

BAB II

KERANGKA TEORI

2.1. Pengertian Perpustakaan

Istilah perpustakaan berasal dari kata latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata tersebut terbentuklah istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa inggris terkenal dengan istilah *library*, (jerman) *bibliothek*, (perancis) *bibliothèque*, (belanda) *bibliotheek*. Semua istilah ini berasal dari bahasa yunani *biblia* artinya tentang buku.¹

Sulistyo Basuki berpendapat bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.²

Sedangkan menurut Sholeh Abdurrahman dalam buku *random house dictionary of the english language*, perpustakaan adalah "suatu tempat berupa ruangan atau gedung yang berisi buku- buku dan bahan- bahan lain untuk bacaan, studi ataupun rujukan".³ Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah gedung ataupun sebuah ruangan yang berisi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka.

¹ Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006), h.1

² Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Pustaka Utama, 1991), h. 3

³ Sholeh Abdurrahman, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Universitas Terbuka, 1995)h. 10

Pada hakikatnya perpustakaan bersifat universal, artinya: (1). Ada di mana- mana, baik dinegara- negara maju, dan di negara sedang berkembang, di masyarakat umum, sekolah, perguruan tinggi, maupun di kantor pemerintah dan swasta, di kota, serta di desa- desa, (2). Tugas, fungsi dan kegiatan pokoknya sama, yaitu menghimpun dan mengumpulkan (*to collect*), mengolah memelihara, merawat, melestarikan (*topreserve*), dan mengemas, menyajikan dan memberdayakan, serta memanfaatkan dan melayani kepada pemakai (*to make available*); (3). Sifatnya informatif, edukatif, rekreatif (terutama perpustakaan umum), dan penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan.⁴

2.2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara umum, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen dan karyawan suatu perguruan tinggi tertentu (akademik, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik). Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk melaksanakan tugasnya itu, perpustakaan perguruan tinggi memilih, mengolah, mengoleksi, merawat dan melayani koleksi yang dimilikinya kepada warga lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.⁵

Perpustakaan perguruan tinggi, yang mencakup universitas, sekolah tinggi, institut, akademi, dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut berada di lingkungan kampus. Pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi

⁴ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan, (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta: 2006) H. 13

⁵ F. Rahayuningsih, *Pengolahan Perpustakaan (Yogyakarta: Graham Ilmu, 2007)*, h. 7.

tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (tri darma perguruan tinggi). Dalam pengelola dan penanggung jawabnya adalah perguruan tinggi yang bersangkutan. Sementara itu bentuk lembaga perpustakaan tersebut bervariasi. Untuk tingkat universitas disebut unit pelaksana teknis perpustakaan (UPT perpustakaan), selanjutnya ada perpustakaan fakultas, perpustakaan jurusan, perpustakaan program pascasarjana, dan sebagainya. Proses pendidikan di perguruan tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, inovasi, serta rekayasa ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya universitas.⁶

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah melayani setiap pemustaka yang ada dilingkungan universitas tersebut dan juga perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam pengelola dan penanggungjawabnya adalah perguruan tinggi yang bersangkutan. Proses pendidikan di perguruan tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, inovasi, serta rekayasa ilmu pengetahuan. Oleh sebab itu perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya universitas.

2.3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki berbagai fungsi sebagai berikut;

⁶ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan; Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 2006

1. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh sebab itu koleksi yang disediakan Perpustakaan Universitas Bina Darma mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

2. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

3. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan- bahan primer dan skunder sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan teknologi dan seni.

4. Fungsi Kreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan juga selayaknya melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademika dan staf non- akademik.

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perpustakaan perguruan tinggi.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberi nilai tambah terhadap sumber- sumber informasi yang dimiliki untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.⁷

2.4. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademik, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- c. menyediakan ruang belajar untuk pemustaka perpustakaan
- d. menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemustaka.
- e. menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga lokal.⁸

⁷Arsip Perpustakaan: Fungsi Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang, diakses pada tanggal 23 Febuari 2018 , Pukul 09;35 melalui [www.otomasibinadarma .ac.id](http://www.otomasibinadarma.ac.id)

2.5. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengunjung serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pengunjung. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara mengimbangi persepsi para pemustaka atas pelayanan yang nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau yang mereka inginkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perpustakaan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:⁹

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

⁸Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 52

⁹<http://itmamblog.blogspot.co.id/2011/05/Kualitas-Pelayanan-Perpustakaan.html> (Diakses pada 17/05/201)

Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa tanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.6. Pengertian Pelayanan

Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana

dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas terhadap pengunjung.¹⁰

Adapun ditinjau dari sifatnya sebagai usaha layanan maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik sebagai berikut:¹¹

a. *Intangibility* yaitu semua pelayanan yang tidak berujud atau tidak bisa dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati. Untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan menunjukkan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik dengan cara melihat situasi fisiknya.

b. *Inseparability* yaitu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya pendidikan pemustaka.

c. *Variability* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang berbeda yang diberikan oleh orang lain. Hal ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku pustakawan.

d. *Perishability* yaitu suatu pelayanan yang tidak bisa disimpan untuk dipergunakan apabila diperlukan. Misalnya pustakawan banyak kesibukan dan pemustaka meningkat jumlahnya. Untuk mengatasi ini perlu adanya fasilitas maupun dorongan yang memungkinkan pemustaka melayani dirinya sendiri misalnya dengan penyediaan komputer dan lain- lain.

¹⁰Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sugeng Seto , 2006), h. 90.

¹¹Lasa HS, *Kamus Perpustakaan Indonesia: Kamus Lengkap Istilah- Istilah Dunia Pustaka dan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), h. 232

2.7. Jenis Layanan Perpustakaan.

Perpustakaan memiliki beberapa jenis pelayanan yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan audiovisual, dan pelayanan terbitan berseri. Semua jenis pelayanan perpustakaan tersebut akan diuraikan satu persatu di bawah ini.¹²

1. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan tempat masuk dan keluarnya bahan pustaka. Layanan ini merupakan layanan yang paling dikenal karena bagian inilah yang langsung melayani pemakai perpustakaan. Defenisi layanan sirkulasi dalam buku pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum adalah, “kegiatan melayani pengguna jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya”. Sedangkan Rahayuningsih menyatakan bahwa “pelayanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.

2. Pelayanan Referensi

Menurut Sumardji pengertian layanan referensi adalah :

¹²*Jurnal iqro' portalgaruda.volume 03 No 01 org/article.php? article=298695&val=tahun 2009*

1. Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan.
2. Suatu kegiatan layanan untuk membantu para pemakai/ pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara :
 - a. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi.
 - b. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.
 - c. Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

3. Pelayanan Audiovisual

Perpustakaan sebagai sumber belajar tidak hanya menyediakan pelayanan sirkulasi dan referensi tetapi juga menyediakan pelayanan audiovisual. Pelayanan audiovisual adalah kegiatan meminjam bahan pustaka audiovisual kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapannya di dalam perpustakaan. Tujuan penyelenggaraan layanan audiovisual dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah :

- a. Menyediakan media khusus untuk tujuan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan rekreasi
- b. Memotivasi pengguna agar lebih banyak memanfaatkan fasilitas perpustakaan
- c. Meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan pesan pendidikan.

- d. Meningkatkan daya ingat pengguna melalui bahan pustaka audiovisual disamping bahan bacaan.

4. Pelayanan Terbitan Berseri

Salah satu jenis layanan yang terdapat di perpustakaan adalah pelayanan terbitan berseri. Menurut pedoman umum pengelolaan koleksi perpustakaan “pelayanan terbitan berseri adalah kegiatan melayani terbitan berseri kepada pengguna perpustakaan misalnya jurnal, surat kabar, majalah, dan terbitan lain yang mempunyai kala terbit tertentu”. Dalam pelayanan terbitan berseri, baik surat kabar, tabloid, jurnal ataupun majalah perlu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut : 1. Tata ruang perpustakaan perlu menentukan ruangan untuk koleksi terbitan berseri.

Ruangan tersebut dapat bergabung dengan ruang koleksi buku atau dipisahkan antara ruangan untuk koleksi buku dan terbitan berseri 2. Akses pengguna terhadap koleksi Koleksi hendaknya diusahakan agar ditempatkan pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh pengguna, misalnya dengan menempatkan koleksi terbitan berseri di dekat pintu masuk perpustakaan 3. Informasi susunan koleksi perpustakaan hendaknya membuat informasi tentang susunan koleksi atau berupa petunjuk nomor klasifikasi atau abjad 4. Promosi terbitan berseri Informasi yang ada pada terbitan berseri hendaknya dipromosikan agar informasi terkini dapat tersampaikan kepada pengguna dengan cepat.

2.8. Sistem Layanan Perpustakaan

Layanan yang ada di perpustakaan pada umumnya terdiri dari dua sistem yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup.

a. Layanan Sistem Terbuka

Sistem terbuka (*open access*) adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan, pada sistem ini pengguna dapat melakukan browsing bahan pustaka dari jajaran koleksi

b. Layanan Sistem Tertutup

Sistem layanan tertutup (*clised access*) adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memperolehkan pengguna perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan, pengambilan dan pengembalian yang telah dipinjam dilakukan oleh petugas perpustakaan.¹³

¹³ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Inforjmasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah Press), 2006, hal. 114