

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini peneliti menguraikan mengenai teori yang berkaitan dengan perpindahan lokasi layanan sirkulasi terhadap peningkatan pelayanan pemustaka. Yang meliputi teori pengaruh, lokasi, layanan, pemustaka. Berkenaan teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu teori tempat dan teori kualitas layanan.

A. Pengaruh

Pengaruh dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang: besar sekali- orang tua terhadap watak anaknya.²⁸ Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu kegiatan saling di pengaruhi tidak hanya dari dalam diri seseorang, tetapi bisa juga berupa benda dan keadaan kondisi di sekitarnya untuk membawa suatu perubahan.

B. Lokasi

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab III Pasal 15 ayat (2) menyatakan bahwa “Lahan perpustakaan harus berlokasi yang mudah diakses ,aman, nyaman, dan memiliki status hukum

²⁸ Departemen Pendidikan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:Balai Pustaka,2005),h. 849.

yang jelas”.²⁹ Sutarno menyatakan lokasi harus di tempat yang mudah dan ekonomis didatangi masyarakat pemakainya.³⁰

Tempat merupakan perencanaan dan pelaksanaan program penyaluran jasa/ produk melalui lokasi layanan yang tepat, waktu yang tepat serta jumlah yang tepat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kegiatan pemasaran jasa informasi perlu memerhatikan lokasi yang strategis dan mudah dijangkau oleh semua pihak dalam segala kesempatan. Lokasi pemasaran berada di pusat lalu lintas dan berbagai penjur. ³¹

Menurut *Kotler & Keller* tempat dapat diartikan sebagai saluran distribusi yang ditujukan untuk mencapai target konsumen. Sistem distribusi mencakup, lokasi, transportasi, dan pergudangan.³²

1. Lokasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Lokasi adalah letak, tempat.³³

Untuk Perpustakaan umum, lokasi yang dipilih hendaknya merupakan lokasi yang mudah dan sering dikunjungi umum, bahkan kalau mungkin perpustakaan harus berada di lokasi yang sering didatangi orang daripada tempat lain. Maka banyak perpustakaan umum dibangun di dekat pusat

²⁹ Happi Afrilia Griessandi, Persepsi Pemustaka Tentang Lokasi Gedung Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Tegal dan Pengaruhnya Terhadap Minat Kunjung, <file:///E:/lokasi%20perpustakaan%20.pdf> “jurnal” diakses 5 april 2018 jam 11:22 wib

³⁰ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,2003),h. 69.

³¹ Noorika Retno Widuri, *Pena Pustakawan*, (Bandung: Yrama Widya, 2015),h. 5.

³² Muhammad Yogi Sumirat, Pemasaran Interaktif Terhadap Keputusan Pembeli (Studi Kasus Distro Dlop Bandung, “Skripsi” diakses repository.unisba.ac.id, file:///G:/mata%20kuliah/06bab2_sumirat_10090310219_skr_2015.pdf 21 Desember 2018 jam 14:01 wib.

³³ Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesi*, (Jakarta:Balai Pustaka, 2005). h. 680

kegiatan masyarakat seperti pertokoan atau dekat dengan fasilitas angkutan umum.³⁴

2. Transfortasi

Tansfortasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan manusia atau mesin. Transfortasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari.³⁵

3. Pergudangan

Gudang adalah suatu tempat penyimpanan untuk barang-barang hasil produksi maupun penjualan.³⁶

Pendapat lain dikemukakan oleh Tjibtono mengenai pertimbangan-pertimbangan dalam menentukan lokasi, yaitu:

- a. Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau dengan sarana transportasi umum.
- b. Visibilitas yaitu keberadaan lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan.
- c. Lalu lintas (traffic), menyangkut dua pertimbangan utama yaitu:
 1. Banyaknya orang yang lalu lalang bisa memberikan peluang terjadinya hasrat atatu dorong membeli

³⁴ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 307.

³⁵ Andriansya, *Manjemen Transportasi Dalam Kajian dan Teori*,(Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015),h.1.

³⁶ Hedy Juliana, Peningkatan Kapasitas Gudang Dengan Perancangan Layout Menggunakan Metode CLASS-Based Storage, "Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Vol.XI,No.2 Mei 2016",*Jurnal*" Diakses di <http://ejournal.undip.ac.id> 27 Mei 2019 Jam 03:15 Wib.

2. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan, misalnya ambulans.
- d. Tempat parkir yang luas, aman dan nyaman dan aman, baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
- e. Ekspansi, tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha dikemudian hari.
- f. Kompetisi, yaitu lokasi pesaing
- g. Peraturan pemerintah, misalnya ketentuan yang melarang sebuah bangunan berdiri di atas tanah tertentu.³⁷

C. Layanan

Layanan perpustakaan yaitu salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Menurut Standar Nasional layanan perpustakaan adalah jasa layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan misi Perpustakaan.³⁸

Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan akan diarahkan dan terfokus

³⁷ Athiyah Kamaliyah, Pengaruh Peminatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka, " Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Volume XI Nomor 2, 2015", "*Jurnal*" Diakses di <file:///E:/ipi408857.pdf> 14 Maret 2018 jam 11: 56 Wib.

³⁸ Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2014),h.1.

kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Bentuk rill layanan perpustakaan antara lain:

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan / yang dikehendaki masyarakat pemakai.
2. Berorientasi kepada pemakai
3. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran
4. Berjalan mudah dan sederhana
5. Murah dan ekonomis
6. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati
7. Bervaiatif
8. Mengundang rasa ingin kembali
9. Ramah tamah
10. Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui
11. Mengembangkan hal-hal yang baru / inovatif
12. Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang lain
13. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.³⁹

Menurut Darmono bahwa definisi layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan dan memintah informasi yang dibutuhkannya.⁴⁰ Dalam melayani pemustaka sebuah perpustakaan harus mempunyai layanan perpustakaan yang berkualitas. Menurut Rahayuningsih karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari:

³⁹ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Samitra Media Utama, 2004), h. 90-91.

⁴⁰ Muhammad Fajar Darwin, Tinjauan Pelayanan Pemustaka Pada Perpustakaan Ustman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar, "*Skripsi*" Diakses repositori.uin-alauddin.ac.idfile:///C:/Users/acer/Downloads/SHAREit/Redmi%204A/file/Muhammad%20fajar%20darwin.pdf 6 Oktober 2018 jam 07:15 wib.

1. Koleksi

Koleksi merupakan bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi pertama, kuantitas yaitu berkaitan dengan banyaknya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Kedua, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran dan kelengkapan koleksi yang tersedia di perpustakaan.

2. Fasilitas

Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya). Fasilitas yang baik yaitu menyangkut pertama, kelengkapan yaitu ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Kedua, nyaman memperoleh layanan yaitu berkaitan dengan ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan.

3. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada dibagian layanan. Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada dibagian layanan. Karakteristik sumberdaya manusia yang baik yaitu pertama kesopanan dan dan keramahan petugas memberi layanan, kedua tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan, dan yang ketiga empati yaitu wajar dan adil dan menangani keluhan pengguna.⁴¹

⁴¹ Nani Kurniasi, Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali, "*Jurnal*" Diakses di Jurnal Tawadhu Vol. 2 no.1,2018 <http://ejournal.iaii.ac.id> 18 Desember 2018 jam 12:02 wib.

Di dalam suatu perpustakaan perlu adanya layanan agar memudahkan mencari informasi bagi pemustaka. Salah satu jenis layanan yang membantu pemustaka dalam mencari informasi yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman bahan pustaka. Kegiatan ini juga dilakukan oleh semua jenis perpustakaan, baik perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan khusus.

Kesibukan sirkulasi dapat dipakai untuk mengukur kegiatan suatu perpustakaan, kegiatan sirkulasi dilaksanakan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan lebel-lebelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, katalog kartu buku, dan *call number* pada punggung buku.⁴²

a. Fungsi Layanan Sirkulasi sebagai berikut:

1. Mengawasi fungsi masuk dan keluar perpustakaan.
Petugas sirkulasi harus mengawasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan. Mereka harus waspada, namun pendekatan terhadap pemustaka harus bersifat ramah, bersahabat namun tegas, dan lugas.
2. Pendaftaran, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya

⁴² Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2001), h. 143.

6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
8. Membuat statistik peminjaman
9. Peminjaman antar perpustakaan
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.⁴³

Menurut Qalyubi bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut:

- 1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- 2) Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, pengunduran diri anggota perpustakaan
- 3) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
- 4) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda
- 5) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang beluk dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
- 6) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
- 7) Pertanggung jawaban atas segala berkas peminjaman
- 8) Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaan, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon
- 9) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman⁴⁴

⁴³ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 257-259.

b. Tujuan dilaksanakan layanan sirkulasi yaitu:

1. Memberikan kesempatan kepada pengguna untuk lebih leluasa menikmati koleksi yang diinginkan, karena buku dapat dipinjam dan dibawa pulang. Pengguna berkesempatan membaca koleksi perpustakaan dirumah.
2. Agar koleksi Perpustakaan dapat dioptimalkan pemanfaatannya. Semakin sering koleksi dipinjam maka koleksi tersebut semakin bernilai bagi sebuah Perpustakaan. Hal ini berarti semakin banyak koleksi yang dipinjam, maka tujuan diselenggarakan kegiatan di Perpustakaan semakin pula memberikan manfaat nyata bagi masyarakat penggunanya.
3. Ketertiban dan kerapian administrasi Perpustakaan. Dengan diselenggarakannya kegiatan layanan sirkulasi maka walaupun buku terpinjam keluar perpustakaan, dapat terkontrol dengan baik, siapa yang meminjam dan kapan akan kembali ke perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan tata tertib layanan sirkulasi Perpustakaan atau tata tertib layanan peminjam dan pengembalian koleksi.⁴⁵

c. Kegiatan Layanan Sirkulasi yaitu :

1. Pendaftaran anggota perpustakaan
Salah satu tugas di bagian layanan sirkulasi yaitu mengurus pendaftaran keanggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.
2. Peminjaman
Peminjaman koleksi merupakan suatu kegiatan utama di dalam sirkulasi
3. Pengembalian dan perpanjangan

⁴⁴ Sihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Yogyakarta, 2007), h. 221.

⁴⁵ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Ombak, 2014), h. 18 – 19.

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan koleksi yang telah di pinjam, dan pemustaka dapat memperpanjang koleksi apabila masih membutuhkan koleksi tersebut.

4. Penagihan

Penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada pemustaka untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.⁴⁶

d. Syarat Sirkulasi

Berikut pertimbangan syarat-syarat sirkulasi yang baik, yaitu:

1. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar, yaitu sistem kerja dilakukan dengan manual ataupun mesin (seperti komputer) hendaknya dapat dicapai dan diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar.
2. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pemustaka
Yaitu sistem pengaturan ruangan, pintu dan perabotan hendaknya dapat menciptakan keamanan koleksi, baik dari pencurian maupun penyobekan koleksi
3. Adminitrasi sirkulasi yang tepat
Yakni sistem pencatatan sirkulasi hendaknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pemustaka.⁴⁷

⁴⁶ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007), h. 85-86.

⁴⁷ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan Sekolah/ Madrasah*, (Yogyakarta : Ombak, 2013), h. 203-204.

e. Sistem Layanan Perpustakaan

Pada umumnya, sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan bersifat tertutup dan layanan bersifat terbuka. Kedua sistem ini bertujuan untuk:

1. Mengamankan koleksi perpustakaan serta menghindari atau menekan terjadinya kehilangan koleksi perpustakaan.
2. Mengetahui siapa peminjam koleksi perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjamnya.
3. Mengetahui batas waktu pengembalian yang sedang dipinjam (keluar sementara dari koleksi perpustakaan). Masing-masing sistem layanan mempunyai kelebihan dan kelemahan.

Pilihan untuk menggunakan sistem layanan terbuka dan tertutup tergantung dari beberapa faktor antara lain:

- a. Pertimbangan tingkat keselamatan koleksi perpustakaan.
- b. Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi
- c. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi
- d. Luas gedung perpustakaan
- e. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

D. Sistem Layanan

1. Layanan Sistem Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan penegmbalian bahan pustaka yang

telah dipinjamnya. Dalam sistem layanan tertutup pemustaka tidak bisa melakukan sendiri dalam mencari bahan pustaka, sehingga pemustaka tidak dapat menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan. Berikut kebaikan layanan sistem tertutup yaitu:

- a. Jajaran koleksi akan tetap terjaga kerapiannya karena hanya petugas perpustakaan yang boleh masuk ke jajaran koleksi.
- b. Kemungkinan terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka dapat ditekan karena pemustaka tidak dapat melakukan akses langsung ke jajaran koleksi.
- c. Ruang koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia / mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah.
- d. Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai.

Selain memiliki sisi kebaikan dari sistem layanan tertutup, dalam hal ini sistem layanan tertutup juga mempunyai sisi kelemahan:

1. Dalam menemukan bahan pustaka, pemustaka hanya dapat mengetahui ciri-ciri kepengarangannya dan ciri-ciri fisik bahan pustaka yaitu judul, pengarang, ukuran buku, dan jumlah halaman, informasi. Hal seperti ini sangatlah abstrak.
2. Judul buku tidak selalu menggambarkan makna pembahasan buku, sehingga bisa saja judul yang sudah dipilih, tetapi bukan bahan pustaka yang dimaksud oleh pemustaka

3. Pemustaka tidak mungkin melakukan *browsing* di jajaran rak, sehingga pemustaka tidak mungkin melakukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan
4. Jika peminjam cukup banyak dan petugas perpustakaan relatif terbatas, hal ini membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk memenuhi permintaan pemustaka dan penyiapan bahan pustaka yang dibutuhkannya, sehingga pemustaka harus menunggu lama.

2. Layanan Sistem Terbuka

Layanan sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Dengan adanya sistem layanan terbuka pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Berikut kebaikan dari layanan sistem terbuka:

- a. Pemustaka dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi
- b. Pemustaka dilatih untuk dipercaya dan bertanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan
- c. Pemakai akan merasa lebih puas karena adanya kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.

- d. Dalam sistem tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengambil bahan pustaka tidak diperlukan, sehingga bisa diberi tanggung jawab dibagian ini.

Layanan sistem terbuka juga mempunyai sisi kelemahan sebagai berikut:

1. Ada kemungkinan pengaturan buku di rak menjadi kacau susunannya karena ketika pemustaka melakukan *browsing* sendiri
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem sifat tertutup
3. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas/ mobiltas pemustaka lebih luas
4. Membutuhkan keamanan yang lebih agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobakan bahan pustaka.⁴⁸

Dari Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang ada di perpustakaan yang gunanya yaitu pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang di pinjam atau dikembalikan oleh pemustaka. Dalam hal ini penulis membahas tentang perpindahan lokasi layanan sirkulasi terhadap peningkatan pelayanan pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuwangi.

⁴⁸ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, Grasindo, 2007), h. 174-177.

Lokasi layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebelum pindah jauh dari jangkauan masyarakat sehingga pemustaka yang datang untuk memanfaatkan perpustakaan sedikit, setelah pindah lokasi atau tempat layanan sirkulasi pemustaka yang datang ke perpustakaan lebih banyak. Hal ini dapat dilihat dari jumlah pengunjung layanan sirkulasi sebelum dan sesudah pindah lokasi / tempat:

Tabel 7

DAFTAR PENGUNJUNG TEMPAT LAMA		
NO	BULAN	Jumlah pengunjung
1	Januari 2017	73 orang
2	Februari 2017	83 orang
3	Maret 2017	78 orang
4	April 2017	63 orang
5	Mei 2017	46 orang
6	Juni 2017	7 orang
7	Juli 2017	28 orang
8	Agustus 2017	36 orang
9	September 2017	56 orang
10	Oktober 2017	Persiapan pindah
	Jumlah	470 orang

Tabel 8

DAFTAR PENGUNJUNG TEMPAT BARU		
	Bulan	Jumlah pengunjung
1	November 2017	Persiapan pindah
2	Desember 2017	141 orang
3	Januari 2018	291 orang
4	Februari 2018	316 orang
5	Maret 2018	822 orang
6	April 2018	932 orang
7	Mei 2018	396 orang
8	Juni 2018	424 orang
9	Juli 2018	323 orang
10	Agustus 2018	342 orang

11	September 2018	275 orang
12	Oktober 2018	141 orang
13	November 2018	207 orang
	Jumlah	4610 orang

Dilihat dari tabel diatas dapat dilihat perbedaan daftar pengunjung sebelum dan sesudah pindah lokasi. Dapat disimpulkan bahwa ada peningkatan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan setelah layanan sirkulasi pindah lokasi.

E. Pemustaka

Sebelum dikenal seperti sekarang sebagai istilah Pemustaka, terdahulunya orang atau kelompok yang datang ke perpustakaan disebut dengan pengguna atau pemakai. Menurut Undang- undang no 43 tahun 2007 yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴⁹

Pemustaka merupakan pengguna atau pemakai perpustakaan yang mempunyai hak untuk memamfaatkan layanan yang ada di perpustakaan dan pemustaka itu sendiri mempunyai kewajiban menjaga kelestarian koleksi yang ada di perpustakaan, dan bukan hanya itu saja pemustaka harus menjaga kenyamanan, ketertiban, dan keamanan lingkungan perpustakaan.⁵⁰

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka yaitu individu, sekelompok orang, atau sekelompok masyarakat yang datang ke

⁴⁹ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *Standar Nasional Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2014), h. 3.

⁵⁰ F. Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), h. 10.

perpustakaan, yang tujuannya untuk memanfaatkan informasi di dalamnya. Pada hakikatnya pemustaka bermacam-macam sifatnya mulai dari pemustaka yang sifatnya pendiam, pemarah, terbuka, tertutup dan lain sebagainya.

Qalyubi,dkk menyatakan terdapat berbagai sifat dan karakter pemustaka yang harus dipahami supaya pengelola perpustakaan bisa menanganinya dengan tepat. Ada beberapa karakter atau sifat pemustaka dan cara menanganinya dengan tepat yakni sebagai berikut:

- a. Untuk pemustaka yang pendiam, dapat ditangani dengan hal bersikap ramah tamah terhadapnya dan mencari cara bagaimana menarik perhatian pemustaka tersebut.
- b. Menghadapi pemustaka yang tidak sabar,dapat dilakukan dengan cara menyampaikan ke pemustaka bahwa kami dari pengelola perpustakaan akan membantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin serta tidak lupa memberi ucapan terima kasih dan meminta segera meminta maaf apabila ada ketidaknyaman dalam proses pelayanan di dalam perpustakaan.
- c. Pemustaka yang terlalu sering bicara, dapat dihadapi dengan cara mengenali pemustaka dengan memberikan salam, memberikan pertolongan, serta mengalihkan perhatian dengan sesuatu yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup atau mudah diterima pemustaka
- d. Pemustaka yang banyak maunya, dihadapi dengan memberikan salam apabila pemustaka tersebut datang kepada kita, mendengarkan apa maunya, sesegera mungkin berusaha memenuhi permintaan pemustaka,

mengucapkan permintaan maaf, memeberikan alternatif lain,dan berusaha tersenyum walau hati merasa kesal.

- e. Menghadapi peustaka yang ragau-ragu yaitu berusaha memberikan kepadanya sikap percaya diri, berusaha bersikap tenang, serta tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemustaka dan berusaha mengikuti apa yang di inginkan pemustaka atau selera dari pemustaka tersebut.
- f. Menghadapi pemustaka yang suka berdebat dihadapi dengan cara bersikap tenang, tidak mudah terpancing untuk berdebat dengannya, dan memebrikan pendapat yang masuk diakal supaya pemustaka dapat menghargai kita.
- g. Pemustaka yang lugu, menghadapinya dengan cara menerima pemustaka apa adanya, menyempatkan waktu dengan menanyakan apa yang diperlukannya serta melayani permintaannya dan tidak berbohong.
- h. Menghadapi pemustaka yang siap mental, yaitu dengan cara membiarkan pemustaka untuk memilih apa yang dia sukai, tidak banyak bertanya, memujinya, serta mengucapkan terima kasih telah berkunjung ke perpustakaan.
- i. Menghadapi pemustaka yang mudah curiga, yakni dengan cara berusaha memberikan jaminan yang baik, serta tidak menunjukkan sikap seolah pengelola perrpustakaan lebih unggul atapun penuh keraguan.
- j. Pemustaka yang sombong, yaitu menghadapinya dengan sikap tenang, tetap sabar,tidak menanggapi dengan terlalu serius apa yang

disampaikannya, serta memberikan kesan yang baik bahwa pemustaka tersebut harus dihargai.

Dengan bermacam-macam sikap dari pemustaka diharapkan pengelola perpustakaan mampu memahami sikap pemustaka serta mengenali secara pasti suasana hati atau perasaan dari pemustaka tersebut.

Sehubungan dengan itu, bahwa pemustaka mempunyai hak dan kewajibannya tercantum dalam undang-undang tahun 2007 tentang perpustakaan. Bahwa hak pemustaka yaitu:

1. Mendapatkan layanan dan memanfaatkan layanan fasilitas perpustakaan
2. Menyarankan keanggotaan pihak perpustakaan
3. Ikut serta dalam penyelenggaraan kegiatan di perpustakaan
4. Ikut serta dalam pengawasan dan penyelenggaraan yang ada di perpustakaan.

Achmad menyatakan hak pemustaka secara umum yakni:

1. Mendapatkan informasi yang baik dan akurat.
2. Mendapatkan pelayanan dengan cepat, baik atau benar, ramah, dan nyaman
3. Meminjam bahan pustaka, dapatkan bimbingan, dan lain sebagainya sesuai kebutuhan pemustaka
4. Dapat memanfaatkan fasilitas di perpustakaan, berupa wifi, internet, ruang diskusi, dan fasilitas perpustakaan lainnya
5. Menambah koleksi baru di perpustakaan yang gunanya agar koleksi di perpustakaan up to date
6. Memberi saran kepada pengelola perpustakaan, agar perpustakaan berkembang menjadi lebih baik lagi

7. Turut serta dalam pengawasan bahan koleksi serta fasilitas di perpustakaan.

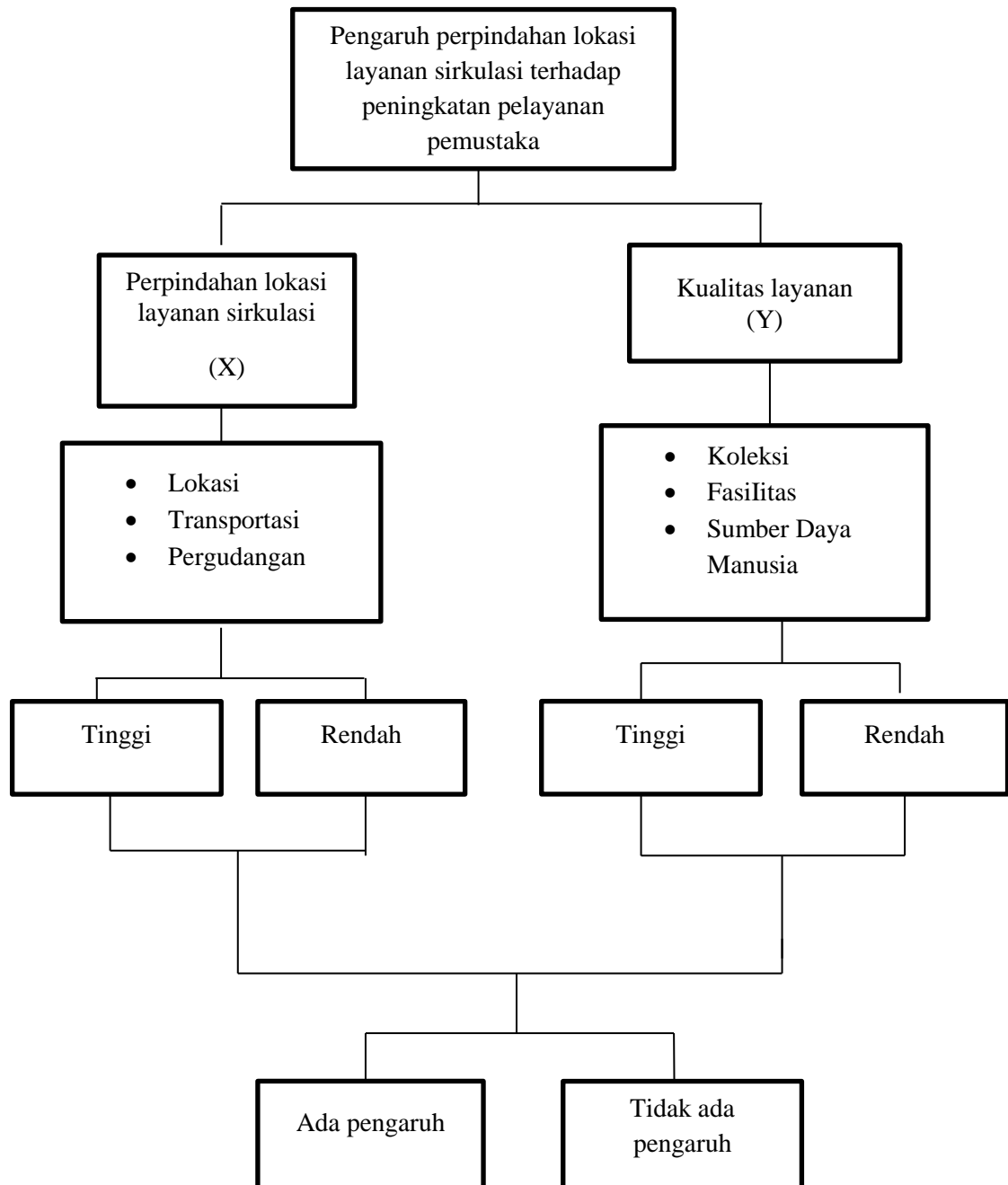
Setelah mempunyai haknya, pemustaka juga mempunyai kewajiban, yakni:

1. Harus mengembalikan bahan pustaka yang di pinjam dengan waktu yang telah di tentukan
2. Menjaga bahan pustaka yang telah di pinjam supaya tidak rusak
3. Menempatkan bahan pustaka yang telah dibaca di atas meja, sebab pengelola perpustakaan wajib meletakkan kembali buku pada raknya.
4. Saat meminjam buku sebaiknya menggunakan kartu perpustakaan sendiri.
5. Saling menghormati dan menghargai antar pemustaka
6. Merawat atau menjaga fasilitas yang ada di perpustakaan, supaya terhindar dari kerusakan.
7. Membiasakan diri menjaga suasana di perpustakaan agar terciptanya suasana tenang, aman dan nyaman agar tidak mengganggu pemustaka yang lain saat sedang belajar.
8. Berusaha mematuhi tata laksana yang ada di dalam perpustakaan.⁵¹

⁵¹ Leny Setyaningsih, Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Pemustaka Terhadap Peningkatan Pengetahuan Dalam Pemanfaatan Perpustakaan Bagi Peserta Didik SMA 6, (Universitas Pendidikan Indonesia:2014), hlm 25-26. “*Jurnal*” Diakses file:///G:/mata%20kuliah/S_PSPI_1002176_Chapter2%20(1).pdf 08 Januari 2018 jam 08: 23 wib.

F. Kerangka Berpikir

Bagan 1
Kerangka Berpikir



Berdasarkan skema di atas Penelitian ini terfokus pada perpindahan lokasi dan peningkatan layanan pemustaka, yang mana penelitian tersebut dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuwangi. Dari kedua variabel tersebut terdapat teori yang mendukung penelitian penulis, untuk variabel lokasi yaitu menggunakan teori tempat dari Kotler dan Keller yaitu lokasi, transportasi, dan pergudangan, untuk mengetahui lokasi layanan sirkulasi setelah pindah sudah tepat ataukah belum. Sedangkan untuk mengetahui suatu layanan penulis menggunakan teori menurut Rahayu Ningsih, yaitu berkaitan dengan koleksi, fasilitas, dan sumber daya manusia yang tersedia. Selanjutnya untuk mengetahui perpindahan lokasi layanan sirkulasi apakah akan berpengaruh baik terhadap kualitas layanan ataukah tidak berpengaruh, maka peneliti menggunakan metode kuantitatif.

Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui tentang pengaruh perpindahan lokasi layanan sirkulasi terhadap peningkatan pelayanan pemustaka. Hasil penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah yang ada.

G. Hipotesis Penelitian

Dari kerangka berpikir tersebut maka dibutuhkan pengujian hipotesis. Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pernyataan peneliti yang telah dirumuskan pada perumusan masalah.⁵² Jenis hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

⁵² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cet- 22, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 64.

Ha : Ada pengaruh signifikan yang positif antara Perpindahan Lokasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan (x) dengan Peningkatan Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuasin (Y).

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan yang positif antara Perpindahan Lokasi Layanan Sirkulasi (x) dengan Peningkatan Pelayanan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Banyuasin (Y).