

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Layanan Rejang Corner

1. Pengertian layanan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani dan membantu menyiapkan apa saja yang di butuhkan oleh seseorang.¹ Menurut Arista Atmajadi layanan adalah suatu kemampuan untuk memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten. Sedangkan menurut Hengki Irawan Setia Budi tujuan dari layanan adalah membuat pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan.² Namun dalam dunia perpustakaan layanan atau *to servis*, di perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan pajak dan lain-lain.³

Layanan perpustakaan pada umumnya bersipat layanan social, atau yang bersifat nirlaba, tidak komersial, terutama untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah.⁴ Makadaritu hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusuranya, maka tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.⁵

Menurut Elva Rahma layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya.⁶ Sedangkan menurut Purwani Istiana layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan

¹ “Arti kata layan - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online,” diakses 9 Desember 2020, <https://kbbi.web.id/layan>.

² Arista atmajati, *Layanan prima dalam praktik saat ini*, 21.

³ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan* (Perpustakaan Nasional, t.t.), 189.

⁴ NS, 192.

⁵ *Perpustakaan Sekolah* (Grasindo, t.t.).

⁶ Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan*.

pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.⁷

Makadarkitu semua koleksi yang disediakan di perpustakaan harus tepat sasaran agar pemustaka juga masyarakat dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan. Perpustakaan juga menyediakan layanan-layanan yang dibentuk dengan tujuan agar pemustaka dapat mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan.

2. Jenis-jenis layanan di perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat atau gudang untuk menemukan informasi penting baik dalam bidang akademik maupun umum. Dengan melimpahnya informasi yang dimiliki oleh perpustakaan, perpustakaan harus memiliki layanan untuk mengatur, mengelola dan mengelompokkan informasi berdasarkan genre atau jenis informasi dengan tujuan untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Berikut berbagai jenis-jenis layanan yang ada di perpustakaan:⁸

1. Open Access System atau sistem layanan terbuka adalah layanan bagi semua pengguna baik yang sudah menjadi anggota atau pun belum menjadi anggota dapat digunakan dalam mencari, memilih, dan mengambil sendiri bahan perpustakaan yang diinginkan secara langsung ke rak sesuai dengan kebutuhannya.
2. Layanan Terbitan Berseri yaitu layanan yang meliputi, Tabloid, Majalah dan Surat Kabar.
3. Layanan Sirkulasi yaitu layanan kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan informasi terhadap koleksi bahan pustaka baik berupa peminjaman dan pengembalian buku oleh anggota perpustakaan ataupun sebaliknya.
4. Layanan Referensi atau Rujukan yaitu layanan informasi bahan pustaka kepada masyarakat meliputi kamus-kamus, ensiklopedi dan tidak dipinjamkan.
5. Layanan Perpustakaan Keliling yaitu layanan perpustakaan dengan menggunakan Mobil Perpustakaan Keliling ke beberapa Desa/Kelurahan yang melayani masyarakat pedesaan.
6. Layanan Perpustakaan Berbasis Informasi dan Teknologi yaitu layanan berbasis Internet, OPAC (on-line public access catalog).
7. Layanan Pemutaran Film yaitu layanan pemutaran film dokumenter dan tontonan yang bersifat edukatif.

⁷ Puwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014), 25.

⁸ "Jenis Layanan Perpustakaan – Dinas Arpus Kab. Tegal," diakses 9 Desember 2020, http://arpus.tegalkab.go.id/?page_id=193.

8. Layanan Silang Layan yaitu layanan perpustakaan dengan bekerjasama dengan instansi/lembaga pemerintah dan swasta.

Dengan disediakanya layanan-layanan di perpustakaan dapat memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi secara cepat dan tepat. Pada perpustakaan tertentu memiliki layanan khusus pada hakekatnya layanan yang hanya dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri, contohnya layanan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup (Layanan Rejang *Corner*).

3. Pengertian Rejang *Corner*

Merupakan salah satu layanan khusus yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan IAIN Curup dimana layanan ini menyediakan koleksi mengenai adat, budaya, sejarah suku Rejang Lebong.

4. Sejarah Berdirinya dan tujuan dibentuknya Layanan Rejang *Corner*

Layanan Rejang *Corner* diresmikan oleh Bpk Jurianto selaku kepala Perpustakaan IAIN Curup pada tanggal 24 Oktober 2018 di Aula Al-Rasyid UPT Perpustakaan IAIN Curup. Pembentukan layanan Rejang *Corner* diawali dengan keprihatinan perpustakaan terhadap kebudayaan asli suku Rejang, karena pada penelitian bahasa yang dilakukan oleh Prof. Dr. Richard McGinn (Mr. Dick) menyatakan bahwa bahasa Rejang di Kabupaten Rejang Lebong, Kepahiang dan Lebong menurun 5.000 penutur per tahun. Dalam proses pengumpulan informasi tentang adat, budaya dan sejarah suku Rejang, perpustakaan membentuk sebuah tim yang di ketuai oleh Rahmat Iswanto dan Jurianto juga Rhoni Rhodin selaku anggota.⁹

Perpustakaan IAIN Curup juga bekerjasama dengan beberapa institusi antara lain dengan Badan Musyawarah Adat (BMA) Kabupaten Rejang Lebong, Dinas Pendidikan

⁹ "IAIN CURUP Library – The Springs of Knowledge." Diakses 2 November 2020, <https://lib.iaincurup.ac.id/>.

dan Kebudayaan Kabupaten Rejang Lebong. Penggalan informasi dilakukan dengan cara mewawancarai pemuka suku Rejang, para pakar budaya suku Rejang, dan para pengelola bahan pustaka suku Rejang di tiga kabupaten, yaitu Kabupaten Rejang Lebong, Kapahiang, dan Lebong.¹⁰ Berdasarkan penelitian dan penggalan informasi juga bantuan dari pemerintah daerah, pengumpulan informasi berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan dan menghasilkan produk unggulan sebagai pelestarian kearifan lokal di perpustakaan IAIN Curup tentunya menyediakan informasi-informasi tentang adat, budaya, dan sejarah suku Rejang Lebong, yang terkumpul dalam Layanan Rejang *Corner*.

B. Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan LibQUAL +TM

Layanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting di perpustakaan, dengan adanya layanan di perpustakaan dapat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka cari, semakin berkualitasnya layanan yang ada di perpustakaan maka semakin mudah pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Maka dari itu menurut Endang Fatmawati mengukur kualitas layanan perpustakaan yaitu dengan menggunakan metode LIBQUAL + TM memiliki empat dimensi yaitu:¹¹

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect Of Service – AS*)

Adalah kemampuan, sikap dan mentalita pustakawan dalam melayani pemustaka. Menurut penjelasan Endang Fatmawati *Affect Of Service* memiliki empat indikator yaitu sebagai berikut:¹²

- a. Kepedulian (*Empati*), merupakan memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka yang berupaya untuk memahami keinginan kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

¹⁰ Rahmat Iswanto, "Membangun Layanan Rejang Corner Perpustakaan Intitusi Agama Islam Negeri Curup" 3 (2019): 200.

¹¹ Fatmawati, *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQual*.

¹² Fatmawati, 217.

- b. Ketanggapan (*Responsiveness*), adalah kemauan / kesediaan pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap (*Responsif*) kepada pemustaka.
- c. Jaminan (*Assurance*), adalah mencakup keamanan, kesopanan, keramahan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pustakawan. Selain itu, kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Kemampuan yang dimiliki akan menunjukkan tingkat kepercayaan pemustaka sementara sikap ramah, sopan dan bersahabat yang nampak dari pustakawan akan menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka.
- d. Kendala (*Reliabilitas*), merupakan suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka.

2. Fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library As Place*)

Adalah sebuah tempat yang memiliki kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*Physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan / teknologi, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Menurut penjelasan Endang Fatmawati *Library As Place* memiliki empat indikator yaitu sebagai berikut:¹³

- a. Berwujud bukti fisik (*Tangibles*), adalah meliputi fasilitas fisik yang dimiliki perpustakaan harus dapat dipergunakan dan memberikan manfaat bagi pemustaka sehingga dia dapat menggunakan semua fasilitas tersebut dengan mudah, diantaranya fasilitas tersebut seperti gedung yang bagus, rapih, semua alat perlengkapan dapat dipergunakan dengan baik seperti ketersediaan teknologi di perpustakaan memenuhi kebutuhan perpustakaan.
- b. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian space*), adalah ruangan di perpustakaan yang memberikan ketenangan untuk belajar bagi pemustaka dan ruangan yang dimanfaatkan untuk diskusi.
- c. Berbagai makna (*Symbol*), adalah perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca, belajar, dan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar dan diskusi bersama.
- d. Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*), adalah penyediaan ruang perpustakaan yang membuat pemustaka nyaman dan betah, serta kondisi perpustakaan yang selalu bersih karena dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.

¹³ Fatmawati, 220.

3. Petunjuk dan sasaran akses (Personal Control)

Adalah konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Menurut penjelasan Endang Fatmawati *Personal Control* memiliki empat indikator yaitu sebagai berikut:¹⁴

- a. Navigasi (*Ease Of Navigation*), adalah kemudahan akses untuk pemustaka sehingga dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
- b. Kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*), adalah kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan kelancaran dalam mengakses informasi.
- c. Peralatan yang moderen (*Modern Equipment*), adalah fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- d. Kepercayaan diri (*Self Reliance*), adalah pemustaka yang mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

4. Akses informasi (*Informasi Acces*)

Adalah suatu informasi yang mencakup isi ruangan di layanan perpustakaan. Menurut penjelasan Endang Fatmawati *Informasi Acces* memiliki empat indikator yaitu sebagai berikut:¹⁵

- a. Isi/ruang lingkup (*Content / Scope*), adalah mencakup dari isi dari suatu ruangan lingkup yang ada di layanan perpustakaan.
- b. Kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan (*Timelines*), adalah kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

C. Persepsi dan penyebab terjadinya persepsi

1. Pengertian Persepsi

Menurut Rivai dan Mulyadi persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasi dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Sedangkan menurut Thoha kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran

¹⁴ Fatmawati, 222.

¹⁵ Fatmawati, 224.

yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.¹⁶ Menurut James P. Chaplin dikatakan bahwa persepsi adalah proses untuk mengetahui ataupun mengenal objek-objek atau kejadian objektif yang menggunakan indra dan kesadaran dari proses organis.¹⁷

Menurut Rangkuti mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses dimana individu memilih, mengorganisasikan serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat indranya menjadi suatu makna yang juga dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu individu yang bersangkutan. Di dalam proses persepsi, individu dituntut memberikan penilaian terhadap suatu obyek yang dapat bersifat positif atau negatif, senang atau tidak senang, setuju atau tidak setuju, benar atau salah dan lain-lain.¹⁸ Menurut Alhamdu, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh individu melalui alat reseptornya. Namun, proses ini tidak berhenti sampai di situ saja, melainkan stimulus itu diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu menyadari apa yang ia lihat, apa yang ia dengar, apa yang ia rasakan, dan sebagainya.¹⁹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses menilai, menganalisis, memilih apapun itu baik yang bersifat positif atau negatif melalui panca inderanya terhadap situasi dan kondisi yang terjadi pada diri seseorang.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Persepsi setiap manusia terhadap suatu stimulus sangatlah beragam dikarenakan adanya faktor yang mempengaruhi persepsi. Menurut David Krech dan Richard S.

¹⁶ Dudih Sutrisman, *Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, Dan Mahasiswa*, 80.

¹⁷ Janiwarti, *Pengantar Psikopatologi untuk Keperawatan*, 24.

¹⁸ Ahmad Nizar, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Wakif Tentang Wakaf Uang," *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (1 April 2014), <https://doi.org/10.15408/ess.v4i1.1953>.

¹⁹ Alhamdu dan Fara Hamdana, *Psikologi Umum : Pengantar Memahami Manusia* (Palembang: NoerFikri Offset, 2017), 108.

Crutchfield, menyebutkan faktor persepsi terbagi menjadi faktor fungsional dan fungsi struktural. Dari kedua faktor tersebut faktor yang paling mempengaruhi persepsi adalah faktor perhatian. Bimo Walgito berpendapat faktor-faktor yang mempengaruhi perhatian yaitu berasal dari stimulus atau dari luar individu yang terdiri dari intensitas atau kekuatan stimulus, ukuran stimulus, perubahan stimulus, ulangan dari stimulus, dan pertentangan atau kontras serta faktor individu yang terdiri dari sifat struktural dan sifat temporer individu, dan aktivitas yang sedang berjalan di dalam diri individu itu sendiri.²⁰ Menurut Alhamdu ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi itu sendiri, antara lain²¹ :

a. Stereotip

Yaitu pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku sekelompok masyarakat tertentu. Contohnya, misal kita bertemu dengan orang lain yang berasal dari suku yang berbeda yaitu suku sunda, gambaran stereotip tentang ciri-ciri atau perilaku secara umum masyarakat sunda merupakan salah satu sumber informasi dipakai untuk mempersepsikan orang tersebut.

b. Persepsi diri

Yaitu pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi pembentukan kesan pertama pada seseorang. Contohnya, apabila seseorang bertemu dengan orang lain yang memiliki hobi yang sama, mereka cenderung mudah akrab dibandingkan dengan orang yang tidak memiliki hobi yang sama.

c. Situasi dan kondisi

Yaitu pandangan seseorang yang dipengaruhi terhadap situasi dan kondisi tertentu. Contohnya pada saat seseorang membutuhkan pertolongan, dan ada orang lain

²⁰ Asrori, *Psikologi Pendidikan Pendekatan Multidisipliner* (Pena Persada, 2020), 52.

²¹ Alhamdu dan Fara Hamdana, *Psikologi Umum : Pengantar Memahami Manusia*, 128–29.

yang menolong, maka dalam hal tersebut situasi dan kondisi yang demikian akan melekat dalam diri seseorang bahwa orang tersebut memiliki karakteristik yang baik.

d. Ciri yang ada pada diri orang lain

Yaitu daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus saat pertama kali bertemu. Contohnya, ganteng, cantik, tinggi, pendek, kurus, gemuk, dan lain-lain. Faktor diatas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi individu dalam melakukan persepsi terhadap stimulus yang masuk melalui panca inderanya. Selain itu, ada dua faktor penting lainnya yang dapat mempengaruhi bagaimana individu mempersepsikan suatu stimulus, yakni pengetahuan dan pengalaman individu. Pengetahuan dan pengalaman individu ini juga menjadi dasar bagi individu untuk dapat memberikan makna secara tepat terhadap stimulus yang dipersepsi. Oleh karena itu, untuk menghindari bias persepsi, maka individu hendaklah berusaha untuk selalu menambah pengetahuan dan pengalamannya. Semakin banyak pengalaman dan pengetahuan yang didapat, maka semakin baik pula persepsi individu terhadap stimulus, dan panca indera individu tersebut dapat difungsikan semaksimal mungkin. Selanjutnya, faktor yang paling penting dalam persepsi itu sendiri adalah perhatian karena faktor perhatian sendiri berasal dari luar individu yang sangat berpengaruh bagi individu.

3. Syarat Terjadinya Persepsi

Dengan persepsi individu dapat menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang keadaan dirinya sendiri (*self-perception*). Walgito mengemukakan ada beberapa syarat individu dalam melakukan persepsi, sebagai berikut:²²

²² I. Wayan Candra, I. Gusti Ayu Harini, dan I. Nengah Sumirta, *Psikologi Landasan Keilmuan Praktik Keperawatan Jiwa* (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2017), 88–89.

a. Adanya Objek (sasaran yang diamati)

Objek atau sasaran yang diamati akan menimbulkan stimulus atau rangsangan yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam individu yang bersangkutan yang langsung mengenai saraf penerima yang bekerja sebagai reseptor.

b. Adanya Alat Indera, Saraf, dan Susunan Saraf Pusat

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu, harus ada saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke susunan saraf pusat yaitu otak sebagai pusat kesadaran untuk mengadakan respons yang diperlukan saraf motoris.

c. Adanya Perhatian

Perhatian merupakan langkah awal atau yang disebut sebagai persiapan untuk mengadakan persepsi, sehingga perhatian mahasiswa kepada kegiatan konseling individual adalah fokus utama yang kita laksanakan karena tanpa perhatian persepsi tidak akan terjadi. Perhatian mengarahkan individu untuk mengamati sesuatu yang akan dipersepsikan.

4. Proses Terjadinya Persepsi

Persepsi melewati tiga proses, yaitu²³:

- a. Proses fisik (kealaman). Objek, stimulus, reseptor atau alat indera.
- b. Proses fisiologis. Stimulus, saraf sensoris, otak.
- c. Proses psikologis. Proses dalam otak sehingga individu menyadari stimulus yang diterima.

Dari berbagai uraian diatas mengenai persepsi pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan IAIN Curup terhadap layanan Rejang *Corner*, karena telah diketahui bahwa layanan Rejang *Corner* merupakan layanan yang menyediakan informasi tentang

²³ Sunarno, *Psikologi untuk Keperawatan* (Jakarta: EGC, 2004), 98.

kebudayaan Suku Rejang Lebong dan Khafahiang ngrucut kepada suku, kebiasaa dan bahasa. Kemudian apakah pemustaka telah memanfaatkan layanan Rejang *Corner* dengan baik sebagai tempat untuk menguak sejarah yang ada di sekitar UPT Perpustakaan IAIN Curup.