

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi negeri merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang memberikan layanan kepada para civitas akademika guna untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Dalam mewujudkan visi dan misi perpustakaan perguruan tinggi negeri maka dibutuhkan seorang pustakawan yang handal dan berkompoten. Kompetensi menjadi salah satu hal yang sangat penting bagi seorang pustakawan. Seorang pustakawan yang memiliki kompetensi memadai ia akan lebih mudah dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Thoyyibah (2015) menyebutkan bahwa keberadaan kompetensi pada suatu lembaga atau organisasi sangat penting, karena berpengaruh pada maju atau tidaknya lembaga atau organisasi tersebut. Selain adanya teknologi yang canggih, lembaga atau organisasi juga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menciptakan inovasi yang dapat memberikan perubahan pada lembaga tersebut, jika suatu lembaga atau organisasi berdiam diri tidak meningkatkan sumber daya manusianya maka ia akan tergeser oleh adanya teknologi. Banyak lembaga atau organisasi yang sudah menerapkan sistem manajemen kompetensi untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya untuk kemajuan organisasi atau lembaganya.

Fenomena yang sering terjadi pada suatu perpustakaan yaitu adanya pegawai perpustakaan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, ia bekerja di perpustakaan karena adanya tuntutan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan ia menerima garis nasibnya karena tidak ada lagi pekerjaan yang lain. Hal ini akan berpengaruh pada kompetensi yang ia miliki karena ia tidak menginginkan keberadaannya untuk bekerja didalam dunia perpustakaan. Bahkan sering kali terdapat seseorang yang mengeluhkan posisi pekerjaannya karena memang bukan bidang yang ia senangi. Hal ini yang menjadi

salah satu penyebab tidak terwujudnya tujuan suatu perpustakaan karena timbulnya rasa tidak nyaman pada diri pegawai perpustakaan, sehingga tidak dapat mengembangkan dan meningkatkan kompetensi yang ia miliki (Sudarsono, 2006). Kompetensi merupakan suatu kemampuan, keterampilan, pengetahuan, atau karakteristik yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan. Menurut Spencer & Spencer dalam Palan (2007) kompetensi merupakan suatu karakteristik dasar yang dimiliki oleh seseorang untuk memenuhi kriteria yang diperlukan dalam menduduki suatu jabatan. Endah (2016) mengatakan bahwa kompetensi merupakan suatu sikap, pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh seorang individu dalam menyelesaikan tanggung jawabnya sebagai pegawai pada suatu lembaga atau organisasi tertentu. Selain itu sering terjadi suatu permasalahan di perpustakaan yang diakibatkan karena terdapat pegawai yang bekerja di perpustakaan merupakan lulusan dari SMA. Banyak pegawai yang belum bisa mengoperasikan komputer karena kurangnya pelatihan dan kurang proposional dalam menjalankan tugas serta terlihat pula rendahnya minat kerja pegawai, hal ini terbukti dengan adanya pegawai yang sedang bersantai ketika jam kerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka yang ada di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Denpasar (Cahyaningrat et al., n.d.). Selain itu fenomena yang terjadi di perpustakaan UPN yaitu perpustakaan UPN hanya memiliki pustakawan sejumlah 2 orang saja dan sisanya sebanyak 10 orang sebagai staf perpustakaan. Hal ini akan mempengaruhi kemajuan perpustakaan dan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan karena melihat dari jumlah pustakawannya hanya 2 orang, sehingga sisanya belum tentu memenuhi kompetensi sebagai seorang pustakawan.

Di era globalisasi ini perkembangan teknologi dari hari ke hari semakin canggih, dimana selalu ada hal baru yang membuat pengguna tertarik dan ingin memilikinya, karena dari pihak pengelola selalu ada cara dan strategi untuk tetap mempertahankan produknya dipasaran, yakni dengan menambah fitur-fitur tambahan pada produk teknologinya yang dapat mempermudah suatu pekerjaan dan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan demikian tidak salah jika

seseorang cenderung lebih menyukai menggunakan media digital karena dirasa lebih efektif dan efisien. Pada sebuah perpustakaan sebagai lembaga atau organisasi yang berfungsi sebagai pusat informasi saat ini lebih banyak memanfaatkan layanan digital dibandingkan dengan layanan yang masih konvensional. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sudah mulai memasuki era revolusi industri 4.0. Schwab (2017) mengatakan bahwa revolusi industri 4.0 telah mengubah hidup dan kerja manusia secara mendasar. Pada era revolusi industri 4.0 memiliki ruang lingkup, skala, dan kompleksitas yang lebih luas, sehingga perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat pesat dan memberikan dampak perubahan dalam segala macam aspek kehidupan.

Dampak dari era revolusi industri 4.0 salah satunya terjadi pada aspek pendidikan. Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting karena untuk melahirkan generasi-generasi bangsa yang berkualitas dan cerdas. Dalam mencerdaskan generasi bangsa dibutuhkan suatu institusi pendidikan, salah satunya perguruan tinggi negeri dimana dalam suatu institusi untuk mendukung kegiatan belajar mengajar dibutuhkan suatu perpustakaan sebagai penunjang. Pada era revolusi industri 4.0 ini perpustakaan membutuhkan seorang pustakawan yang berkompeten, karena perpustakaan lebih memanfaatkan teknologi digital dalam memberikan layanan kepada pemustakanya. Selain itu pustakawan di perpustakaan tidak lagi memberikan jawaban atas pertanyaan dari pemustaka, pemustaka sudah bisa mendapatkan jawaban tersebut dari *google search*. Agar perpustakaan tetap berjalan seperti semestinya maka perpustakaan perlu melakukan tindakan untuk mengikuti perkembangan zaman dengan memiliki seorang pustakawan yang produktif, artinya seorang pustakawan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, dapat memberikan pelayanan yang baik, dan mampu menggunakan dan mengoperasikan teknologi dengan baik. Karena pustakawan merupakan salah satu kunci awal untuk memajukan perpustakaan di era revolusi industri 4.0 (Wijayanti, 2017).

Era revolusi industri 4.0 menjadi suatu tantangan bagi perpustakaan, terutama pada pustakawannya. Karena maju tidaknya suatu perpustakaan

bergantung pada seorang pustakawan. Fenomena yang sering terjadi di sebuah perpustakaan yaitu terdapat seorang pustakawan yang tidak mendengarkan dan tidak memperhatikan keluhan pemustaka. Ketika pemustaka merasa kesulitan dan kebingungan, seorang pustakawan memberikan tanggapan dan respon yang cuek serta memberikan jawaban yang singkat kepada para pemustaka sehingga pemustaka tidak menemukan apa yang ia cari dan butuhkan. Hal ini merupakan suatu permasalahan yang terkait dengan kemampuan interpersonal dalam hal komunikasi. Pustakawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang buruk akan mempengaruhi pada tingkat kunjungan perpustakaan dan membuat pemustaka ragu akan kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan tersebut (Rahmawati, et al., 2015). Selain itu dalam hal berbahasa asing, Hernandono (2005) mengatakan bahwa problem yang dihadapi oleh seorang pustakawan saat ini adalah kurangnya menguasai bahasa asing, seperti bahasa Inggris, bahasa Mandarin, atau bahasa lainnya. Sehingga ketika pustakawan menghadapi pemustaka yang berasal dari negara asing ia tidak bisa memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka dengan tepat. Hal ini membuat pustakawan tidak bisa memberikan pelayanan dengan baik. Kemampuan berbahasa asing merupakan salah satu hal yang penting bagi pustakawan. Namun kemampuan dalam berbahasa Indonesia yang baik dan benar juga merupakan hal yang tak kalah penting, karena bahasa Indonesia merupakan bahasa nasional.

Puti (2015) mengemukakan bahwa sering kita jumpai masih ada pustakawan di perguruan tinggi yang belum memahami kebutuhan pemustakanya, alasannya karena kebutuhan informasi yang berbeda-beda dan dinamis. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh terhadap penyediaan informasi pada pemustaka yaitu sebesar 43,9% yang menunjukkan bahwa nilai antara variable tersebut lebih besar dari 0,5-0,75 yang artinya memiliki hubungan yang kuat antar variabelnya. Dapat dikatakan bahwa kompetensi pustakawan memiliki pengaruh yang besar terhadap informasi yang disediakan oleh pustakawan. Selain itu fenomena yang sering terjadi di perpustakaan yaitu terdapat pustakawan yang kurang menguasai teknologi

komunikasi dan informasi. Akibatnya pustakawan menjadi kelompok marginal dalam masyarakat informasi, karena dalam hal komunikasi lebih sering memanfaatkan teknologi informasi seperti komputer, jaringan, internet kemudian kemampuan untuk menguasai basis data, dan kemampuan dalam menguasai bahasa asing.

Prasetyawan (2009) dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat 21 pustakawan dari jumlah keseluruhan 32 pustakawan yang tidak memiliki keahlian pada bidang lain dengan presentase sebesar 65,6% dan yang memiliki keahlian dibidang lain hanya 11 pustakawan dengan presentase sebesar 34,4%. Selain itu terdapat 21 pustakawan yang memiliki pengetahuan dasar dibidang perpustakaan dengan presentase sebesar 68,8%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kompetensi yang dimiliki pustakawan masih kurang sedangkan yang harus dihadapi adalah perpustakaan tingkat perguruan tinggi. Sedangkan hasil penelitian Kartikasari (2012) dari 97 responden yang memberikan tanggapan bahwa pustakawan memiliki kompetensi dalam memberikan layanan terhadap pemustakanya hanya sebesar 48,5%. Hal ini menggambarkan bahwa hanya sebagian saja yang memberikan layanan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan pada perpustakaan Universitas Negeri Semarang. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan dinamika kebutuhan informasi dengan kenyataan kompetensi yang dimiliki pustakawan. Anton (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa jika dilihat dari pengembangan bahan pustaka, pengelolaan bahan pustaka, layanan yang diberikan kepada pemustaka, tingkat literasi informasi, dan pelestarian bahan pustaka, hasilnya adalah dari 29 responden 10 pustakawan memiliki kompetensi yang baik dengan presentase sebesar 35% sedangkan 5 pustakawan memiliki kompetensi yang sangat baik dengan presentase 17% dan 5 pustakawan memiliki kompetensi yang jelek dengan presentase sebesar 17% dan yang terakhir 9 pustakawan memiliki kompetensi yang lebih jelek lagi dengan presentase sebesar 31%.

Selviana et al. (2017) mengemukakan bahwa pustakawan belum memiliki kompetensi interpersonal yang memadai terbukti dari hasil penelitiannya yang

menunjukkan bahwa faktor yang menghambat kompetensi interpersonal pada pustakawan yaitu kurangnya kesadaran diri pustakawan, kurang memahami dalam menafsirkan pesan atau sikap pemustaka sehingga pustakawan tidak dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, kurang peduli dengan apa yang disampaikan pemustaka, kurangnya pendidikan atau pelatihan dalam hal interpersonal, serta kurangnya kesadaran dalam menjalankan perannya sebagai pustakawan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian Hapsari (n.d.) yang menyatakan bahwa kompetensi interpersonal pada pustakawan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Wonosobo masih dapat dikatakan kurang karena pustakawan belum menguasai dengan baik saat berinteraksi dengan pemustaka. Hal ini karena kurangnya dukungan dari perpustakaan mengenai peraturan dalam aspek senyum salam sapa. Perpustakaan kurang memperhatikan untuk permasalahan tersebut.

Bichteler (1987) dalam Ardoni (1998) mengungkapkan bahwa pustakawan terbagi menjadi dua berdasarkan sikap terhadap adanya teknologi informasi. Pertama pustakawan yang mau menerima sistem informasi secara antusias, ia memperlihatkan minatnya dengan mempelajari dan mengikuti berbagai pelatihan yang ada. Kedua pada pustakawan yang menolak adanya sistem teknologi, hal ini biasanya terjadi pada pustakawan senior yang tidak peduli dengan adanya hal baru bahkan ia berusaha untuk menghindarinya. Hal ini yang menjadi permasalahan dalam pengembangan kompetensi pustakawan untuk memajukan perpustakaan. Qodir (n.d.) mengungkapkan bahwa pustakawan di perpustakaan IPB belum menguasai secara penuh terkait dengan pengetahuan pemanfaatan jaringan internet dalam menggunakan situs jejaring sosial untuk berbagi informasi. Kemudian terkait dengan perawatan bahan pustaka seperti cara menjaga, merawat, dan memelihara masih dirasa kurang karena minimnya pengetahuan pustakawan terkait dengan permasalahan tersebut.

Hardiantara (2012) dari hasil penelitiannya menyebutkan bahwa sikap pustakawan kepada pemustaka dalam hal komunikasi yang ada di perpustakaan UNESA masih dirasa kurang ramah dengan penilaian sebesar 62 % kemudian

sebesar 60 % responden memberikan pernyataan kecewa terhadap cara penyampaian informasi oleh pustakawan perpustakaan UNESA dan sebesar 60 % pemustaka memberikan pernyataan bahwa tidak semua pustakawan memberikan informasi dengan jujur. Sedangkan dalam penelitian Ashaver & Bem-Bura (2013) menyatakan bahwa banyak mahasiswa yang merasa kesulitan ketika melakukan pencarian pada bahan pustaka meskipun sudah menuliskan kata kunci sesuai dengan topik yang ia cari. Selain itu ia juga merasa kesulitan ketika melakukan penelusuran informasi. Sehingga ia merasa kecewa terhadap pustakawan yang ada di perpustakaan tersebut karena dirasa kurang tanggap dan tidak dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Hal ini yang membuat mahasiswa tersebut melakukan pencarian informasi dengan cara lain yang lebih baik dan bisa ia dapatkan secara gratis.

Dhamayanti (2018) dari hasil observasinya pada pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Asahan terdapat beberapa permasalahan yaitu pegawai perpustakaan kurang mampu dalam menciptakan informasi, mengintegrasikan informasi, membedakan informasi dengan jelas. Hal ini termasuk permasalahan dalam kemampuan mengelola informasi. Sedangkan hasil penelitian Thoyyibah (2015) yang berjudul standart kompetensi pustakawan perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya menunjukkan bahwa tidak semua pustakawan memiliki kemampuan dalam membuat rencana kerja perpustakaan (RKP), hal ini dibuktikan dari beberapa responden yang memberikan jawaban dari hasil penelitian di lapangan dengan presentase sebesar 65,03 %. Dalam aspek pembuatan laporan kerja perpustakaan dengan presentase sebesar 40,1 % yang artinya pustakawan kurang menguasai dalam bidang tersebut, hal ini bertentangan dengan standart kompetensi kerja nasional Indonesia pada kompetensi umum dimana hal tersebut merupakan kemampuan mendasar yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan. Dalam melakukan pengadaan bahan pustaka hampir separuh pustakawan kurang memiliki pengetahuan terkait dengan proses pengadaan bahan pustaka dengan presentase sebesar 57,1 %. Dalam hal pengkatalogan subjek tidak

semua pustakawan memiliki kemampuan dalam menentukan notasi kelas berdasarkan DDC.

Amelia (2017) mengemukakan bahwa pustakawan memiliki kompetensi yang masih kurang yang disebabkan oleh beberapa faktor yaitu karena adanya pegawai perpustakaan yang honorer biasa, hal inilah yang membuat pegawai perpustakaan enggan untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya dalam bidang perpustakaan. Selain itu karena bukan berasal dari lulusan ilmu perpustakaan sehingga dalam hal kompetensi manajemen seperti inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi serta penyusunan buku-buku ke rak masih drasa kurang maksimal. Kemudian dalam hal mendidik pemustaka, membantu pemustaka dalam mengakses informasi, dan memanfaatkan bahan informasi masih kurang baik. Kompetensi pustakawan masih dapat dikatakan sangat rendah, hal ini dapat dilihat dari fakta yang terjadi di lapangan hampir seluruh pustakawan yang ada di perpustakaan di belum memberikan kepuasan pada pemustakanya. Pustakawan masih berfikir untuk dirinya sendiri, ia lupa bahwa peran perpustakaan adalah sebagai pusat informasi dan pustakawan merupakan seseorang yang mengelola dan membantu berkembangnya suatu perpustakaan. Sikap pustakawan yang masih tidak peduli dengan pengunjung perpustakaan, memiliki perilaku seenaknya, tidak berperan aktif dalam pendayagunaan informasi yang ada di perpustakaan, merupakan suatu hal yang tidak pantas dilakukan oleh seorang pustakawan (Listiani, 2007).

Hak (2013) mengemukakan kompetensi pustakawan di pengaruhi oleh permasalahan yang muncul dari lembaga pendidikan tempat ia menyelesaikan pendidikan ilmu perpustakaan, seperti permasalahan pada pembekalan kompetensi ilmu teknologi informasi (TI) melalui kurikulum pembelajaran yang berbeda. Dimana setiap kurikulum ada yang tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada di masyarakat. Teknologi informasi merupakan ilmu yang berkembang dengan sangat cepat, namun perpustakaan belum tentu dapat mengikuti dan mneysuaikan diri dengan cepat. Hal ini akan berpengaruh pada kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan. Laskowski (2018) mengemukakan,

terdapat beberapa masalah pada kompetensi teknologi informasi yang dimiliki oleh pustakawan yang disebabkan dari tempat ia menempuh pendidikan ilmu perpustakaan yaitu terdapat pendidikan ilmu perpustakaan yang tidak membekali kompetensi teknologi informasi yang mendasar secara penuh untuk menjadi tenaga yang handal dalam bidang kepustakawanan. Dengan fenomena tersebut membuat pustakawan tidak menguasai aplikasi dasar sistem informasi yang kemudian menjadikan ia tidak percaya diri.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawa di era *library* 4.0 ini masih kurang terutama dalam lingkup perpustakaan perguruan tinggi negeri oleh karena itu peneliti tertarik untuk memilih judul “Kompetensi Pustakawan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya”. Perpustakaan perguruan tinggi negeri tersebut adalah peprustakaan UNAIR, UNESA, UINSA, ITS, PENS, PPNS, dan UPN. Hal yang melatarbelakangi peneliti untuk memilih judul tersebut adalah karena seorang pustakawan merupakan salah satu faktor penting dalam pengembangan dan kemajuan perpustakaan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan beberapa masalah yaitu :

- 1.2.1 Bagaimana kompetensi manajemen informasi pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya ?
- 1.2.2 Bagaimana kompetensi interpersonal pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya ?
- 1.2.3 Bagaimana kompetensi teknologi informasi pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya ?
- 1.2.4 Bagaimana kompetensi manajemen pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri ?

1.3 Tujuan :

- 1.3.1 Untuk mengetahui kompetensi manajemen informasi pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kompetensi interpersonal pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya.
- 1.3.3 Untuk mengetahui kompetensi teknologi informasi pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya.
- 1.3.4 Untuk mengetahui kompetensi manajemen pada pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pembahasan tentang kompetensi pustakawan khususnya di perguruan tinggi negeri.

2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai data dan informasi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan kompetensi pustakawan khususnya di perpustakaan perguruan tinggi negeri.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi negeri khususnya yang ada di Surabaya guna untuk meningkatkan kompetensi pustakawannya.
2. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak perpustakaan agar mengetahui kompetensi apa saja yang perlu ditingkatkan oleh pustakawannya.

1.5 Tinjauan Pustaka

Pustakawan merupakan salah satu faktor penting yang memiliki pengaruh terhadap penyelenggaraan suatu perpustakaan. Pustakawan sebagai penyedia informasi harus memiliki kemampuan dan keterampilan dalam hal pengelolaan informasi, agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Hal tersebut dapat diperoleh dari pendidikan formal ataupun non formal, tidak hanya secara teori namun juga menguasai dalam prakteknya (Sulistyo-Basuki, 1993). Suatu perpustakaan akan dapat dirasakan oleh penggunanya sebagai penyedia sumber informasi yang berkualitas dan terpercaya apabila perpustakaan tersebut dikelola oleh seorang pustakawan yang memiliki kompetensi yang memadai terutama pada bidang IT, karena pada era revolusi industri 4.0 ini perpustakaan lebih banyak memanfaatkan dan memberikan layanan yang berbasis digital (Purnomo, 2005).

1.6 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

Kompetensi merupakan suatu pengetahuan, keterampilan, kemampuan, yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Menurut Spencer & Spencer (1993) kompetensi

merupakan suatu karakteristik yang dimiliki oleh seorang individu yang dapat memenuhi kriteria dalam menduduki suatu jabatan. Sedangkan kompetensi pustakawan merupakan suatu kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh seseorang khususnya pada bidang klasifikasi, katalogisasi, pengelolaan informasi dan semua keterampilan yang berkaitan dengan dunia perpustakaan guna untuk dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Adapun konsep kompetensi pustakawan yang digunakan pada penelitian ini dari Wicaksono. Menurut Wicaksono (2004) kompetensi pustakawan terdiri dari :

1. Kompetensi Manajemen Informasi

a. Mencari Informasi

Proses mencari informasi terbagi atas :

1) Mendefinisikan kebutuhan informasi

Pemustaka dapat mengidentifikasi beragam jenis informasi yang melibatkan kerangka referensi (*who, what, when, where, how, why*) sehingga dapat mendefinisikan masalah informasi dengan melakukan *skill* tanya jawab.

2) Penelusuran informasi

Pemustaka memiliki kemampuan dalam bentuk navigasi sistem pada sumber daya elektronik sehingga dapat mengetahui sumber informasi eksternal dan internal serta mengetahui sumber informasi mana saja yang dapat diandalkan.

3) Memformulasikan strategi penelusuran

Kemampuan dalam memilih strategi yang tepat serta dalam memilih alat penelusuran dengan menggunakan kata kunci dalam melakukan penelusuran informasi, dan tajuk subjek untuk mendapatkan informasi yang relevan.

b. Menggunakan Informasi

1) Evaluasi informasi

Pemustaka mengetahui kualitas informasi yang *up to date*, memiliki nilai otoritatif dan relevan.

- 2) Menilai informasi
Pemustaka dapat menilai informasi dengan cara melihat ide utama, kata kunci, fakta, opini, dengan melihat dari beberapa sudut pandang yang berbeda.
 - 3) Mengintegrasikan informasi
Klasifikasi informasi serta mengetahui hubungan antar konsep dan mampu mengetahui asal sumber informasi.
 - 4) Memilah informasi
Kemampuan dalam memilah informasi yang Dianggap tidak penting.
 - 5) Interpretasi informasi
Meringkas dan mengidentifikasi informasi, menganalisis informasi dan membandingkan sumber permasalahan sehingga dapat menggambarkan suatu konklusi.
- c. Membuat dan menciptakan informasi
Pemustaka mengetahui cara menciptakan informasi dan mengemas ulang informasi dengan memperhatikan tujuan kemas ulang informasi, menentukan isi, memilih format, dan menyediakan panduan.
 - d. Organisasi informasi
Suatu informasi yang terstruktur yang memiliki abstrak, indeks, retensi, ataupun review.
 - e. Penyebaran informasi
Menyampaikan informasi, promosi, mendengar dan mengevaluasi opini dari orang lain, memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan *information sharing*.
2. Kompetensi Interpersonal
 - a. Kemampuan berkomunikasi
Pemustaka mengetahui kemampuan berkomunikasi yang interaktif, dengan memberikan ejaan terstruktur yang jelas dengan pandangan dari berbagai perspektif.
 - b. Kemampuan mendengar

Pemustaka mengetahui cara mendengarkan pendapat orang lain dengan baik yang kemudian didiskusikan untuk mendapatkan sebuah gagasan baru.

c. Mampu memberikan *feedback*

Pemustaka mengetahui tentang cara memberikan *feedback* yang baik dalam berbagai macam kondisi.

d. Mampu mengatasi konflik

Pemustaka mengetahui cara mengatasi berbagai macam konflik dengan mempertimbangkan dampak baik dan buruknya sehingga dapat menghasilkan solusi terbaik.

e. Mampu menggunakan mekanisme komunikasi

Pemustaka mengetahui tentang mekanisme komunikasi guna untuk menjalin hubungan baik dengan sesama.

f. Mampu membangun tim dan memotivasi orang lain

Pemustaka mengetahui cara menghargai kontribusi yang dilakukan orang lain, cara membangun tim yang baik, dan kemampuan dalam memotivasi orang lain.

g. Kemampuan untuk belajar mandiri

Pemustaka mengetahui cara melakukan segala sesuatu secara mandiri.

h. Kemampuan berinisiatif

Kemampuan berinisiatif dalam melakukan berbagai hal.

i. Kemampuan untuk bekerja sama dalam tim

Kemampuan yang dimiliki pemustaka dalam bekerjasama yang baik dengan tim.

j. Cerdas dan mampu melakukan sesuatu secara terfokus

Cerdas dan mampu melakukan berbagai macam tugas secara terfokus.

k. Memiliki jiwa *entrepreneurship*

Pemustaka mengetahui tentang hal menciptakan lapangan kerja yang berupa bisnis usaha.

3. Kompetensi Teknologi Informasi

a. Desain dan Manajemen database

Pemustaka mengetahui tentang hal mendesain dan manajemen database yang berguna untuk mengatur semua data informasi yang ada di perpustakaan.

b. *Data warehousing*

Pengetahuan tentang pengelolaan sistem data dimana pengelolaan data terdiri dari satu pintu guna untuk mempermudah dalam proses temu kembali informasi. Sehingga informasi yang dihasilkan lebih tepat dan dalam hal memenuhi kebutuhan informasi bisa lebih cepat dan akurat.

c. Penerbitan elektronik

Pemustaka mengetahui tentang sumber informasi digital yang berupa e-book, e-journal, dan skripsi dalam bentuk digital.

d. Pengelolaan hardware

Pemustaka mengetahui tentang adanya hardware di perpustakaan guna untuk meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan.

e. Arsitektur informasi

Pemustaka mengetahui tentang adanya pemetaan informasi, struktur informasi serta semua sumber informasi yang ada didalam perpustakaan meliputi : jumlah data, jenis data, sumber data.

f. Sumber informasi elektronik

Pemustaka mengetahui tentang sumber-sumber informasi elektronik yang ada di perpustakaan.

g. Integrasi Informasi

Pemustaka mengetahui tentang adanya pembaruan informasi.

h. Desain intranet dan ekstranet

Kemampuan pemustaka dalam menggunakan internet dengan baik guna untuk memanfaatkan sumber informasi secara online melalui website perpustakaan atau yang lainnya.

i. Aplikasi perangkat lunak

Pemustaka mengetahui cara mengoperasikan aplikasi perangkat lunak yang ada di perpustakaan dan mengetahui alur jalannya informasi yang ia butuhkan.

j. Pemrograman

Pemustaka mengetahui pemrograman yang ada di perpustakaan sehingga lebih mudah dalam mengakses sumber informasi yang dibutuhkan.

k. Alur Kerja

Pemustaka mengetahui alur dan langkah-langkah awal untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

l. Text processing

Pemustaka mengetahui tentang text processing.

m. Metadata

Pemustaka mengetahui tentang metadata dan pengklasifikasian jenis informasi yang dipublish.

n. Perangkat lunak untuk manajemen informasi

Pemustaka mengetahui tentang perangkat lunak yang digunakan oleh perpustakaan dalam pengelolaan informasi.

4. Kompetensi Manajemen

a. Administrasi

Pemustaka mengetahui tentang sistem administrasi yang ada di perpustakaan guna untuk mempermudah proses administrasi yang ada.

b. Memahami proses kegiatan di dalam perpustakaan

Pemustaka mengetahui kegiatan apa saja yang ada di perpustakaan.

c. Manajemen perubahan

Pemustaka mengetahui adanya inovasi di perpustakaan guna untuk meminimalkan berbagai kemungkinan masalah yang terjadi.

d. Mampu berkoordinasi dengan baik

Pemustaka mengetahui tentang cara berkoordinasi yang baik dengan sesama.

e. Memiliki karakter kepemimpinan

Pemustaka mengetahui seseorang yang mempunyai jiwa kepemimpinan dan mampu berkoordinasi dengan semua orang.

f. Mampu melakukan pengukuran

Pemustaka mengetahui cara memperhitungkan segala macam kemungkinan yang terjadi dan cara mengatasinya dengan perhitungan yang matang.

g. Manajemen Sumber daya Manusia

Pemustaka mengetahui tentang sumber daya manusia yang ada di perpustakaan.

h. Manajemen Proyek

Pemustaka mengetahui tentang manajemen proyek guna untuk peningkatan layanan yang ada di perpustakaan.

i. *Relationship Management*

Pemustaka mengetahui bagaimana seseorang menjaga hubungan baik antar.

j. *Team Building*

Pemustaka mengetahui bagaimana membangun tim dan bekerjasama dengan baik guna untuk tercapainya tujuan bersama.

k. Manajemen Waktu

Kemampuan dalam menggunakan dan memaksimalkan waktu dengan sebaik-baiknya.

l. Pelatihan dan Pengembangan

Kemampuan dalam menganalisis *skill* guna untuk mengembangkan dan meningkatkan *skill* yang dimiliki.

m. Mampu melakukan perencanaan strategis

Kemampuan dalam membuat perencanaan-perencanaan strategis dan mengimplementasikannya.

1.6.2 Definisi Operasional

1. Kompetensi Manajemen Informasi

a. Mencari Informasi

- 1) Mendefinisikan kebutuhan informasi
- 2) Melakukan penelusuran informasi
- 3) Memformulasikan strategi penelusuran

- b. Menggunakan Informasi
 - 1) Evaluasi informasi
 - 2) Menilai informasi
 - 3) Mengintegrasikan informasi
 - 4) Memilah informasi
 - 5) Interpretasi informasi
 - c. Membuat dan menciptakan informasi
 - d. Organisasi informasi
 - e. Penyebaran informasi
2. Kompetensi Interpersonal
- a. Kemampuan berkomunikasi
 - b. Kemampuan mendengar
 - c. Mampu memberikan *feedback*
 - d. Mampu mengatasi konflik
 - e. Mampu menggunakan mekanisme komunikasi
 - f. Mampu membangun tim dan memotivasi orang lain
 - g. Kemampuan untuk belajar mandiri
 - h. Kemampuan berinisiatif
 - i. Kemampuan untuk bekerja sama dalam tim
 - j. Cerdas dan mampu melakukan sesuatu secara terfokus
 - k. Memiliki jiwa *entrepreneurship*
3. Kompetensi Teknologi Informasi
- a. Desain dan Manajemen database
 - b. *Data warehousing*
 - c. Penerbitan elektronik
 - d. Pengelolaan hardware
 - e. Arsitektur informasi
 - f. Sumber informasi elektronik
 - g. Integrasi Informasi
 - h. Desain intranet dan ekstranet
 - i. Aplikasi perangkat lunak

- j. Pemrograman
 - k. Metadata
 - l. Perangkat lunak untuk manajemen informasi
4. Kompetensi Manajemen
- a. Administrasi
 - b. Memahami proses kegiatan di dalam perpustakaan
 - c. Manajemen perubahan
 - d. Mampu berkoordinasi dengan baik
 - e. Memiliki karakter kepemimpinan
 - f. Mampu melakukan pengukuran
 - g. Manajemen Sumber daya Manusia
 - h. Manajemen Proyek
 - i. *Relationship Management*
 - j. *Team Building*
 - k. Manajemen Waktu
 - l. Pelatihan dan Pengembangan
 - m. Mampu melakukan perencanaan strategis

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pada jenis penelitian kuantitatif yang digunakan untuk meneliti adalah populasi dan sampel tertentu yang memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan. Menurut Robert Donmoyer dalam Given (2008) metode penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan pada kajian empiris yang digunakan untuk mengumpulkan data, menganalisis dan menampilkannya dalam bentuk numerik. Dalam pendekatan kuantitatif deskriptif ini pengolahannya di lakukan dengan cara mendeskripsikan dan menganalisis dari data yang terkumpul.

1.7.2 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya (perpustakaan Universitas Airlangga, perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember, perpustakaan Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, perpustakaan Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional Veteran). Adapun hal yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena memiliki *background* yang sama yaitu sebagai lembaga pendidikan perguruan tinggi negeri dan dengan adanya fenomena-fenomena yang terjadi di perpustakaan perguruan tinggi negeri yang didapat dari penelitian terdahulu. Hal ini yang menimbulkan minat peneliti untuk mengkaji lebih dalam terkait dengan kompetensi pustakawan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1.7.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan obyek atau subyek dan mempunyai kualitas serta karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2012). Sedangkan menurut Isgiyanto (2009) populasi merupakan semua nilai yang mungkin, baik dari hasil menghitung ataupun mengukur baik dengan cara kuantitatif ataupun kualitatif yang memiliki karakteristik tertentu diantara semua himpunan data yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif di perguruan tinggi negeri Surabaya sebanyak 280 mahasiswa yang memiliki karakteristik khusus yang sudah ditentukan oleh peneliti.

1.7.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini biasa disebut dengan teknik non random sampling artinya

terdapat kriteria khusus pada responden yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat menjawab segala permasalahan penelitian. Adapun kriteria responden tersebut sebagai berikut :

1. Mahasiswa aktif di salah satu perguruan tinggi negeri yang sudah ditentukan oleh peneliti
2. Mahasiswa yang pernah berkunjung dan menggunakan layanan perpustakaan minimal 2 kali dalam seminggu.
3. Mahasiswa yang sudah pernah menggunakan semua fasilitas yang disediakan perpustakaan.

Untuk jumlah sampel pada penelitian ini peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 280 responden yang terbagi atas 40 sampel yang berasal dari masing- masing perguruan tinggi negeri (mahasiswa Universitas Airlangga, mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, mahasiswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember, mahasiswa Politeknik Elektronika Negeri Surabaya, mahasiswa Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya, dan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran). Hal ini sesuai dengan pendapat Cohen et al. (2007) semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada maka semakin baik. Seperti yang dikatakan oleh Baley dalam Mahmud (2011) untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik untuk ukuran sampelnya minimal adalah 30. Hal ini senada dengan pernyataan Roscoe dalam Sugiono (2012) adapun ukuran sampel pada suatu penelitian yaitu ukuran sampel yang layak pada suatu penelitian adalah antara 30 hingga 500 dan jika sampel dibagi dalam suatu kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti, maka digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Dalam melakukan pengumpulan data peneliti melakukan pengamatan pada kompetensi pustakawan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya melalui web perpustakaan ataupun lainnya terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dan diikuti oleh pustakawan. Selain itu peneliti juga melakukan pendekatan terhadap beberapa responden untuk memperoleh data secara mendalam.

2. Angket (kuesioner)

Pada pengumpulan data penelitian ini dilakukan secara daring yaitu dengan cara membagikan kuesioner dalam bentuk Google form yang berisikan tentang identitas responden yang terdiri dari nama, usia, jenis kelamin, asal PTN, dan fakultas/ jurusan serta berisi tentang variabel-variabel yang berkaitan dengan penelitian. Jenis pertanyaan ini adalah tertutup yang artinya jawaban sudah disediakan dan responden tinggal memilih jawaban yang sesuai. Jumlah kuesioner sebanyak 280 yang diberikan kepada mahasiswa yang berasal dari perguruan tinggi negeri Surabaya yang sudah ditentukan oleh peneliti. Dalam mempermudah untuk pengumpulan data peneliti masuk dalam grup masing-masing universitas kemudian melakukan chat secara personal sedangkan untuk mengetahui kevalidan datanya, peneliti benar-benar memastikan bahwa yang mengisi kuesioner tersebut merupakan benar-benar responden yang dituju bukan orang lain.

3. Dokumentasi

Peneliti memperoleh beberapa data melalui dokumen tertulis, web perpustakaan, jurnal, buku, yang sesuai dengan kebutuhan peneliti guna untuk dijadikan sebagai referensi.

4. Probing

Peneliti melakukan teknik probing bertujuan untuk mengetahui lebih dalam jawaban yang diberikan oleh responden. Dengan memilih jawaban yang berbeda diantara jawaban responden lainnya.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data

1.7.5.1 Teknik Pengolahan Data

Setelah melakukan pengumpulan data dilanjutkan dengan kegiatan pengolahan data. Dalam penelitian ini pengolahan data dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu :

a. Editing

Editing merupakan suatu kegiatan pemeriksaan dan meneliti kembali pada data yang sudah diperoleh untuk mendapatkan informasi yang jelas, terang, bisa dibaca, relevan dan tepat (Sarantakos, 1993). Selain itu pada tahap ini dapat mengidentifikasi kesalahan-kesalahan yang ada pada kuesioner, misalnya seperti terdapat pernyataan yang belum terjawab karena kelewatan. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pengolahan pada tahap selanjutnya.

b. Coding

Coding merupakan kegiatan pembuatan kode, dengan cara memberikan simbol angka pada tiap jawaban atau dengan memberikan tanda pada masing-masing jawaban dengan kode tertentu (Sarantakos, 1993). *Coding* merupakan suatu proses dalam mengubah pernyataan dan jawaban yang ada pada kuesioner diubah menjadi angka yang dapat dibaca oleh mesin.

c. Tabulasi

Tabulasi merupakan langkah terakhir pada teknik pengolahan data. Pada tahap ini dilakukannya penginputan data-data pada tabel dan mengatur angkanya dengan perhitungan yang sesuai dengan penelitiannya.

1.7.5.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif deskriptif. Dimana untuk mendeskripsikan temuan-temuan data yang diperoleh. Data didapat dari kuesioner yang telah dibagikan kepada 280 responden kemudian di input dengan menggunakan SPSS dan dilanjutkan dengan analisis data. Pertanyaan yang ada pada kuesioner bersifat tertutup, peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan *skala likert*. Pada *skala likert* menggunakan beberapa pertanyaan yang digunakan untuk mengukur perilaku atau sikap individu dengan menyediakan 5 poin pilihan pada setiap

pertanyaan (Likert, 1932). Dalam penyusunan skala pengukuran tersebut poin pilihannya antara 1 sampai 5 dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jawaban sangat setuju (SS) : diberi poin nilai 5
- Jawaban setuju (S) : diberi poin nilai 4
- Jawaban netral (N) : diberi poin nilai 3
- Jawaban tidak setuju (TS) : diberi poin nilai 2
- Jawaban sangat tidak setuju (STS) : diberi poin nilai 1

Perhitungan untuk menentukan suatu tingkatan pada penelitian ini peneliti menggunakan cara sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan : I = Interval

K = Kelas

R = Range

Pada perhitungan tersebut masing-masing skala memiliki interval dengan perhitungan : $I = R/K$

$$= n-1/K$$

$$= 5-1/5 = 0,80$$

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui tingkatan kategori jawaban responden yaitu :

No	Kategori	Skala
1.	Sangat rendah	1, 00 – 1,80
2.	Rendah	1,81 – 2, 60

3.	Sedang	2,61 – 3,40
4.	Tinggi	3,41 – 4,20
5.	Sangat tinggi	4,21 – 5,00