

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan adalah bangunan yang dimana terdapat berbagai macam informasi yang berbentuk bahan pustaka dan menjadi sumber rujukan berbagai kalangan untuk dimanfaatkan informasinya. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada Perguruan Tinggi yang berbentuk Institut, Sekolah Tinggi, dan Universitas, dimana tugas dan fungsinya adalah menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu riset, penelitian, pengabdian dan juga pendidikan, kepada khalayak luas (Rahayu, 2017).

Perpustakaan disebut sebagai jantung dari perguruan tinggi, diharapkan dapat menjadi tempat untuk menambah gagasan pemustaka dan khazanah keilmuan sebagai sumber informasi dan penyampai pengetahuan di perpustakaan, karena itu di awal harus ada aturan yang dapat dipelajari dan ditaati karena mahasiswa tidak semuanya memahami cara memanfaatkan dan menggunakan perpustakaan secara efisien dan efektif (Nida, 2016). Disetiap perpustakaan memiliki sistem untuk melakukannya yang kemungkinan dapat berbeda. Sehingga perpustakaan bisa memberikan dan menyediakan pendidikan atau bimbingan kepada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan atau menggunakan fasilitas di dalam perpustakaan.

Pendidikan Pengguna (*user education*) merupakan program yang berupaya sebagai tempat memberikan pendidikan, petunjuk dan bimbingan terhadap

pemustaka meliputi fasilitas dan kegiatan apa yang ada di dalam perpustakaan (Lasa, 2017), dimana pemustaka sebelumnya dikenalkan apa saja fasilitas dan aktivitas yang ada di dalam perpustakaan yang memiliki tujuan supaya dapat memanfaatkan hal tersebut secara maksimal dan mencari informasi secara efisien dan efektif di perpustakaan.

Tujuan Pendidikan Pengguna (*user education*) untuk mahasiswa adalah memberikan gambaran kepada mahasiswa bagaimana memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan, contohnya bagaimana mencari informasi yang dibutuhkan, mengetahui koleksi apa saja yang disediakan, dapat melakukan temu kembali informasi secara efektif dan efisien (Febrianti, 2019). Sehingga keberhasilan pendidikan pengguna dapat dilihat dari seberapa baik pengguna bisa memanfaatkan dan menggunakan fasilitas perpustakaan secara tertib dan bertanggung jawab.

Dalam hal ini dapat menggunakan model evaluasi Kirkpatrick dengan pendekatan yang digunakan mampu memberikan data-data untuk mengevaluasi suatu program yang dibutuhkan secara komprehensif, yang dimana mencakup *soft* dan *hard skill* (Kirkpatrick, 2016). Sehingga jika pengguna dapat dengan cepat dan jelas mengetahui bagaimana dan dimana mencari sumber informasi yang dibutuhkan, maka perpustakaan tersebut dapat dikatakan bekerja secara maksimal.

Kegiatan *user education* tidak lepas dari peran pustakawan sebagai penyampai informasi di perpustakaan. Dengan adanya pustakawan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan ini dapat berlangsung, materi yang

disampaikan dalam kegiatan Pendidikan Pengguna (*user education*) dapat dengan baik diterima oleh pengguna, pustakawan juga dapat menggunakan dan menciptakan metode yang sekiranya sesuai untuk diterapkan di perpustakaan untuk kegiatan ini, juga dengan berkembangnya teknologi saat ini pustakawan menyampaikan materi Pendidikan Pengguna (*user education*) dengan metode daring atau online melalui media social yang dimiliki guna menyebar luaskan informasi kepada khalayak umum (Buwana, 2022).

Sebenarnya Pendidikan Pengguna (*user education*) di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah selalu dilakukan di setiap tahun ajar baru untuk membimbing mahasiswa baru menggunakan Perpustakaan sebagai sumber penyedia informasi yang utama dan program ini wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa baru UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Abraham Maslow berpendapat bahwa manusia memiliki kebutuhan dasar yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum mereka dapat memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi, menggambarkan kebutuhan manusia dalam bentuk hierarki atau tingkatan (Maslow, 1987). Informasi merupakan kebutuhan pokok mahasiswa dan akademisi untuk dapat mengetahui sesuatu yang baru atau memenuhi kebutuhan pengetahuan dan menghasilkan suatu pemikiran baru.

Pelaksanaan program *user education* yang diberikan mulai dari visi misi yang dimiliki perpustakaan, gambaran umum perpustakaan, bagaimana penggunaan OPAC baik secara online maupun langsung. Berbagai jenis koleksi dan layanan yang disediakan seperti OPAC, Baca di tempat, Informasi, Referensi, Konsultasi, Turnitin, Sirkulasi, *Self Check*, *Book Drop*,

E-Book & E-Journal Internasional, E-Pustaka, Administrasi dan juga tata tertib perpustakaan. Dimana dalam program ini memberikan pengetahuan pentingnya pelaksanaan program dalam berbagai faktor seperti pengetahuan pengguna, motivasi, dan sumber daya yang tersedia dalam proses pencarian informasi dan memanfaatkannya.

Kegiatan *user education* di perpustakaan bertujuan membekali pengguna dengan keterampilan yang diperlukan untuk mengakses dan memanfaatkan secara optimal sumber daya serta layanan perpustakaan. Teori *Social Learning* yang dikemukakan Bandura dalam (Ansani, 2022) menunjukkan bahwa proses belajar tidak hanya berlangsung lewat pengalaman langsung, tetapi juga melalui pengamatan serta peniruan terhadap perilaku orang lain. Sehingga diharapkan melalui kegiatan ini, pengguna dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka secara mandiri dan meningkatkan apresiasi terhadap peran perpustakaan setelah memahami bagaimana cara dan perilaku dalam mencari informasi dengan memanfaatkan layanan yang ada. Bagi pustakawan, kegiatan ini merupakan sarana efektif untuk mempromosikan berbagai layanan perpustakaan.

Dari penjelasan diatas seharusnya *user education* menjadi program yang dapat digunakan untuk memberi pengetahuan tentang apa saja yang dapat dilakukan dan disediakan di perpustakaan guna memenuhi seluruh kebutuhan informasi mahasiswanya. Tetapi dari yang peneliti amati kenapa masih saja ditemukan mahasiswa yang kebingungan atau belum mampu untuk memanfaatkan dan menggunakan fasilitas layanan yang sudah disediakan

tetapi malah membuat pemustaka kebingungan yang menyebabkan mahasiswa menjadi malas untuk datang ke perpustakaan. Terbukti dari ketika mahasiswa masih ada yang bingung saat harus tap kartu masuk menggunakan kartu tanda mahasiswa yang dimiliki, kurangnya pemahaman tata tertib dimana di dalam perpustakaan tidak boleh memakai jaket tetapi masih saja ada yang tidak mengetahui dan melanggar hal tersebut sehingga pustakawan harus mengingatkan, pencarian di OPAC yang masih kurang dimanfaatkan oleh pemustaka atau mahasiswa, masih banyak pemustaka yang mencari buku secara manual yang menyebabkan pemustaka menggunakan waktu yang lama hanya untuk mencari buku yang menyediakan informasi yang diinginkan padahal ketika kegiatan *user education* juga diberikan materi mengenai penggunaan OPAC di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Dalam setiap kegiatan perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui apakah kegiatan yang dilaksanakan dapat tersampaikan sesuai tujuan yang diinginkan atau masih kurang, dalam kegiatan *user education* Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dilakukan evaluasi dalam bentuk penyebaran kuesioner kepada pemustaka yang mengikuti program *user education* mengenai bagaimana pemahaman peserta terhadap pemanfaatan layanan yang disediakan di perpustakaan, tanggapan, kritik dan saran terhadap program *user education* yang sudah diikuti. Dalam hal ini pustakawan dapat memperbaiki apa yang kurang dari kegiatan atau program yang dilaksanakan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan atau program selanjutnya, tetapi

kenapa setiap tahun masih saja ada pemustaka yang kebingungan dan kurang bisa memanfaatkan layanan yang ada. Sehingga dibutuhkan kriteria evaluasi guna mengetahui bagaimana keberhasilan pelaksanaan dan pengembangan kegiatan atau program khususnya *user education*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Novianti (2023), pendidikan pengguna yang dapat dilakukan secara efektif maka bisa membantu pemustaka untuk lebih mudah dalam menemukan dan mencari sumber informasi melalui layanan yang disediakan, memahami cara memanfaatkan fasilitas yang disediakan, dan meningkatkan tingkat kunjungan perpustakaan. Pengukuran evaluasi kegiatan *user education* pada penelitian ini mengadopsi teori *Kirkpatrick* dimana terdapat empat tingkatan terdiri dari *reaction, learning, behavior and result*. Menghasilkan pemustaka yang puas terhadap kegiatan tersebut tetapi masih didapati kelemahan dalam pengembangan pengetahuan dan keterampilan, serta dalam sikap dan perilaku saat meminjam koleksi setelah mengikuti program *user education* di perpustakaan masih kurang mengalami perubahan.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat seberapa pentingnya evaluasi pada suatu program kegiatan khususnya *user education* di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Maka peneliti ingin melakukan penelitian yang membahas mengenai analisis efektivitas program *user education* terhadap pemanfaatan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan**

Meskipun program user education telah rutin dilaksanakan oleh Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk membekali mahasiswa baru dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, masih ditemukan mahasiswa yang belum mampu menggunakan fasilitas secara efektif. Permasalahan yang muncul antara lain kurangnya pemahaman dalam penggunaan OPAC, tata tertib yang sering dilanggar, serta kebingungan dalam prosedur akses layanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas program user education masih perlu dianalisis lebih lanjut.

Agar penelitian lebih terarah, ruang lingkup dibatasi pada program user education yang diselenggarakan oleh perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan responden mahasiswa yang telah mengikuti program tersebut. Evaluasi dilakukan menggunakan model Kirkpatrick yang mencakup aspek reaction, learning, behavior, dan result. Fokus penelitian tidak mencakup layanan lain di luar program user education maupun penilaian mendalam terhadap kinerja pustakawan.

## **C. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah yang peneliti fokuskan didapat dari uraian latar belakang diatas adalah bagaimana efektivitas *User Education* terhadap pemanfaatan layanan di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari peneliti mengambil penelitian ini guna mengetahui efektivitas program *User Education* terhadap pemanfaatan layanan yang ada pada perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan Teoritis:

Memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu perpustakaan, khususnya dalam mengevaluasi efektivitas program pendidikan pengguna (*user education*) dengan menggunakan model evaluasi Kirkpatrick. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penelitian sejenis di masa mendatang.

##### 2. Kegunaan Praktis:

Sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam mengembangkan dan memperbaiki pelaksanaan program *user education* agar lebih efektif dalam meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa.

##### 3. Kegunaan Akademis:

Menjadi salah satu syarat dalam penyusunan karya ilmiah (skripsi) guna memperoleh gelar sarjana serta menjadi pengalaman akademik dalam melakukan penelitian yang berbasis evaluasi program.

#### **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada program pendidikan pengguna (*user education*) yang diselenggarakan oleh Perpustakaan UIN Sayyid Ali

Rahmatullah Tulungagung, dengan subjek penelitian yaitu mahasiswa yang telah mengikuti program tersebut. Penelitian ini membahas efektivitas program dalam meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan, menggunakan model evaluasi Kirkpatrick yang mencakup aspek reaction, learning, behavior, dan result, serta dilakukan di lingkungan perpustakaan pada tahun akademik yang telah ditentukan.

## **G. Penegasan Variabel**

### 1. Variabel Independen

Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu Program *User Education* yang mencakup aspek pendidikan pengguna yang diberikan pada mahasiswa UIN SATU Tulungagung. Dengan menggunakan teori evaluasi oleh Kirkpatrick (2016) menjelaskan bahwa berhasil tidaknya suatu program dapat diukur dengan empat indikator yang akan diperoleh peserta suatu program, yaitu:

- a. *Reaction*
- b. *Learning*
- c. *Behaviour*
- d. *Result*

### 2. Variabel dependen

Pada penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu pemanfaatan layanan perpustakaan oleh mahasiswa UIN SATU Tulungagung. Dengan menggunakan teori hirarki kebutuhan oleh Maslow (1987) menjelaskan bahwa pemanfaatan perpustakaan bisa dilihat sebagai respons terhadap

pemenuhan kebutuhan informasi, yang merupakan salah satu kebutuhan penting bagi individu, terutama bagi mahasiswa dan akademisi yang dapat diukur melalui lima indikator yaitu:

- a. Frekuensi kunjungan
- b. Jenis Bahan Pustaka yang di Akses
- c. Aktivitas Pengguna di Perpustakaan
- d. Pemanfaatan Layanan Perpustakaan
- e. Dampak Pemanfaatan Layanan Perpustakaan

#### **H. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, peneliti membagi pembahasan dalam enam bab, adapun sistematikanya sebagai berikut:

- 1. Bab I Pendahuluan**, berisi gambaran awal adanya penelitian, yang didalamnya mencakup konteks penelitian, antara lain latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan variabel, dan sistematika penulisan.
- 2. Bab II Landasan Teori**, memuat landasan teori terkait kajian yang akan di bahas dalam penelitian ini.
- 3. Bab III Metode Penelitian**, berisikan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel, instrument penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahapan penelitian.

4. **Bab IV Hasil Penelitian**, berisi tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis dari seluruh data yang diperoleh di lapangan baik berupa data primer maupun sekunder yang dilanjutkan dengan analisis data.
5. **Bab V Pembahasan**, berisi tentang pembahasan hasil penelitian berdasarkan temuan penelitian.
6. **Bab VI Penutup**, berisi kesimpulan dan saran.