

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Saat ini mengakibatkan terjadinya ledakan informasi (*information exploitation*). Informasi merupakan komoditas unggul dalam pergaulan dan perkembangan peradapan manusia menuju zaman yang serba canggih. Hal ini menyebabkan fungsi perpustakaan dan pusat-pusat informasi makin dibutuhkan. Satu hal yang harus dipahami bersama, bahwa hakekat perpustakaan tidak hanya diartikan sebagai gudang buku yang tidak berguna, akan tetapi secara prinsip perpustakaan harus dijadikan sebagai sumber informasi dan penyebar informasi melalui sajian sebagai sumber yang telah dikelola dan ditata menurut sistem tertentu. Perpustakaan merupakan salah satu sarana dan prasarana dalam proses pembelajaran memegang peranan penting sebagai lembaga pendidik dan lembaga informasi harus dapat mengikuti perkembangan informasi agar perpustakaan dapat berfungsi dengan semestinya. Salah satu fungsi perpustakaan adalah mengembangkan pendidikan, yaitu memberikan kepada pemustaka untuk dapat memanfaatkan seluruh informasi yang disajikan oleh perpustakaan (Karmidi dalam Uninggar, 2013: 2).

Perpustakaan sangat berperan di lembaga pendidikan, seperti perguruan tinggi. Perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi seperti di jurusan, fakultas maupun perpustakaan pusat termasuk ke dalam jenis perpustakaan perguruan tinggi, yang pada hakikatnya bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan

akademik memainkan peran yang sangat erat kaitannya dengan pendidikan. Fungsi perpustakaan menurut William dalam Yusrawati (2016) "*Information Services for Information Consumers: Guidelines for Provider*", dan terdiri dari enam poin yaitu: pertama, pelayanan. Perpustakaan harus menyediakan produk akhir berupa informasi yang dicari oleh pemustaka, dan memberi jawaban secara lengkap dan akurat dan kompleksitas kepada pemustaka. Kedua, sumber. Perpustakaan harus menyediakan akses ke sumber-sumber referensi apapun yang tersedia untuk kepentingan akurasi informasi. Ketiga, akses. Perpustakaan harus mengatur pelayanan informasi menurut rencana yang koheren, mudah diakses, mendesain layanan yang mengakomodasi kebutuhan pemustaka. Keempat, personel. Diantaranya yaitu cara kerja pustakawan yang berkompeten, familiar dan bertanggung jawab dalam penggunaan dan penyimpanan sumber-sumber informasi, metode telekomunikasi, dan kemampuan komunikasi interpersonal. Kelima, evaluasi. Peduli dengan evaluasi pelayanan dan sumber. Keenam, etika. Ada jaminan pelayanan yang setara dan sama terhadap semua pengguna. Agar fungsi perpustakaan dapat terlaksana dengan baik perlu adanya dukungan tenaga pengelola dan fasilitas yang memadai untuk memberdayakan koleksi dan informasi yang dimiliki, termasuk pemanfaatan sumber informasi yang diperoleh melalui jaringan informasi. Maka untuk mewujudkan hal tersebut, perpustakaan perlu dibangun, dibina, dan dikembangkan secara berkelanjutan. Perpustakaan sebagai sebuah unit kerja, baik yang berdiri sendiri maupun yang tergabung dalam unit organisasi yang membawahnya, harus menetapkan visi, misi, tugas, dan fungsinya. Semua itu merupakan pedoman, arah, dan tuntunan untuk mencapai tujuan akhir. Karena hal tersebut disesuaikan dengan kebijakan dan keinginan lembaga induknya.

Dari sudut pandang manajemen, salah satu faktor yang menentukan keberhasilan perpustakaan adalah karyawan (SDM) yang bertugas di perpustakaan. Trimo dalam Pracoyo (2009), hasil penelitiannya menyatakan bahwa sukses atau tidaknya layanan perpustakaan banyak bergantung pada tiga faktor yang secara sepintas dapat diprosentasekan sebagai berikut: 5% adalah fasilitas dan perlengkapan gedung perpustakaan, 20% adalah koleksi bahan-bahan yang ada, dan 75% berasal dari staf perpustakaan yang secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu karyawan perpustakaan harus mempunyai keahlian di bidang perpustakaan, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, atau bimbingan khusus. Karyawan yang memiliki sikap perjuangan, pengabdian, disiplin, dan kemampuan profesional sangat mungkin mempunyai prestasi kerja dalam melaksanakan tugas sehingga lebih berguna. Karyawan yang profesional dapat diartikan sebagai sebuah pandangan untuk selalu berfikir, kerja keras, bekerja sepenuh waktu, disiplin, jujur, loyalitas tinggi, dan penuh dedikasi demi untuk keberhasilan pekerjaannya. Seperti yang telah diuraikan di atas dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam kegiatan perpustakaan adalah karyawan. Kinerja karyawan tidak lepas dari peranan seorang pimpinan, untuk itu diperlukan suatu strategi meningkatkan kinerja manajemen, salah satunya adalah melalui peningkatan mutu kinerja sumber daya manusia agar mempunyai dampak positif terhadap efektivitas, efisiensi, produktivitas, mutu, relevansi, serta pelayanan sehingga tercapainya kepuasan pemustaka yang optimal.

Karyawan mempunyai peran yang penting, yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas organisasi karena memiliki bakat, tenaga, dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan. Agar sebuah

organisasi dapat mencapai tujuan dan kinerja yang maksimal diperlukan adanya pengawasan karyawan sebagai bahan pertimbangan dalam penilaian kinerja. Kegiatan pengawasan sebaiknya dilakukan secara terus menerus dan melekat, dengan melihat seluruh aktivitas organisasi. Hal tersebut bukan hanya untuk kepentingan organisasi semata, akan tetapi juga untuk kepentingan karyawan itu sendiri. Jika hasil kerjanya dinilai kurang baik, maka perlu dilakukan perbaikan dimasa yang akan datang atau karyawannya perlu diberikan pelatihan untuk meningkatkan kemampuannya. Karyawan juga mengharapkan adanya peningkatan jenjang karier sebagai balas jasa atas kinerja yang telah diperolehnya.

Perpustakaan yang berada di Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu lembaga penyedia sumber informasi yang sangat diperlukan dalam mendukung proses pembelajaran. Bentuk dukungan yang diberikan yaitu dengan selalu meningkatkan kinerja perpustakaan melalui kinerja karyawannya. Karyawan yang dimiliki sebanyak 50.

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura 2018

No	Unit Kerja	Pustakawan PNS	Pustakawan Non PNS	Kontrak	Jumlah
1	Perpustakaan Univeritas Trunojoyo Madura	9	4	4	17

Sumber: library.trunojoyo.ac.id

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Ruang Baca Fakultas Dan Prodi Di Universitas Trunojoyo Madura 2018

No	Unit Kerja	Pustakawan PNS	Pustakawan Non PNS	Kontrak	Penanggung Jawab	Asleb	Magang	Σ
1	Ruang baca Fakultas/ Prodi	-	-	7	3	21	2	33

Sumber: Ruang baca fakultas dan prodi

Untuk mewujudkan tujuan tersebut, diperlukan adanya visi dan misi Perpustakaan. Visi dianggap sebagai cara memandang tentang kondisi dan

situasi masa depan. Visi perpustakaan perguruan tinggi tidak lepas dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan tersebut dapat dikembangkan sebagai perpustakaan penelitian (*research library*). Adapun visinya yaitu perpustakaan menjadi pusat informasi di bidang pendidikan dan riset yang berbasis teknologi informasi. Sedangkan misi merupakan pokok-pokok penjabaran kegiatan yang harus dirumuskan agar lebih realistis dalam pencapaiannya. Misinya antara lain menyediakan kebutuhan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka, pengembangan pusat *repository (local content)*, mewujudkan layanan terintegrasi dengan ruang baca fakultas, menyediakan fasilitas dan jasa berbasis teknologi, mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) perpustakaan yang bersertifikasi.

Salah satu kegiatan pokok perpustakaan yaitu layanan pengguna. Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilaksanakan. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang diberikan kepada pengguna salah satunya yaitu layanan sirkulasi, merupakan layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Peminjaman buku sudah menggunakan MPS (*Multi Purpose System*). Setiap mahasiswa dapat meminjam koleksi maksimal empat eksemplar, dengan lama peminjaman satu minggu. Jika koleksi tersebut masih kita butuhkan, maka kita

dapat memperpanjang masa peminjaman satu minggu lagi. Perpanjangan dilakukan dilayanan sirkulasi dengan menggunakan MPS juga. Sedangkan untuk pengembaliannya dapat dilakukan melalui *book drop* yang disediakan di lantai satu. Selain itu, terdapat tugas lain yang belum terlaksana dengan baik yaitu penagihan koleksi yang belum dikembalikan dan penagihan denda.

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Mahasiswa Peminjam, dan Pengembalian Di UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura 2013-2017

	Jumlah Mahasiswa				
	2013	2014	2015	2016	2017
Peminjam	36.097	57.751	75.709	75.600	79.072
Pengembalian	35.781	57.126	73.213	74.691	78.063
Selisih	316	625	2.496	909	1.009

Sumber: library.trunojoyo.ac.id

pada tabel di atas dapat dilihat selisih antara peminjam buku dan yang mengembalikan mengalami kenaikan setiap tahunnya, meskipun di tahun 2016 mengalami penurunan, akan tetapi di tahun 2017 mengalami kenaikan kembali. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan perpustakaan kurang baik karena kuantitas dan kualitas kerjanya dinilai belum mampu menagih koleksi yang masih ada di mahasiswa sehingga setiap tahunnya mengalami kenaikan. Selain itu kreativitas dan inisiatifnya yang masih kurang membuat denda yang harus dibayar oleh peminjam koleksi relatif besar (berkisar 100.000 keatas). Hal tersebut terjadi tidak hanya kesalahan dari peminjam koleksi akan tetapi juga dari petugas perpustakaan yang tidak ada pemberitahuan atau pengumuman mengenai keterlambatan pengembalian koleksi. Kemudian, Kerja sama antar karyawan masih belum sepenuhnya baik karena disaat dihadapkan dengan tugas kerja yang berkelompok bersama rekan kerja yang tidak menjadi

teman dekatnya, mereka tidak akan sepenuhnya ikut campur dengan tugas tersebut, yang dikerjakan hanya terfokus pada tugas yang diberikan kepadanya agar bisa cepat selesai sesuai perintah dan selebihnya terserah kepada ketua kelompok. Sedangkan kualitas pribadi yang ditunjukkan oleh petugas perpustakaan juga masih kurang baik karena masih terdapat karyawan yang disaat berhadapan dengan mahasiswa bersikap kurang ramah (berbicara dengan nada sinis dan kasar), contohnya ketika salah satu mahasiswa telah selesai mengurus pembuatan kartu perpustakaan, dengan nada sinis dan kasarnya petugas menyuruhnya untuk keluar, padahal saat itu ruangan sedang sepi dan dia hanya ingin merapikan barangnya saja.

Salah satu elemen yang mempengaruhi perilaku karyawan dalam bekerja adalah lingkungan karyawan itu sendiri. Dukungan positif dari pimpinan dan segenap karyawan akan menciptakan situasi kerja yang kondusif. Dengan mendapatkan dukungan tersebut kinerja karyawan akan terpacu untuk lebih baik. Menurut Chen dalam Lusdiyanti (2011) menyatakan bahwa dukungan tinggi yang ditunjukkan oleh pimpinan perusahaan mampu memberikan motivasi yang tinggi dari karyawan untuk bekerja lebih baik dan mencapai target. Selain itu dukungan juga memunculkan semangat tim para pekerja sehingga mereka dapat mempercayai dan saling membantu serta adanya hubungan baik antar pekerja didalam lingkungan kerja. Sebagaimana diketahui bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan tidaklah mudah, diperlukan pengembangan komitmen karyawan, budaya organisasi, proses-proses kerja, inovasi, dan beberapa strategi yang lain baik dalam perencanaan, pelaksanaan, *monitoring* dan evaluasi. Pimpinan merupakan faktor penentu dalam pencapaian tujuan organisasi, sedangkan karyawan adalah sebagai penggerak roda atau pelaksana

kegiatan didalam organisasi, oleh karena itu diperlukan adanya dukungan pimpinan, salah satunya yaitu kesejahteraan karyawan, jangan sampai hanya dituntut kewajibannya saja dengan berbagai macam beban kerja tetapi sebagian haknya tidak terpenuhi. Hal tersebut sangat penting untuk membuat karyawan merasa nyaman dan tenang dalam bekerja, meningkatkan motivasi dan semangat kerja, dan meningkatkan sikap loyalitas karyawan terhadap organisasi. Kesejahteraan yang diberikan sangat berarti dan bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan fisik dan mental karyawan beserta keluarganya. Usaha yang dilakukan untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar semangat kerja meningkat adalah melalui program kesejahteraan karyawan yang disusun berdasarkan peraturan legal, berasaskan keadilan dan kelayakan serta berpedoman kepada kemampuan organisasi. Realita yang terjadi di organisasi ini, karyawan merasa kurang bersemangat dalam bekerja karena tidak adanya sistem insentif yang diberlakukan di perpustakaan. Mereka beranggapan bahwa insentif merupakan suatu sarana yang dapat memotivasi dan mendorong semangat dalam bekerja. Hal tersebut terbukti dengan kinerja karyawan yang tidak mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan target yang telah ditentukan, seperti uraian tabel berikut:

**Tabel 1.4 Data Penilaian Capaian Sasaran Kerja
Juli-Desember 2017**

No	Kegiatan Tugas	Target		Realisasi	
		Kuant/output		Kuant/output	
1	Melakukan seleksi koleksi perpustakaan	500	Judul	400	Judul
2	Mengevaluasi koleksi untuk penyiagaan di layanan referensi	500	Eks	400	Eks
3	Melakukan penyampulan koleksi buku	2000	Eks	1900	Eks
4	Meregistrasi bahan perpustakaan	1000	Eks	900	Eks
5	Membuat kelengkapan bahan perpustakaan	1000	Eks	850	Eks
6	Verifikasi <i>upload</i> mandiri TA mahasiswa wisuda	1000	<i>Record</i>	800	<i>Record</i>
7	Verifikasi <i>upload</i> mandiri jurnal mahasiswa wisuda	1000	<i>Record</i>	800	<i>Record</i>
8	Entri data digital	1500	Data	1200	Data
9	Menghimpun alat seleksi bahan pustaka	2500	Judul	2200	Judul
10	Pemberian stempel tanda kepemilikan perpustakaan pada bahan pustaka hasil pembelian dan hadiah	2000	Eks	1500	Eks
11	Melakukan peminjaman dan pengembalian skripsi dan CD	2000	Judul	2500	Judul
12	Menyediakan koleksi ditempat	3000	Judul	2200	Judul
13	Mengelola jajaran koleksi/ <i>Shelving</i>	6000	Judul	5000	Judul
14	<i>Import</i> data mahasiswa dari SIAKAD ke data keanggotaan perpustakaan beserta fotonya	5000	<i>Record</i>	4000	<i>Record</i>

Sumber: Bidang Pengolahan UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura

Di saat dukungan pimpinan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi hasil kerja karyawan, maka pimpinan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan memastikan bahwa karyawan memahami tujuan organisasi dan mendorong karyawan yang mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan. Dengan adanya dukungan tersebut, karyawan merasa bahwa mereka diperhatikan sehingga mereka akan bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Begitu juga sebaliknya, disaat pimpinan tidak peduli dengan karyawannya maka merekapun tidak akan peduli dengan perintah pimpinannya, seperti pimpinan yang tidak mau mendengarkan pendapat dan permasalahan karyawannya, membuat mereka acuh tak acuh dengan tugas yang diberikan

kepadanya. Semua itu terbukti tidak teragendanya rapat dengan baik selama ini, yang pada dasarnya agenda tersebut dapat dimanfaatkan oleh karyawan untuk menyampaikan permasalahan dan pendapat sehingga akan diperoleh solusi yang sesuai dengan kesepakatan bersama. Bahkan dalam agenda rapat dapat dijadikan untuk mendengarkan ide-ide dari para karyawan yang nantinya dapat berguna untuk perkembangan dan kemajuan perpustakaan kedepannya. Dari karyawan, pimpinan dapat mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, dipertahankan atau ditingkatkan. Karena karyawan yang mengetahui langsung situasi yang ada dilapangan dan yang terjadi selama ini pimpinan hanya menuntut agar karyawannya mampu bekerja seefektif mungkin, menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan. Disaat karyawan tidak mampu menyelesaikan tugasnya, pimpinan tidak mau mengerti dan memahami permasalahan yang terjadi. Selain itu pimpinan juga tidak memberikan solusi maupun saran akan permasalahan tersebut. Sehingga karyawan malas dan tidak semangat dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Selain dukungan pimpinan, terdapat faktor lain yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja, yaitu dukungan rekan kerja. Rekan kerja yang baik akan mendorong seseorang untuk bekerja lebih baik dan bersikap positif seperti mempunyai kesetiaan yang tinggi terhadap pekerjaannya. Dukungan rekan kerja memiliki kemampuan untuk membuat lingkungan kerja yang menyenangkan atau tempat untuk menghabiskan waktu karyawan untuk bekerja. Dukungan jenis ini dapat mencakup rekan-rekan kerjanya, memberikan bantuan nyata, dan menyediakan mereka dengan informasi yang berguna bagi rekan kerja mereka. dukungan rekan kerja sangat berguna karena jika seseorang mengalami masalah di tempat kerja maka rekan kerja yang pertama kali diberitahu. Akan

tetapi menciptakan hubungan atau relasi antar karyawan tidaklah mudah, karena dalam suatu organisasi terdapat berbagai karakter yang berbeda-beda. Mereka akan memilih rekan kerja yang sama dengan karakteristik dirinya (pola pikir, sifat, pengambilan keputusan dan lain sebagainya) untuk dijadikan teman terdekatnya. Sehingga dalam hal pemberian bantuan kepada rekan kerja lainnya tidak totalitas atau hanya sekedar saja, sedangkan mereka akan memberikan bantuan sepenuhnya hingga rela lembur untuk membantu rekan kerjanya (teman dekatnya). Hal tersebut tidak hanya pada pemberian bantuan saja, akan tetapi juga dalam hal pemberian motivasi dan perhatian, contoh kecilnya saja disaat papan absen milik rekan kerjanya (teman dekatnya) tidak sesuai maka ia membenarkannya, tidak untuk rekan kerja lainnya. Demikian ini menyebabkan terciptanya kelompok-kelompok dalam organisasi. Disaat di hadapkan dengan tugas kerja bersama kelompok lain, maka mereka merasa tidak nyaman dengan rekan kerjanya dan merasa tidak diterima di kelompok kerja.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Dukungan Pimpinan dan Rekan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dukungan pimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura?

2. Apakah dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura?
3. Manakah antara variabel dukungan pimpinan dan rekan kerja yang memiliki pengaruh dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

1. Untuk mengetahui dukungan pimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura.
2. Untuk mengetahui dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura.
3. Untuk mengetahui antara variabel dukungan pimpinan dan rekan kerja yang memiliki pengaruh dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang dilakukan antara lain:

1. Bagi Universitas

Peneliti sangat berharap agar hasil dari penelitian ini dapat berguna dalam memberikan suatu gambaran dan pengetahuan bagi universitas mengenai

dukungan pimpinan dan rekan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura.

2. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang bermanfaat bagi organisasi yaitu perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura agar kedepannya dapat lebih baik lagi dalam mengatur sumber daya manusia sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawannya.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman bagi peneliti, dan dapat dijadikan bahan studi perbandingan antara teori yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dengan praktek-praktek yang ada di lapangan selama penelitian.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar dari sumbang pemikiran penelitian dalam bidang yang sama, yaitu khususnya dalam bidang sumber daya manusia mengenai dukungan pimpinan dan rekan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.