

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era dewasa ini, kebutuhan publik semakin kompleks sehingga memaksa pemerintah untuk terus melihat dinamika sosial yang terjadi agar mampu menyesuaikan sesuai dengan arus pertumbuhan zaman. Bukan hanya kebutuhan dalam bentuk fisik yang terus dikembangkan melainkan juga dalam segi pelayanan. Negara yang merupakan organisasi terbesar dalam Republik ini sudah seyogyanya memberikan rangkaian pelayanan yang sesuai amanat undang-undang.

Keharusan memberikan pelayanan secara profesional kepada siswa/i ternyata menjadi suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengelola perpustakaan. Kewajiban menjadikan pengelola perpustakaan secara profesional kepada para siswa/i merupakan tuntutan yang tidak mudah dipenuhi.

Layanan saat ini yang dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon adalah bersifat gratis dalam mewujudkan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon dalam rangka mendukung siswa/i yang gemar membaca. Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon mempunyai beberapa layanan yaitu, layanan sirkulasi melayani peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku yang dipinjam, layanan referensi melayani berbagai macam pertanyaan pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menemukan suatu informasi, dan layanan literasi.

Selain dari pelayanan di atas perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon mempunyai fasilitas tambahan untuk para pemustaka antara lain yaitu, komputer, kursi, meja, dan AC (Air Conditioner), walaupun demikian sudah banyak pelayanan yang diberikan perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon, namun di lapangan masih banyak yang merasakan sedikit ketidakpuasan penggunaan sumberdaya perpustakaan. Ketidakpuasan yang

dialami oleh para pengguna sumber daya perpustakaan diantaranya ketika dibutuhkannya sumber referensi buku non-ajar. Hal ini disebabkan kurangnya referensi di perpustakaan sehingga para pemustaka terkadang masih merasa kewalahan dalam mencari referensi bukunya. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan dan Minat Baca Pada Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon”.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa minat baca siswa belum maksimal dengan adanya pelayanan perpustakaan yang dilakukan oleh perpustakaan sekolah, hal ini sesuai dengan data pembaca kunjungan di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan terhadap belum optimal, hal ini disebabkan karena kurangnya sdm yang dimiliki oleh perpustakaan sekolah tersebut sehingga berdampak pada kurangnya pelayanan terhadap para pengunjung perpustakaan. Dalam perkembangannya perpustakaan tentunya mengalami banyak tantangan zaman. Selain tantangan dalam pemenuhan kebutuhan siswa atau pemustaka dengan koleksi buku yang diminta. Perpustakaan juga mengalami tantangan untuk bersaing dengan berbagai hiburan yang ada saat ini. Terlebih lagi kondisi perpustakaan yang tidak menjadi prioritas oleh instansi sehingga membuat sulit untuk melakukan pengembangan. Salah satunya penempatan petugas perpustakaan yang tidak sesuai atau penempatan orang yang bukan di bidangnya.

Perpustakaan pada dasarnya adalah sebuah wadah dimana pendidikan dan penelitian mampu dikembangkan, sebab segala sumber literatur mampu ditemukan didalam sebuah perpustakaan. Tidak mampu dipungkiri bahwa buku masih menjadi salah satu sumber yang kuat dalam sebuah penelitian meskipun arus informasi semakin pesat dan informasi makin mudah didapatkan. Justru ditengah hiruk pikuk informasi yang semakin mudah hal ini justru menjadi tantangan tersendiri untuk perputakaan. Perpustakaan yang masih berbasis konvensional dan memiliki wujud berupa bangunan kerap kali tidak mampu bersaing dengan perkembangan zaman. Namun, Inovasi terus dikembangkan di dunia perputakaan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat milenial maupun generasi post-milenial. Kini telah hadir

perpustakaan perpustakaan online yang mampu dikunjungi di manapun melalui koneksi internet, hanya saja inovasi ini belum mampu atau belum memadai untuk diterapkan secara komprehensif.

Minat membaca merupakan syarat awal terjadinya proses membaca. Kegiatan membaca merupakan salah satu hal yang biasanya siswa lakukan untuk belajar. Membaca dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan siswa tersebut, salah satunya di perpustakaan sekolah yang mana sudah disediakan sekolah untuk memenuhi kebutuhan siswa dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan. Artinya, siswa yang melakukan kegiatan membaca buku di perpustakaan akan lebih siap menerima pelajaran yang disampaikan oleh guru dari pada mereka yang tidak membaca sama sekali. Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana yang menunjang kegiatan belajar siswa sangat tepat digunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan minat membaca, terutama para pelajar sebagai masyarakat ilmiah. Melihat kurikulum yang berlaku sekarang ini menuntut pada keaktifan siswa, sedangkan guru hanya sebagai fasilitator. Oleh sebab itu, disinilah fungsi perpustakaan sekolah untuk menunjang proses belajar mengajar. Penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya perpustakaan sekolah diharapkan murid-murid secara lambat laun memiliki kesenangan membaca yang merupakan alat yang fundamental untuk belajar, baik di sekolah maupun di luar sekolah.

Kualitas pelayanan minat baca perpustakaan mampu menjadi salah satu penyebab banyak tidaknya kunjungan ke perpustakaan. Pelayanan yang tidak efektif akan membuat pemustaka enggan untuk datang kembali. Pelayanan merupakan salah satu hal yang utama yang dilakukan oleh perpustakaan. Namun pelayanan tersebut harus berkualitas agar peserta didik merasa puas setelah datang ke perpustakaan. Tentunya hal ini akan membuat perpustakaan semakin sepi ditengah mundurnya minat baca dalam negeri ini. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon sebagai salah

satu wadah untuk pengembangan tri darma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Fasilitas perpustakaan yang sudah ada harus dimanfaatkan oleh seluruh peserta didik dengan sebaik-baiknya, agar dapat memberi bekal ilmu pengetahuan bagi peserta didiknya untuk melangkah maju ke masa depan. Saat ini peranan perpustakaan sudah dirasakan dan dimanfaatkan dengan optimal, namun terkadang ada ketidakpuasan peserta didik yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan belum dapat memenuhi harapan dan persepsi peserta didik di sekolah tersebut dari perpustakaan umumnya.

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut menurut Gusmayanti Minat membaca adalah keinginan kuat disertai usaha-usaha seseorang untuk membaca (Dhita Fitriani, Nurwidodo, 2019). Minat membaca mempunyai banyak manfaat dan kebutuhan tersendiri bagi siswa. Memperbanyak kegiatan membaca dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan juga berguna bagi dirinya sendiri dan berguna bagi orang lain. Melakukan kegiatan membaca siswa akan mendapatkan informasi yang mungkin belum mereka dapatkan sebelumnya. Membaca juga dapat membantu guru dalam proses pembelajaran. Bertambahnya pengetahuan dan wawasan luas yang dimiliki siswa dapat memudahkan guru menjelaskan pelajaran yang akan disampaikan.

Berdasarkan informasi yang didapat oleh peneliti, bahwa di SMK Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon dalam pelayanan perpustakaan belum optimal dalam kualitasnya terlebih terhadap minat baca siswa, Jika suatu perpustakaan tidak ada pelayanan yang berkualitas maka dikhawatirkan minat baca para peserta didik menjadi berkurang. Dengan adanya kualitas pelayanan pada perpustakaan di SMK Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon, diharapkan mampu membuat minat baca para peserta didik menjadi lebih baik, mengingat perpustakaan merupakan sumber pengetahuan bagi para peserta didik melalui buku-buku yang ada di sana sebagai bahan ajar.

Berhubungan latar belakang yang ada di atas, secara umum bahwa kualitas pelayanan minat baca pada perpustakaan terutama dalam lembaga pendidikan, harus ditingkatkan untuk mencapai pendidikan yang bermutu. Mengingat fakta bahwa bagian-bagian untuk mencapai pendidikan yang

bermutu bisa dikendalikan berbagai cara, salah satunya adalah kualitas pelayanan minat baca pada perpustakaan yang berperan penting dalam membangun fitrah lembaga pendidikan. Hal seperti ini selalu dialami oleh setiap lembaga pendidikan, khususnya di lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon. Oleh sebab itu, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang hal ini, yaitu “**Kualitas Pelayanan Minat Baca pada Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon**”.

B. Identifikasi Masalah

Berlandaskan uraian latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian ini:

- 1) Minimnya inovasi dalam kualitas pelayanan pada perpustakaan.
- 2) Faktor yang mempengaruhi minat baca para siswa pada perpustakaan.

C. Fokus Masalah

1. Kualitas Pelayanan

Mengingat luasnya permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini akan berfokus pada aspek-aspek kualitas pelayanan minat baca yang meliputi:

- a) *Tangible* (Berwujud), merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan.
- b) *Empathy* (Empati), perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.
- c) *Reability* (Kehandalan), kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- d) *Responsiveness* (Ketanggapan), sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan.

- e) *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.

2. Minat Baca

Minat baca merupakan keinginan seseorang untuk memngetahui sesuatu dengan cara membaca buku atau dari sumber lainnya. Maka penelitian ini berfokus pada faktor yaitu :

- a) Faktor yang mendorong minat baca
- b) Faktor yang menghambat minat baca

D. Perumusan Masalah

Masalahnya adalah adanya kesenjangan antara apa yang harus dilakukan dengan apa yang sebenarnya dan apa yang realitas. Oleh sebab itu, masalah ini harus segera ditelaah dan dicarikan jalan keluar untuk mengatasinya. Berawal dari penggambaran di atas, penulis dapat mendefinisikan masalah dalam pembicaraan teori ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kondisi minat baca siswa Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon setelah diupayakan melalui pelayanan yang berkualitas?
- 2) Upaya apa saja yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan minat baca pada perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Menyinggung dasar dan permasalahan di atas, maka penulis bermaksud untuk mengetahui:

- 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan minat baca pada perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon.
- 2) Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan perpustakaan dalam melakukan kualitas pelayanan minat baca pada perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon.

- 3) Untuk mengetahui bagaimana kondisi Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon setelah dilakukan upaya pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

F. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, diharapkan mampu memberikat banyak manfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Manfaat Secara Teoritis

Tujuan ini diandalkan untuk memperluas informasi sehubungan dengan kualitas pelayanan perpustakaan di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) khususnya di jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) dalam aspek meningkatkan sumber daya manusia di lingkungan lembaga pendidikan non formal dan mampu menambah wawasan bagi peneliti sekarang maupun yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan dan digunakan sebagai bahan pendefinisian, pelaksanaan dan penilaian dalam mengembangkan lebih lanjut kualitas pelayanan perpustakaan di lembaga pendidikan, khususnya di perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Salafiyah Plumbon Kabupaten Cirebon.