BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan pada umumnya sering kita jumpai di sekolah-sekolah maupun di sebuah perguruan tinggi, tetapi ketika perpustakaan hanya berada di sekolah-sekolah maupun perguruan tinggi orang yang pendidikannya putus di tengah jalan atau bahkan tidak mengenyam bangku pendidikan sama sekali tidak dapat ikut merasakan layanan perpustakaan. Perpustakaan yang berada didalam sekolah-sekolah pada umumnya hanya bisa dirasakan oleh siswa-siswi yang sekolah ditempat tersebut tetappi pada sebuah perguruan tinggi terbuka untuk umum hanya saja ketika kita masuk perpustakaan tersebut kita harus menunjukan identitas diri seperti KTM atau Kartu Tanda Mahasiswa.

Sekarang ini banyak tempat bacaan yang dapat dikunjungi, baik sekadar untuk membaca-baca buku atau bahkan meminjam buku. Salah satunya yaitu Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung, Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung yaitu memberikan jasa pelayanan kepustakaan dan layanan arsip. Layanan perpustakaan yang sekarang terletak di Jalan Caringin No.13 ini membuka layanan dari hari senin sampai jumat dari jam 09.00-12.00 kemudian tutup untuk istirahat jam 12.00-13.00 dan dibuka kembali pada pukul 13.00 sampai dengan jam 15.00.

Adapun tujuan dari Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung ini untuk lebih meningkatkan pendidikan dan pengetahuan. Untuk merealisasikan gagasan tersebut dilakukan dengan menyusun strategi-strategi dalam mencapai kepuasan pengunjungnya.

Perpustakaan umum mempunyai peran yang sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman, bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga Negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa, hal ini sesuai dengan yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa (Daryono,22009:1).

Menurut Hendro Wicaksono (2005:1) perpustakaan umum yang ideal tidak hanya meningkatkan produktifitas dan taraf hidup masyarakat tetapi juga menjadikan komunitas pemakainya menjadi orang-orang yang kritis, berwawasan luas dan tanggap problem sosial yang ada.

Selain itu, Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung menjadi sarana informasi dan pendidikan bagi generasi penerus, juga sebagai tempat belajar dengan berbagai jenis buku dan pelayanan yang disediakan oleh Kantor Perpustakaan dan

Arsip Daerah Kota Bandung. Fasilitas pelayanan terus diperbaharui guna memenuhi kebutuhan pengunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjungnya.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan atau pengunjung. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau KBBI dijelaskan bahwa pelayanan sebgai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang.

Secara etimologi, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk.,1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Norman (1994 : 14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut :

a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya.
b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan, Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota

Bandung memiliki koleksi buku yang cukup lengkap mulai dari buku non fiksi, fiksi, buku daerah, kliping, karya murni, filsafat, agama, ilmu social, bahasa, ilmu pengetahuan murni, teknologi, karya seni, rekreasi, sport, sastra, sejarah geografis, dan biografi. Selain itu pula disediakan terbitan berkala berupa majalah dan surat kabar , baik terbitan dalam kota maupun luar Kota Bandung, antara lain : majalah Tempo, majalah Trubus, majalah Mangle, Tabloid Nova, Manajemen Qolbu (MQ), Koran Pikiran Rakyat, Tribun Jabar, Koran Galamedia Indonesia dan Koran Kompas.

Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan informasi di era globalisasi ini, pada umumnya masyarakat perkotaan dan pedesaan makin haus akan informasi yang akurat, tepat, dan cepat, baik cetak maupun elektronik. Namun demikian, mengingat keterbatasan sarana dan prasarana, masyarakat pedesaan agak lamban dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Untuk mengatasi kesenjangan informasi ini pemerintah daerah (pemda) berusaha memberikan layanan informasi tertulis kepada warga antara lain dengan menyediakan layanan perpustakaan keliling (mobile library).

Layanan jenis ini perlu dikembangkan dan diperkenalkan kepada masyarakat, agar mereka dapat memanfaatkan perpustakaan keliling sebagai suatu sarana pengembangan pribadi dalam pendidikan nonformal. Perpustakaan keliling merupakan salah satu perangkat penyelenggaraan pendidikan nonformal yang berupaya untuk ikut mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diamnatkan oleh UUD 1945. Berdasarkan amanat ini, perpustakaan keliling bertugas mengumpulkan,

memililih, dan menyajikan karya-karya manusia kepada pembacanya (masyarakat) yang tidak terlayani oleh perpustakaan umum (di kota) (Hardjoprakoso)

Perpustakaan "berpindah-pindah" ini dimaksudkaustakaan keliling untuk mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Dilihat dari sejarahnya, bantuan untuk perpustakaan keliling di Indonesia sudah ada sejak tahun 1975. Pemerintah melalui proyek pembangunan Depdikbud telah merencanakan perpustakaan keliling sebagai salah satu layanan perpustakaan public. Tujuan utamanya adalah mendekati informasi kepada masyarakat di daerah terpencil, sebab masyarakat desa sampai saat ini belum mampu mencapai informasi semaksimal mungkin (Perpustakaan Nasional, 1992).

Pada saat peneliti melakukan PKL di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung, peneliti melihat masih sedikit pengunjung yang datang ke Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung. Mungkin ini disebabkan oleh beberapa faktor yaitu letaknya yang kurang strategis ditambah lagi ketidaktauan warga akan mengenai keberadaan dari Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung sendiri.

Untuk menunjang program tersebut maka, Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung dalam kedudukan peran serta fungsinya terus berupaya meningkatkan diri guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi warga Kota Bandung yaitu dengan pengadaan mobil perpustakaan keliling. Dalam memberikan pelayanan

biasanya ada hal-hal yang perlu diperhatikan atau bahkan ada strategi yang sudah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan.

Untuk mencapai sasaran tersebut dan tercapainya tujuan perusahaan, diperlukan strategi. Menurut Anwar Arifin dalam bukunya Strategi Komunkasi merumuskan bahwa suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Jadi merumuskan strategi komunikasi, berarti memperhitungkan kondisi situasi (ruang dan waktu) yang dihadapi di masa depan, guna mencapai efektifitas. Dengan strategi komunikasi ini, berarti dapat ditempuh beberapa cara memakai komunikasi secara sadar untuk menciptakan perubahan pada diri khalayak dengan mudah dan cepat.

Bagian promosi dalam sebuah perusahaan swasta ataupun pada lembaga instansi pemerintahan mempunyai fungsi yang sama, hanya saja bagian promosi pada perusahaan swasta lebih bertujuan kepada peningkatan suatu prosuk, maupun jasa yang disediakan. Tetapi pada instansi pemerintahan lebih untuk mempromosikan keberadaan dari instansi itu sendiri dan menginformasikan layanan yang disediakan oleh instansi pemerintahan tersebt.

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum atau menetap (Sulistiyo-Basuki,1991:48).

Tujuan perpustakaan keliling perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang dan mendesak. Jika hasil kerja atau manfaat perpustakaan keliling kurang dirasakan masyarakat, maka dukungan masyarakat terhadap keberadaan perpustakaan keliling akan semakin berkurang. Dan apabila kondisi yang kurang menguntungkan ini berlarut-larut, maka perpustakaan keliling akan terancam ditinggalkan oleh para pembaca (Perpustkaan Nasional RI,1992:20).

Fungsi perpustakaan keliling perpustakaan keliling merupakan perpanjangan atau perluasan jangkauan layanan perpustakaan umum yang berfungsi untuk mempertemukan bahan bacaan dengan pembancanya didaerah yang relative jauh dari perpustakaan umum atau karena situasi dan kondisi tertentu, tidak sempat datang ke perpustakaan umum. Walaupun masih terdapat banyak kendala dalam perwujudannya, fungsi utama dari perpustakaan keliling adalah mendekatkan informasi kepada masyarakat desa, karena mereka belum mampu memperoleh informasi secara mandiri. Dengan kata lain, hakekat keberadaan perpustkaan keliling adalah pelayanan bagi pembaca.

Dengan mobil perpustakaan keliling ini menjadi strategi bagian promosi dalam memberikan pelayanan kepada warga khususnya bagi warga Kota Bandung. Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung sendiri menggunakan 2 unit mobil perpustkaan keliling yaitu 1 unit mobil Minibus Suzuki Carry dan 1 unit mobil Toyota Hi-Lux.

1.2 Rumusa Masalah

Bertolak dari latar belakang masalah diatas maka peneliti meyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Pertanyaan Makro

"Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling Sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung".

1.2.2 Pertanyaan Mikro

Berdasarkan pertanyaan makro diatas peneliti menarik sub judul yang akan dijabarkan seperti dibawah ini sesuai dengan definisi strategi yang dikemumakakan oleh Anwar Arifin dalam buku Stragei Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas.

1. Bagaimana **Tujuan** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung ?
2. Bagaimana **Keputusan** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung ?
3. Bagaimana **Tindakan** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui, menjabarkan dan menjelaskan "Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian tentunya memiliki tujuan, dimana tujuan dari penelitian yang dilakukan akan dijelskan seperti yang dibawah ini.

1. Untuk mengetahui **Tujuan** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui **Keputusan** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui **Tindakan** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung

4. Untuk mengetahui **Strategi** Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam suatu penelitian diharapkan dapat memberikan suatu manfaat atau kegunaan yang dapat digunakan oleh masyarakat luas, adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yaitu sebagi berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoristis penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu komunikasi secara umum, sedangkan kegunaan teoritis secara khusus diharapkan dapat meningkatkan penegembangan ilmu mengenai Strategi Komunikasi Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung melalui Mobil Perpustakaan Keliling sebagai Bentuk Pelayanan Bagi Warga Kota Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian ini secara praktis, diharakan bisa memberikan suatu masukan referensi tambahan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangaan. Kegunaan secara praktis pada penelitian ini sebagai berikut :

1. **Bagi Peneliti**

   Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi sebuah pengetahuan dan pengalaman serta penerapan ilmu yang diperoleh dan menambah wawasan peneliti dalam bidang Ilmu konsentrasi Humas, khususnya mengenai strategi bagian promosi.

2. **Bagi Akademik**

   Penelitian ini diharapkan sebagai literature bagi mahasiswa Unikom secara umum dan mahasiswa Ilmu Komunikasi secara khusus, yang dapat dijalankan sebagai literatur dan referensi tambahan terutama bagi yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama.

3. **Bagi Lembaga yang Diteliti**

   Hasil penelitan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengembangan dalam perencanaan dan evaluasi bagi Bagian Promosi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung sebagai bentuk pelayanan bagi warga Kota Bandung.