

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan lembaga pengelola profesional koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dengan sistem standar yang memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, dan pelestarian (Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007). Dengan demikian, dapat dijelaskan bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga yang menyediakan berbagai jenis layanan informasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan penggunanya.

Terdapat beberapa tipe perpustakaan yang berbeda-beda bergantung pada pengguna perpustakaan dan lingkungan perpustakaan. Salah satu contoh tipe perpustakaan adalah perpustakaan umum yang penggunanya berasal dari masyarakat luas dan beragam golongan, maka perpustakaan umum juga terletak pada lokasi yang mudah dikunjungi oleh masyarakat luas. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 juga secara jelas mengatur bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan bagi masyarakat pada umumnya sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat, tanpa memandang usia, jenis kelamin, asal usul suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Dengan demikian perpustakaan mengadakan suatu kegiatan, yaitu kegiatan layanan perpustakaan yang bertujuan menyediakan kebutuhan informasi kepada pemustaka.

Keunggulan yang ditawarkan perpustakaan digital antara lain akses 24 jam, pembaruan koleksi yang lebih cepat, dan kenyamanan dalam penggunaan. Menurut Istiana (2014) layanan perpustakaan meliputi penyediaan bahan

perpustakaan dan/atau sumber informasi yang sesuai serta memberikan berbagai layanan dan dukungan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya. Jadi dengan demikian layanan perpustakaan juga bisa dianggap sebagai jantungnya perpustakaan, karena layanan perpustakaan berhubungan langsung dengan pengguna, yang bisa membuat pengguna ingin kembali ke perpustakaan atau tidak, tidak, hal ini secara tidak langsung mengukur keberhasilan atau tidak dapat menyebarkan layanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan yang diberikan dilaksanakan secara optimal agar berhasil memenuhi kebutuhan informasi, sehingga perpustakaan tidak lepas dari pengaruh perkembangan masa kini yang terjadi di masyarakat dimana Perkembangan tersebut mempengaruhi kebutuhan masyarakat, termasuk kebutuhan informasi.

Perkembangan zaman akhir-akhir ini membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, salah satunya adalah keinginan masyarakat agar kebutuhannya dapat terpenuhi dengan mudah dan cepat. Kebutuhan akan informasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Dengan berkembangnya teknologi informasi, perpustakaan merupakan organisasi yang memenuhi kebutuhan informasi, banyak perpustakaan yang menyesuaikan fasilitas dan layanan yang diberikan dengan teknologi tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan mutu atau pemeliharaan koleksi perpustakaan. Hubungan antara perpustakaan dan teknologi informasi dapat dianggap sebagai perpustakaan digital. Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang menyimpan informasi dalam bentuk digital atau memenuhi kebutuhan informasi dalam bentuk digital

dari sumber informasi eksternal dan menyebarkannya kepada pengguna terdaftar sebagai pengguna perorangan (pengguna), patron dan masyarakat pada umumnya (Hartono, 2017). Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa perpustakaan digital adalah layanan yang dimiliki oleh perpustakaan dan dikelola dalam bentuk digital untuk digunakan oleh pengguna.

Perpustakaan digital merupakan cara yang tepat pada era sekarang ini dalam menyediakan layanan informasi kepada pemustaka. Digitalisasi merupakan sebuah konsep pemahaman dari perkembangan zaman mengenai teknologi dan sains, dari semua yang bersifat manual menjadi otomatis dan dari semua yang bersifat rumit menjadi ringkas (Prayitno, 2019). Keberadaan perpustakaan digital sangat digemari oleh kaum milenial yang sudah melek terhadap adanya teknologi. Perpustakaan digital membuat perpustakaan sebagai penyedia informasi tidak tertinggal zaman dan tidak ditinggalkan oleh pembacanya. Dengan adanya layanan Perpustakaan digital Pemustaka tidak lagi perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk mengakses informasi yang ingin dicari. Pemustaka bisa mengakses layanan perpustakaan digital kapan saja dan dimana saja asal terhubung dengan layanan internet.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu menyediakan layanan digital untuk memudahkan akses informasi bagi masyarakat. Jenis-jenis koleksi yang tersedia di perpustakaan digital ini meliputi buku, jurnal, majalah, dan surat kabar. Selain itu, layanan digital yang disediakan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu meliputi layanan book request, katalog buku, pendaftaran anggota, ebook, kotak saran, literasi, google maps, serta layanan akses ke database digital.

Jenis-jenis layanan digital yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu meliputi layanan peminjaman buku secara online, layanan konsultasi dan referensi, serta layanan akses ke database digital. Layanan peminjaman buku secara online memungkinkan masyarakat untuk meminjam buku tanpa harus datang ke perpustakaan secara fisik. Layanan konsultasi dan referensi memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan referensi dari perpustakaan secara online. Layanan akses ke database digital memungkinkan masyarakat untuk mengakses koleksi digital yang tersedia di perpustakaan.

Kondisi layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu saat ini terus berkembang dan mengikuti perkembangan teknologi. Dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan digital yang disediakan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu juga terus berinovasi dalam menyediakan layanan digital yang lebih mudah diakses dan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perilaku merupakan suatu kegiatan atau aktivitas organism yang bersangkutan, yang dapat di amati secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, perilaku manusia adalah suatu aktivitas manusia itu sendiri. Sedangkan secara operasional, perilaku dapat diartikan sebagai suatu respon organism atau seseorang terhadap rangsangan dari luar subjek tersebut (Hartono, 2019). Dalam dunia perpustakaan, hubungan antar layanan perpustakaan sangat erat kaitannya dengan perilaku pemustaka dalam memanfaatkan layanan tersebut, karena layanan yang diberikan perpustakaan

berdampak pada perasaan senang atau frustrasi pengguna terhadap layanan yang diterimanya. Kemudian pada saat peneliti pertama kali melakukan observasi terhadap layanan koleksi digital di perpustakaan dan arsip Kota Batu. Selain itu, perkembangan teknologi informasi yang sangat dinamis dan pesat menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi guna memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin beragam. Oleh karena itu, penelitian terkait analisis perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan digital menjadi sangat relevan. Dengan memahami tingkat kepuasan pengguna, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dalam layanan perpustakaan digitalnya.

Fokus masalah dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana layanan digital yang disediakan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Dalam era digital seperti sekarang ini, layanan perpustakaan dan kearsipan yang disediakan secara online menjadi semakin penting. Oleh karena itu, penelitian ini akan membantu dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu untuk memahami kebutuhan pemustaka dan meningkatkan layanan digital yang disediakan.

Penelitian ini juga akan mencari tahu upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dalam meningkatkan layanan digital sehingga dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Penelitian ini juga akan membantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu untuk mengevaluasi efektivitas layanan digital yang disediakan. Dengan mengetahui sejauh mana layanan digital yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu dapat mengevaluasi

efektivitas layanan digital yang disediakan dan memperbaiki layanan yang kurang efektif.

Selain itu, penelitian ini juga akan membantu dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu untuk meningkatkan kualitas layanan digital yang disediakan. Dengan mengetahui perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital, dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu dapat meningkatkan kualitas layanan digital yang disediakan dan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih baik.

Dalam kesimpulannya, penelitian dengan judul “Analisis Perilaku Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Layanan Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu” bertujuan untuk memahami sejauh mana layanan digital yang disediakan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan kota Batu dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan digital sehingga dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh pemustaka. Dengan demikian, penelitian ini dapat membantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu untuk meningkatkan layanan digital yang disediakan dan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih baik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah analisis perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu?
2. Bagaimanakah upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu dalam

meningkatkan pemanfaatan layanan digital oleh pemustaka?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Batu.
2. Mendeskripsikan upaya Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Batu dalam meningkatkan pemanfaatan layanan digital oleh pemustaka

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Berdasarkan pada jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pola penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengembangkan dan menginterpretasikan obyek sesuai apa adanya (Purba, et.al, 2021). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan mengenai unit tertentu yang meliputi individu, kelompok, dan masyarakat (Moleong, 2017). Penelitian deskriptif melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu.

2. Pendekatan Penelitian

Dipandang dari segi prosedur yang ditempuh penulis dalam aktifitas penelitian, skripsi ini menerapkan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono

(2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Penelitian dengan menggunakan metode kualitatif menekankan analisis proses berfikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antara fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif tidak berarti tanpa menggunakan dukungan dari data kuantitatif, tetapi lebih ditekankan pada kedalaman berfikir formal dari peneliti dalam menjawab permasalahan yang dihadapi.

Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan berhubungan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut terdiri atas dua jenis yaitu data yang bersumber dari manusia dan data yang bersumber dari non manusia. Data dari manusia diperoleh dari orang yang menjadi informan, dalam hal ini orang yang secara langsung menjadi subjek penelitian. Sedangkan data non manusia bersumber dari dokumen-dokumen berupa catatan, rekaman gambar/foto, dan hasil-hasil observasi yang berhubungan dengan fokus penelitian ini (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan analisis perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Batu. Subjek yang diteliti disini adalah Kepala Dinas, Staf dan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Batu. Dalam penelitian ini tidak semua staf dijadikan subjek penelitian, namun peneliti akan memilih beberapa sampel dengan menggunakan sistem random (acak). Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena dianggap perlu untuk mengetahui bagaimana perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Batu.

E. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Menurut Arikunto (2019) sumber data dari penelitian ini terdiri dari tiga macam, yakni sumber data yang berupa *person, place, and paper* yang dibagi menjadi sumber data Primer dan Sekunder yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang paling pokok dan utama dari sumber yang akan dipakai dalam penelitian yaitu *person* dan *place*. *Person* adalah sumber data yang berupa jawaban lisan melalui wawancara atau tanya jawab. *Place* adalah sumber data dari kondisi tetap dan dinamis, sumber data ini di hasilkan melalui jalan pengamatan (Arikunto, 2019).

Dalam menggali data dari sumber primer ini, peneliti mengadakan interview dengan Kepala Dinas, Staf dan pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Batu.

2. Data Sekunder

Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau

data laporan yang telah tersedia. Adapun data skunder untuk penelitian ini diambil dari buku, perundang-undangan, studi penelitian tentang strategi pemasaran, arsip dan berbagai literatur yang berkaitan dengan fokus penelitian dan pembahasan (Arikunto, 2019).

Mengenai sumber data berbasis tempat atau *place* peneliti mendapatkannya dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kepuasan pemustaka terhadap layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu. Sedangkan sumber data dari *paper* peneliti mendapatkannya dengan mencari dokumen-dokumen, artikel atau buku-buku yang berkaitan dengan judul atau rumusan masalah.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di lapangan, penulis mengadakan penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa alat pengumpul data yang umum dilakukan dalam penelitian lapangan yang bersifat kualitatif-deskriptif, yaitu melalui:

1. Observasi

Sutrisno Hadi menyatakan bahwa sebagai metode ilmiah, observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki (Arikunto, 2019). Jadi, maksud metode observasi yaitu suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam rangka mencari dan mengumpulkan

data dengan jalan pengamatan dan pencatatan unsur-unsur yang diteliti secara sistematis saat di lapangan.

Metode observasi ada dua macam, yaitu observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Penelitian ini hanya menggunakan observasi, yaitu peneliti sebagai pengamat tanpa melakukan tindakan apapun yang mempengaruhi kondisi lapangan, tujuan observasi ini adalah untuk melakukan pengamatan tentang perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Batu.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai adalah orang tua anak usia dini untuk mendapatkan data tentang pembentukan karakter religius. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara berstruktur artinya peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lebih bebas dan leluasa, tanpa terikat oleh suatu susunan pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya (Arikunto, 2019).

Peneliti menggunakan panduan wawancara yang didalamnya berisi butir-butir pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Panduan butir-butir pertanyaan tersebut hanya untuk memudahkan dalam melakukan wawancara. Dalam proses pengumpulan data melalui wawancara ini, peneliti melakukan wawancara semi terstruktur kepada pihak-pihak yang dapat memberikan informasi

mengenai permasalahan yang sedang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, untuk menganalisis data digunakan model *interaktif* yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang dimulai dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus di dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.

1. Pengumpulan Data

Kegiatan ini adalah merupakan aktivitas peneliti mengumpulkan data dengan baik dengan cara yang telah dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan masih sangat kasar, belum tersusun sehingga nantinya perlu dipilah kembali. Pada proses ini, semua data yang terkait dengan masalah penelitian, yaitu tentang perilaku pemustaka terhadap pemanfaatan layanan digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsiapan Kota Batu.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah kegiatan meringkas atau merangkum, memilah, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dari data yang diperoleh di lapangan (Sugiyono, 2017). Peneliti melakukan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang didapat dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Data yang terkumpul dari observasi,

wawancara, dan dokumentasi sangat banyak dan kompleks, serta masih tercampur, sehingga perlu dipilih hal-hal yang pokok dan disusun secara sistematis.

3. Display Data

Paparan data dipakai untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus yang di dapatkan dalam penelitian dan sebagai pedoman untuk melakukan tindakan, dan data ditampilkan dalam bentuk paparan atau uraian yang mudah dipahami berupa grafik, matrik dan chart. Display data memiliki tujuan untuk memudahkan dalam mendeskripsikan suatu peristiwa, sehingga memudahkan untuk mengambil suatu kesimpulan (Sugiyono, 2017). Display data dalam penelitian ini dengan cara menyajikan data inti/pokok yang mencakup keseluruhan hasil penelitian, tanpa mengabaikan data-data pendukung, yaitu mencakup proses pemilihan, pemuatan, penyederhanaan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Bentuk penyajian data adalah teks naratif (pengungkapan secara tertulis/kata-kata), sesuai dengan masalah penelitian yang diteliti yang bersifat deskriptif.

4. Menarik Kesimpulan/verifikasi

Data yang telah dideskripsikan secara naratif, kemudian disimpulkan secara sistematis, sehingga diperoleh makna data dalam bentuk tafsiran dan argumentasi. Kesimpulan harus selalu diverifikasi selama penelitian berlangsung, maksudnya sebelum pada kesimpulan akhir, peneliti harus bisa membedakan informasi atau data yang didapat (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan secara interaktif dan

berlangsung secara terus menerus sehingga datanya pada titik jenuh. peneliti menggunakan analisis induktif untuk menarik kesimpulan umum dari data khusus yang ada di lapangan.

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan uji kredibilitas (*credibility text*) untuk menguji keabsahan data yang diteliti. Uji kredibilitas merupakan ukuran kebenaran data yang dikumpulkan, yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. Persyaratan data dianggap memiliki kredibilitas atau tingkat kepercayaan yang tinggi yaitu terdapat kesesuaian antara fakta di lapangan yang dilihat dari pandangan atau paradigma informan, narasumber ataupun partisipan dalam penelitian (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data dengan uji kredibilitas yang akan digunakan adalah triangulasi yang diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi yaitu triangulasi :

1. Triangulasi Sumber.

Triangulasi sumber adalah menggali kebenaran atau kredibilitas suatu data dengan cara memeriksa data yang diperoleh melalui beberapa sumber (Sugiyono, 2017). Cara meningkatkan kepercayaan penelitian adalah dengan mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Peneliti perlu melakukan eksplorasi untuk mengecek kebenaran data dari beragam sumber. Penulis akan menggali data dari kepala dinas, staf dan pemustaka untuk mendapatkan data yang akurat yang dibutuhkan peneliti sesuai dengan judul penelitian.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah penggunaan beragam metode pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya (Sugiyono, 2017). Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

3. Triangulasi Teori

Dilakukan dengan membandingkan data informasi hasil pengamatan dan wawancara dengan teori-teori yang terkait. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh

(Pujileksono, 2016).