, Jawa Tengah. Berikut perkiraan waktu pelaksanaan penelitian,

Prasurvei	:	November-Desember 2018
Pengumpulan Teori	:	Februari-Maret 2019
Pengumpulan Data	:	Maret-Mei 2019
Analisis Data	:	Mei-Juni 2019
Penulisan Laporan	:	Juni – Juli 2019

## 1.6 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini mengkaji tentang peran pustakawan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang diuraikan dalam bagan sebagai berikut:

**Bagan 1.1 Kerangka Pikir**



Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan perpustakaan umum tingkat Provinsi yang menyediakan layanan referensi. Layanan referensi dilakukan oleh seorang pustakawan yang membantu pemustaka menemukan informasi yang diinginkan serta membimbing pemustaka dalam menggunakan sumber informasi. Seorang pustakawan referensi dituntut memiliki kompetensi dan kemampuan berkomunikasi yang baik agar mampu memberikan layanan yang bermanfaat.

Selanjutnya, untuk mengoptimalkan layanan referensi, terdapat ruang referensi, koleksi referensi, dan pemustaka. Ruang referensi yang didalamnya terdapat meja, kursi, rak koleksi, komputer, dan AC digunakan untuk menyimpan koleksi referensi baik tercetak maupun non cetak, sekaligus ruang untuk dilakukannya layanan referensi itu sendiri.

Koleksi referensi menjadi salah satu yang mendukung adanya layanan referensi. Koleksi referensi tercetak pada umumnya merupakan koleksi yang tidak dapat dipinjam pemustaka serta hanya dapat dibaca di tempat saja. Koleksi tercetak meliputi kamus, ensiklopedi, skripsi, thesis, almanak, bibliografi, dan gazetir. Adapun koleksi referensi non cetak yang dapat dimanfaatkan seperti *e-book* dan *e-journal*.

Selanjutnya, layanan referensi akan diakui keberadaannya jika mampu memberikan manfaat bagi pemustaka. Dengan adanya ruang referensi, koleksi referensi, dan seorang pustakawan yang berkompeten, layanan referensi dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

Salah satu unsur yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini adalah pustakawan referensi. Selanjutnya, untuk mengetahui dan mengungkap sejauh

mana peran pustakawan dalam layanan referensi, maka penelitian ini mengkaji mengenai Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka.

## **1.7 Batasan Istilah**

Agar tidak menimbulkan pembiasan dalam memahami permasalahan, maka penulis membuat batasan istilah yang sebagai berikut:

1. Peran

Peran merupakan sesuatu yang dilakukan seseorang untuk memberikan sebuah makna. Peran yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

2. Pustakawan Referensi

Pustakawan referensi ialah pustakawan yang ditugaskan pada bagian layanan referensi untuk membantu pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan. Pustakawan referensi yang dimaksud pada penelitian ini ialah pustakawan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

3. Kebutuhan informasi

Kebutuhan informasi adalah salah satu kebutuhan manusia akan informasi yang diinginkan. Kebutuhan informasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

#### 4. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang menyediakan koleksi referensi untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah layanan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.