

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari bahasa latin *comunico* yang artinya membagi. Istilah komunikasi diadopsi dari bahasa inggris yaitu “*communication*”, istilah “*comunicare*” bermakna membagi sesuatu dengan orang lain, memberikan sebagian untuk seseorang, tukar menukar, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, dan lain sebagainya.¹ Dengan demikian komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memberitahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan, maupun tak langsung.²

Pengertian komunikasi tidak sesederhana seperti yang kita lihat sebab para pakar memberi definisi menurut pemahaman dan pandangan masing-masing. Hovland mendefinisikan komunikasi sebagai proses yang terjadi antara satu orang dan orang lain, Hovland juga mendefinisikan bahwa komunikasi merupakan proses untuk mengubah perilaku seseorang.³ Akan tetapi seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu memang komunikatif seperti yang didefinisikan oleh

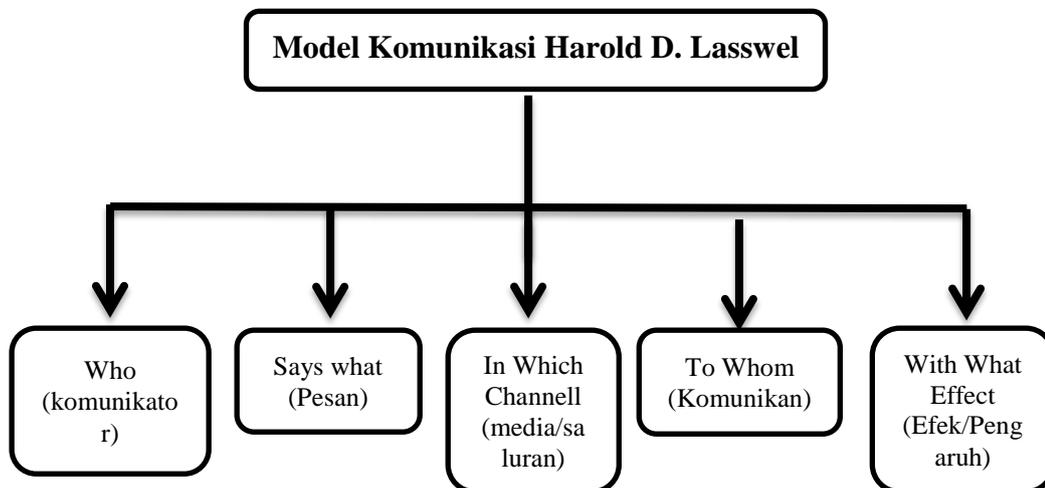
¹ Misroni. *Komunikasi dan Perpustakaan*. (Palembang: Noer Fikri, 2018) h.27

² Onong Uchjana Effendi, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung :Remaja Rosdakarya, 2004), h. 5

³ Universitas Mercubuana Yogyakarta, “Bab II Landasan Teori,” t.t., h. 18 di akses pada 11 mei 2019 dari, <http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/544/3/BAB%20II.pdf>.

Hovland tersebut.⁴ Sedangkan menurut Harold D. Lasswell bahwa cara yang untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.⁵ Yang jika di buat menjadi bagan sebagai berikut :

Bagan 2.1



Bagan: Proses komunikasi Harold D. Lasswell

Pada teori komunikasi yang dikemukakan oleh Harold D. Lasswell dalam teori komunikasi ini jika dihubungkan dengan pelayanan di perpustakaan sangat penting untuk memberikan pelayanan yang sangat baik bagi pemustaka. Hal ini disebabkan karena pengelola adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga pustakawan akan bertemudengan berbagai watak dan kepribadian

⁴ Onong Uchjana Effendi. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. (Bandung: Rosda, 2017) h.10

⁵ Misroni. *Komunikasi dan Perpustakaan*. (Palembang: Noer Fikri, 2018) h.28

pemustaka. Untuk menghadapi hal ini pustakawan perlu mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka.

Sedangkan menurut Everett M. Rogers bahwa definisi komunikasi adalah proses dimana ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.”⁶ Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan terhadap seseorang melalui media yang tidak lain untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masing-masing pihak.

B. Jenis-jenis Komunikasi

1. Berdasarkan Ruang Lingkup

Ruang lingkup terjadinya komunikasi. Maka dalam komunikasi menurut ruang lingkup dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung pada lingkungan organisasi atau perusahaan yang terjadi diantara anggota organisasi atau perusahaan tersebut. Komunikasi internal ini dibedakan menjadi 3 :
 1. Komunikasi vertikal adalah komunikasi yang terjadi dalam bentuk komunikasi dari atasan kepada bawahan.
 2. Komunikasi Horizontal, komunikasi yang terjadi pada organisasi diantara orang - orang yang mempunyai kedudukan sejajar.

⁶ Hafied Cangara. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017)
h. 35

3. Komunikasi diagonal komunikasi yang terjadi pada organisasi atau kantor diantara orang - orang yang mempunyai kedudukan yang tidak sama.
- b. Komunikasi Eksternal yaitu komunikasi yang berlangsung antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi atau perusahaan. Komunikasi dengan pihak luar dapat berbentuk :
 1. Eksposisi, pameran. Promosi, publikasi dan sebagainya
 2. Konpersi pers (press release)
 3. Siaran televisi, radio dan sebagainya
 4. Bakti sosial, pengabdian pada masyarakat, dan sebagainya.
2. Berdasarkan Aliran Komunikasi
 - a. Komunikasi satu arah, komunikasi yang berlangsung satu pihak saja pada umumnya komunikasi ini terjadi dalam keadaan mendesak atau darurat atau yang terjadi karena sistem yang mengaturnya harus demikian, misalnya untuk menjaga kerahasiaan atau untuk menjaga kewibawaan pimpinan.
 - b. Komunikasi dua arah yaitu komunikasi yang bersifat timbal balik dalam hal ini komunikasi diberi kesempatan untuk memberikan respon atau feed back kepada komunikatornya.
 - c. Komunikasi ke atas, komunikasi yang terjadi dari bawahan kepada atasan.

- d. Komunikasi ke bawah, komunikasi yang terjadi dari atasan kepada bawahan
 - e. Komunikasi ke samping, komunikasi yang terjadi di antara orang yang memiliki kedudukan sejajar⁷
3. Berdasarkan Jenis komunikasi
- a. Komunikasi personal ada 2 yaitu :
 - 1. Komunikasi Intrapersonal (diri sendiri) adalah penggunaan bahasa dan pikiran yang terjadi didalam diri komunikator sendiri. Contoh dari komunikasi ini adalah berdoa, bersyukur, intropeksi diri, dan berkhayal. Adapun unsur-unsur komunikasi intrapersonal yaitu
 - a. Sensasi : tahap awal penerimaan pesan atau informasi yang diterima oleh alat indera manusia.
 - b. Persepsi : proses pemberian makna terhadap informasi yang ditangkap oleh sensasi.
 - c. Memori : proses penyimpanan informasi dan evaluasinya dalam kognitif individu. Kemudian informasi dan evaluasi tersebut dikeluarkan atau diingat kembali pada suatu saat.
 - d. Berpikir : proses mengolah, memanipulasi informasi untuk memenuhi kebutuhan atau menyelesaikan masalah.
 - 2. Komunikasi interpersonal yaitu suatu proses penukaran informasi atau komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih secara langsung maupun dengan media yang bertujuan untuk memperoleh

⁷Aris Febri Rahmanto, *Peranan Komunikasi Dalam Suatu Organisasi*. Diakses pada Minggu 22 Desember 2019, pukul 10.12 wib. Dapat dilihat di https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-4603-Aris_F.pdf

reaksi atau feedback dalam bentuk verbal ataupun non-verbal. Contohnya saat kita mengobrol dengan teman, dosen , keluarga, dll.⁸

3. Komunikasi Kelompok

a. Komunikasi kelompok kecil seperti diskusi panel, simposium seminar dan sejenisnya.

b. Komunikasi kelompok besar, biasanya bersifat akbar seperti kampanye atau tabligh akbar.⁹

4. Berdasarkan Sifat Komunikasi

a. Komunikasi Verbal

Simbol atau pesan verbal adalah sesuatu yang menggunakan tulisan ataupun lisan. Pesan verbal adalah komunikasi yang menggunakan kata-kata, entah lisan maupun tulisan. Komunikasi ini paling banyak dipakai dalam hubungan antar manusia. Melalui kata-kata, untuk mengungkapkan perasaan, emosi, pemikiran, gagasan, atau maksud mereka, menyampaikan fakta, data dan informasi serta menjelaskan.¹⁰

Dalam kode verbal komunikasi yaitu bahasa, yang merupakan suatu sistem lambang yang disepakati dan juga hasil belajar, begitupun alat untuk berinteraksi.

⁸ Rr.Chusnu Syarifa, M.Si, *Komunikasi Intrapersona*. Diakses pada Minggu, 08 Desember 2019, pukul 12.37 wib. Dapat dilihat pada <http://staffnew.uny.ac.id/upload/197912032015042001/pendidikan/PERTEMUAN%204-5%20KOMUNIKASI%20INTRAPERSONAL%20DAN%20INTERPERSONAL.pdf>

⁹ Misroni. *Komunikasi dan Perpustakaan*. h.32

¹⁰ Rd. Nia Kania Kurniawati, *Komunikasi Antar Pribadi: Konsep Dan Teori Dasar*, (Yogyakarta: Graha Ilmu , 2014) h. 27

Walaupun bahasa menjadi alat yang istimewa dalam interaksi komunikasi, namun bahasa memiliki keterbatasan. Berikut keterbatasan bahasa sebagai bagian dari komunikasi manusia menurut Deddy Mulyana sebagai berikut :

1. Keterbatasan jumlah kata yang tersedia
2. Kata-kata bersifat ambigu dan kontekstual
3. Kata-kata mengandung bias budaya
4. Percampuran fakta, penafsiran, dan penilaian

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah proses komunikasi dimana pesan disampaikan tidak menggunakan kata-kata. Contoh komunikasi nonverbal ialah menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata.

1. Ekspresi wajah

Ekspresi wajah merupakan sumber yang kaya dengan komunikasi karena ekspresi wajah mencerminkan suasana emosi seseorang. Jika diterapkan di perpustakaan ekspresi wajah dapat melengkapi atau seperti menggantikan verbal. Misalnya: menaikkan atau menurunkan alis mata, mengerlingkan mata, tersenyum lebar.

2. Kontak mata

Kontak mata merupakan sinyal alamiah untuk berkomunikasi. Dengan mengadakan kontak mata selama berinteraksi atau tanya jawab berarti orang tersebut terlibat dan menghargai lawan bicaranya.

Jika diterapkan di perpustakaan pengelola sebaiknya menjaga kontak mata langsung dengan pemustaka, tetapi jangan sampai berlebihan/terlalu lama.¹¹

3. Sentuhan

Merupakan bentuk komunikasi personal mengingat sentuhan lebih bersifat spontan dari pada komunikasi verbal. Beberapa pesan seperti perhatian yang sungguh-sungguh, kasih sayang, atau simpati dapat dilakukan melalui sentuhan. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pengelola memberikan sentuhan tepukan punggung kepada pemustaka yang bingung mencari buku di rak, cara seperti ini merupakan bentuk perhatian pengelola.

4. Postur tubuh dan gaya berjalan

Postur tubuh dan gaya berjalan merupakan ekspresi diri yang diperlihatkan melalui cara seseorang berjalan, duduk, berdiri, dan bergerak. Sikap pengelola yang cenderung tegak akan mengirimkan pesan percaya diri. Jika diterapkan di perpustakaan seorang pengelola berjalan, duduk, berdiri dan bergerak memperlihatkan ekspresi dirinya. Misalnya: sebagai wujud ketertarikan dan perhatian, maka pengelola dapat mencondongkan badan ke arah pemustaka pada saat menyapa untuk membangun hubungan akrab

¹¹Endang Fatmawati, "Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka". *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 12. Diakses Pada Kamis, 08 Desember 2019, Pukul 10.30 Wib. Dapat Dulihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya Komunikasi Non... Buletin Sangkakala Ed. 8 Tahun 2010.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

dengan pemustaka, maka pustakawan dapat menggunakan sebuah gerak telapak kanan ke atas dengan memulai untuk jabat tangan.¹²

5. Suara rintihan, menarik napas panjang, dan tangisan

Suara rintihan, menarik napas panjang, dan tangisan merupakan salah satu ungkapan perasaan dan pikiran seseorang yang dapat dijadikan komunikasi. Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pengelola dalam layanan bercerita (*story telling*), agar pesan dapat diterima anak-anak dengan mudah, pengelola dapat melakukannya dengan penuh ekspresif seperti menirukan suara ayam berkokok (petok-petok), saat pemustaka berisik, maka pustakawan dapat mendesis ‘ssttt....ssttt’.

6. Gerak isyarat

Gerak isyarat merupakan media komunikasi yang dapat mempertegas pembicaraan. Penggunaan isyarat sebagai total dari komunikasi seperti mengetuk-ngetukan kaki atau menggerakkan tangan selama berbicara menunjukkan seseorang dalam keadaan tertekan, bingung, Jika diterapkan di perpustakaan misalnya: pengelola hendaknya membiasakan dengan menunjukkan siap membantu dengan “telapak tangan terbuka”.

Komunikasi nonverbal juga adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk

¹²Endang Fatmawati, “Pentingnya Komunikasi Nonverbal Saat Pustakawan Melayani Pemustaka”. *Buletin Sangkakala: Menyuarakan Pembaharuan Dan Kemajuan*. Edisi Ke-8 Tahun 2010, h. 12. Diakses Pada Kamis, 08 Desember 2019, Pukul 10.30 Wib. Dapat Dilihat Pada [Http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya Komunikasi Non... Buletin Sangkakala Ed. 8 Tahun 2010.Pdf](http://Eprints.Undip.Ac.Id/65551/1/Pentingnya_Komunikasi_Non..._Buletin_Sangkakala_Ed._8_Tahun_2010.Pdf)

melukiskan semua peristiwa komunikasi, komunikasi nonverbal berfungsi sebagai berikut :

1. Menekankan

Manusia menggunakan komunikasi nonverbal untuk menonjolkan atau menekankan beberapa bagian dari pesan verbal, misalnya tersenyum.

2. Melengkapi

Manusia menggunakan komunikasi nonverbal untuk memperkuat warna sikap umum yang dikomunikasikan oleh pesan verbal.

3. Menunjukkan kontradiksi

Menyilangkan jari atau kedipan mata.

4. Mengatur

Mengerutkan bibir, mencondongkan badan kedepan atau membuat gerakan tangan menunjuk.

5. Mengulangi

Menyertai pernyataan verbal “apa benar?” sambil mengagkat alis mata.

6. Menggantikan

Dapat menggantikan pesan verbal, misalnya dengan mengatakan “oke” dengan tangan tanpa berkata apa-apa.¹³

¹³ Elva Rahmah, Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi. (Jakarta: Kencana, 2018). H. 34-43

C. Fungsi Komunikasi

1. Informasi, yaitu kegiatan untuk mengumpulkan, menyimpan data, fakta dan pesan, opini dan komentar, sehingga orang bisa mengetahui keadaan yang terjadi diluar dirinya.
2. Sosialisasi, yaitu menyediakan dan mengajarkan ilmu pengetahuan bagaimana orang bersikap sesuai nilai-nilai yang ada.
3. Pendidikan, yakni membuka kesempatan untuk memperoleh pendidikan secara luas, baik untuk pendidikan formal di sekolah maupun untuk diluar sekolah
4. Motivasi yakni mendorong orang untuk mengikuti kemajuan orang lain melalui apa yang mereka baca.¹⁴

D. Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi

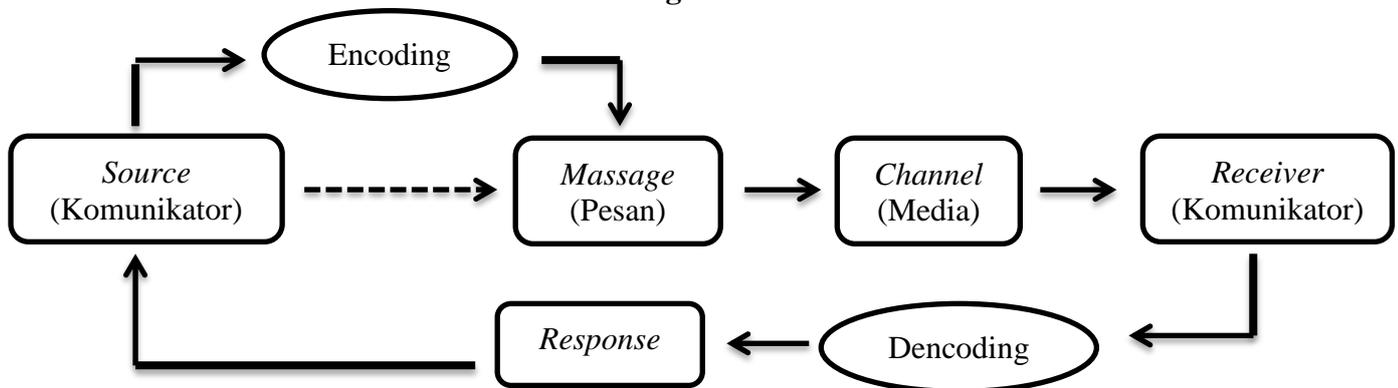
Komunikasi merupakan satu proses yang di dalamnya terdapat berbagai unsur sebagai berikut ini:

1. Sumber (*source*)
2. Pesan (*massage*)
3. Saluran/ media (*channel*)
4. Penerima (*receiver*)
5. Efek (*effect*).

Untuk lebih jelas semua unsur komunikasi tersebut akan dapat dilihat pada gambar berikut ini:¹⁵

¹⁴ Misroni. *Komunikasi dan Perpustakaan*. h.33-34

Bagan 2.2



Sumber: Proses Komunikasi Antarpribadi

Sumber (*source*) adalah pihak yang berinisiatif atau berkebutuhan untuk berkomunikasi, individu, kelompok, organisasi, perusahaan, dan lain-lain. Pihak sumber memiliki gagasan yang akan disampaikan kepada penerima. Gagasan diubah menjadi pesan melalui *encoding* yaitu proses mengubah gagasan menjadi simbol-simbol yang umum (kata, bahasa, tanda, gambar dan seterusnya). Sehingga dapat dipahami oleh penerima. Pesan (*message*) merupakan hal-hal yang bersifat verbal dan/atau non verbal yang mewakili perasaan, pikiran, keinginan atau maksud sumber tadi. Saluran/ media (*channel*) adalah alat/wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima. Penerima (*receiver*) adalah orang yang menerima pesan dari sumber. Penerima pesan ini menerjemahkan seperangkat simbol verbal atau nonverbal yang ia terima menjadi gagasan yang dapat dipahami. Proses itu disebut *decoding*. Efek (*effect*) yaitu tahap yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

¹⁵Edi Harapan dan Syarwani Akhmad, *Komunikasi Antar Pribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014) h. 15

Proses komunikasi dapat terjadi bila sumber (komunikator), bermaksud menyampaikan gagasan (informasi, saran, permintaan dan seterusnya) yang ingin disampaikan kepada penerima dengan maksud tertentu. Untuk itu dia menerjemahkan gagasan tersebut menjadi simbol-simbol (proses *encoding*) yang selanjutnya disebut pesan (*message*). Pesan tersebut disampaikan melalui (*channel*) tertentu misalnya dengan bertatap muka langsung, telepon, surat, dan seterusnya. Setelah pesan sampai pada penerima, selanjutnya itu terjadilah respons pada penerima pesan. Respons tertuju pada pengirim pesan.

E. Pelayanan di Perpustakaan

Di dalam perpustakaan Menurut Pawit M. Yusuf bahwa layanan perpustakaan terbagi dua yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung. Layanan langsung yaitu layanan yang berhubungan dengan pengguna perpustakaan seperti, layanan sirkulasi, referensi dan layanan pengguna. Sedangkan layanan tidak langsung adalah layanan yang berupa pemberian motivasi kepada para pengguna untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Tugas pokok sebuah perpustakaan adalah memberikan layanan informasi. Karena pentingnya layanan tersebut maka sering dikatakan bahwa kinerja perpustakaan akan dicerminkan pada layanan informasi tersebut.¹⁶ Sedangkan Sutarno mengemukakan jika layanan kepada pelanggan memuaskan, maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum

¹⁶ Pawit M. Yusuf. *Mengenal Dunia Perpustakaan Dan Informasi*. (Bandung: Binacipta, 1991)h.44

memuaskan maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik.¹⁷

Pengelola dalam melayani pemustaka ada sebuah layanan pengguna yang merupakan salah satu kegiatan pokok perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah penyediaan segala alat bantu penelusurannya, tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan.¹⁸ Kegiatan layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai.¹⁹

Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting bila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka secara cepat dan tepat. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Tujuan dan fungsi layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi di lingkungan perguruan tinggi (mahasiswa dan dosen), melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan menunjang peneliti. Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu dilengkapi bahan pustaka

¹⁷ Sutarno. *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. (Jakarta: Panta Rei)h.112

¹⁸Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, h. 135

¹⁹Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 181

referensi pada semua tingkat akademis dan disediakan ruang diskusi serta jasa peminjaman.²⁰

Jadi pelayanan yang baik itu akan tercermin pada layanan informasi, yang akan melibatkan komunikasi seorang pengelola dalam melayani pemustaka yang ingin mencari informasi di perpustakaan baik itu pada layanan sirkulasi, referensi, yang terdapat di perpustakaan, tidak hanya itu aktivitas pelayanan informasi antara pengelola dan pemustaka adalah salah satu bentuk kegiatan komunikasi perpustakaan, cara pustakawan berkomunikasi dalam memberikan layanan bisa lebih menentukan keinginan masyarakat berkunjung ke perpustakaan di banding dengan kemegahan gedung perpustakaan dan banyaknya koleksi maupun jenis layanan yang diberikan.²¹ Oleh karena itu berdasarkan prinsip bahwa layanan perpustakaan merupakan ujung tombak citra lembaga, pustakawan perlu memahami secara utuh konsep komunikasi dalam memberikan layanan.

Agar pengguna merasa puas, maka layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas. Karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi sebagai berikut ini:²²

- a. Koleksi Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
 1. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi.

²⁰Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern Dan Profesional*, h. 182- 183.

²¹ Lakmi. *Tinjauan Kultural terhadap Kepustakawanan: Inspirasi dari Suatu Karya Umberto*. (Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya) h.124

²² Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*,(Yogyakarta: Graha Ilmu , 2007) h.85-87

b. Fasilitas

1. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung.
2. Kenyamanan layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

c. Sumber daya manusia

1. Kesopanan dan keramahan dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
2. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
3. Empati wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
4. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART yaitu Siap mengutamakan pelayanan, Menyenangkan dan menarik, Antusias/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa.

d. Layanan perpustakaan

1. Ketepatan waktu, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
3. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani.²³

Perpustakaan dapat memberikan layanan kepada pengguna antara lain:

²³ Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007)h.86-87

a. Layanan *locker*

Layanan *locker* adalah penyediaan fasilitas untuk menitipkan tas atau barang.

b. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.

c. Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

d. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi adalah kegiatan layanan untuk mencari kembali informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai objek tertentu.

e. Layanan informasi koleksi terbaru

Layanan informasi terbaru adalah suatu bentuk jasa kesiagaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan sesegera mungkin kepada pengguna perpustakaan, sehingga mengetahui perkembangan keadaan koleksi/ informasi terbaru.

f. Layanan koleksi

Layanan koleksi adalah suatu kegiatan untuk melanyakan berbagai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan. Jenis layanan koleksi meliputi: layanan koleksi umum/koleksi sirkulasi, layanan koleksi cadangan, layanan koleksi

terbitan berkala, layanan koleksi digital, layanan koleksi referensi, layanan koleksi khusus, layanan koleksi tugas akhir.²⁴

g. Layanan ruang baca

Layanan ruang baca berupa penyediaan fasilitas untuk membaca di ruang perpustakaan. Fasilitas yang disediakan adalah berbagai jenis koleksi perpustakaan, meja, kursi, penerangan, ruang diskusi, komputer penelusuran, *hostpot*, *AC*, dan *toilet*.

h. Layanan fotokopi

Layanan fotokopi adalah penyediaan fasilitas penggandaan informasi tercetak untuk keperluan studi dan penelitian.

i. Layanan *workstation* dan multimedia

Layanan *workstation* adalah penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet.²⁵

Ada layanan yang dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas. Ada tiga sistem layanan pengguna yaitu:

1. Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih sendiri bahan pustaka.
2. Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak membolehkan pengguna perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka.²⁶

²⁴Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h. 87-88

²⁵Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu , 2007) h. 88-89

²⁶Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2006), h. 114-115.

3. Sistem layanan campuran merupakan menerapkan dua sistem layanan sekaligus (layanan terbuka dan tertutup).²⁷

F. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Sulisty-Basuki adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).²⁸

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut ini:²⁹

1. Fungsi edukasi: perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota civitas akademiknya.
2. Fungsi informasi: perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses.
3. Fungsi rekreasi: perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi, dan seni.
4. Fungsi riset: perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas dan daya inovatif para penggunanya.
5. Fungsi deposit: perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya.

²⁷Hartono, *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, h. 187

²⁸Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 2.17

²⁹Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 7

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada fungsi perpustakaan perguruan tinggi dengan adanya fungsi perpustakaan yang dapat mendukung program pendidikan, pengajaran serta penelitian/riset dalam menyediakan sebuah informasi yang dibutuhkan setiap orang atau para anggota civitas akademiknya.

Adanya fungsi perpustakaan perguruan tinggi maka ada juga tujuan perpustakaan perguruan tinggi. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulityo-Basuki sebagai berikut:³⁰

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkatan akademis.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pengguna perpustakaan.
4. Menyediakan jasa pinjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan perpustakaan perguruan tinggi mencapai tujuan umum bagi perpustakaan untuk mendukung kinerja perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana bagi para pemustaka dalam memperoleh informasi yang diolah, semakin penting keberadaan

³⁰ Sulityo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 2.19.

perpustakaan perguruan tinggi karena tugas utamanya menyediakan informasi bagi pemustaka. Dengan kata lain, perpustakaan perlu mengupayakan pelayanan prima. Untuk mencapai layanan prima tersebut, perpustakaan membutuhkan banyak hal baik sumber daya insani, non insani, peralatan yang memadai dan kinerja pustakawan yang multifungsi.