

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perpustakaan

Menurut Sulistyio Basuki (1991:3), “Perpustakaan ialah 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”. Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak, buku, majalah, laporan, pamflet, *manuskrip* (naskah), lembaran musik, berbagai karya musik, berbagai karya media. *Audiovisual* seperti film, slid (*slide*), kaset, piringan hitam, bentuk *mikro* seperti *mikrofilm*, *mikrofis*, dan *mikroburam* (*microopaque*). Webster (2002:2), “menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, *manuskrip*, dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan”.

Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1, tentang perpustakaan menyatakan “bahwa perpusatakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007:912), “perpustakaan mengandung dua arti. Arti yang pertama, perpustakaan yaitu sebuah tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Arti yang kedua, perpustakaan adalah koleksi buku, majalah dan bahan pustaka lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari dan dibicarakan”.

Berdasarkan beberapa definisi Perpustakaan yang dijelaskan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah tempat pengelolaan baik itu karya tulis maupun karya cetak yang kemudian karya-karya tersebut dapat digunakan sebagai bahan informasi bagi para pembacanya.

2.1.1 Tujuan Perpustakaan

Dalam pasal 3 UU No.43 2007, disebutkan “Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa”. Fungsi pendidikan diwujudkan dengan perpustakaan yang mampu meningkatkan kegemaran membaca para penggunanya. Fungsi penelitian diterapkan dengan menyediakan pelayanannya untuk pemakai dalam memperoleh informasi sebagai bahan rujukan untuk kepentingan penelitian. Fungsi pelestarian yaitu sebagai tempat melestarikan bahan pustaka (bahan pustaka merupakan sumber ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya). Fungsi informasi diterapkan dengan menyediakan sumber-sumber pustaka yang lengkap dan bermutu. Fungsi rekreasi diterapkan dengan menyediakan buku hiburan dan tata ruang yang bersifat rekreatif. Selain fungsi-fungsi tersebut, ada pula fungsi sosial, yang diartikan sebagai wadah sosialisasi antar pengunjung dalam memperoleh informasi.

2.2 Pengertian Tanggapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1170), “Respon berasal dari kata *response*, yang berarti tanggapan, aksi, ataupun jawaban dari suatu masalah terhadap khalayak”. Menurut Saifuddin Azwar (2015:14), “respon adalah suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada rangsangan atau merupakan hasil rangsangan tersebut”. Respon hanya timbul apabila individu dihadapkan pada rangsangan yang menghendaki adanya reaksi individu. Respon seseorang dapat dalam bentuk baik dan buruk, positif atau negatif menyenangkan atau tidak menyenangkan. Untuk memberikan respon terhadap suatu objek mulanya kita harus melakukan pengamatan terhadap objek tersebut. Oleh karena itu objek yang kita amati disebut pula stimulus atau perangsang dan respon yang kita berikan merupakan reaksi atas stimulus tersebut. Seperti dalam kamus filsafat dan psikologi dijelaskan bahwa respon adalah aksi atau jawaban terhadap suatu reaksi atau rangsangan.

Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa respon atau tanggapan adalah reaksi atau sikap yang dapat berupa komentar terhadap sesuatu hal baik itu peristiwa maupun keadaan lingkungan yang dilihat, didengar, dan juga dirasakan sendiri.

2.2.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tanggapan

Tanggapan seseorang akan timbul dikarenakan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang akan menyebabkan adanya persepsi atau tanggapan yang berbeda setiap orang walaupun objek yang dilihatnya sama. Menurut Arsandy (2004:26), “terdapat empat faktor utama yang menyebabkan terjadinya perbedaan tanggapan”, antara lain:

1. Perhatian
Terjadinya tanggapan pertama kali diawali karena adanya perhatian. Tidak semua rangsangan yang ada disekitar kita dapat kita tangkap semuanya secara bersamaan. Perhatian kita hanya tertuju pada satu atau dua objek saja yang menurut kita menarik.
2. Kebutuhan
Setiap orang mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi, baik itu kebutuhan menetap maupun kebutuhan sesaat.
3. Kesiediaan
Merupakan harapan seseorang terhadap suatu rangsangan yang muncul agar memberikan reaksi terhadap rangsangan yang diterima lebih efisien sehingga akan lebih baik apabila orang tersebut telah siap terlebih dulu.
4. Sistem nilai
Sistem nilai yang berlaku dalam diri seseorang atau masyarakat akan berpengaruh terhadap tanggapan seseorang.

Selain itu menurut Sobur (2003:23), “menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dapat dikategorikan sebagai berikut”, yaitu;

- a. Faktor Fungsional
Dihasilkan dari kebutuhan, kegembiraan (suasana hati), pelayanan, dan pengalaman masa lalu seorang individu.
- b. Faktor Struktural
Berarti faktor tersebut timbul atau dihasilkan dari bentuk rangsangan.
- c. Faktor Situasional
Faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa non verbal
- d. Faktor Personal
Faktor yang terdiri atas pengalaman, motivasi dan kepribadian.

2.3 Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen (W. Edward Deming, dikutip oleh Zulian Yamit, 2001:142). Sedangkan definisi lain menyebutkan kualitas sebagai cocok atau sesuai untuk digunakan, yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya (Joseph M Juran, dikutip oleh Fandy Tjiptono, 2001:53).

Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada penerima pelayanan tentunya harus memperhatikan kualitas. Definisi kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna. Menurut Hart et all (1990) dalam H.N.S. Tangkilisan (2005:215) berpendapat bahwa kualitas suatu jasa adalah perbedaan antara jasa yang disediakan dan yang diharapkan oleh pengguna, dalam hal ini penilaian tentang kualitas jasa ditentukan oleh pengguna. Berkaitan dengan kualitas, diyakini bahwa harapan pengguna mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas jasa, karena pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah kepuasan yang diterima oleh para pengguna jasa atau pelayanan berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang diinginkan.

2.3.1 Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Perpustakaan

Menurut Fatmawati (2013:217), mengenai dimensi dan indikator kualitas layanan :

- a. Sikap petugas dalam melayani pengunjung dilayanan sirkulasi (*Service Affect*)
Service Affect yaitu sikap petugas sirkulasi dalam melayani pengunjung. Hal ini seperti yang diungkapkan bahwa petugas perpustakaan sangat berpengaruh peranannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan (Ming, dikutip oleh Fatmawati 2013). Berikut adalah indikator *Service Affect* :

1) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan perhatian seorang petugas perpustakaan dalam menangani pengguna untuk mencari kebutuhan yang diinginkan. Selain itu, empati juga termasuk sikap, tanggapan maupun respon petugas sirkulasi terhadap pengguna dan dapat merasakan apa yang dibutuhkan pengguna.

2) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan atau kesediaan petugas sirkulasi untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap.

3) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan mencakup kesopanan dan keramahan, kemampuan petugas dalam melayani pengunjung, dan tingkat pengetahuan petugas mengenai perpustakaan.

4) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan yaitu selalu siap atau tanggap dalam membantu pengguna yang bertanya dan selalu memberikan waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Petunjuk dan sarana akses layanan sirkulasi (*Personal Control*)

Petunjuk dan sarana akses adalah suatu konsep yang membuat pengguna dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari dan mendapatkan sebuah informasi. Dalam layanan sirkulasi menyediakan sarana dan petunjuk akses seperti pendaftaran anggota sampai mendapatkan surat bebas pustaka, petunjuk tata tertib, panduan menjadi anggota, kenyamanan waktu peminjaman, kepercayaan diri pengguna dalam mencari koleksi sendiri, dan perpustakaan menyediakan sarana *wifi* gratis. Berikut adalah indikator-indikator sarana akses layanan sirkulasi (*Personal Control*):

1) Kemudahan akses (*Ease of Navigation*)

Kemudahan akses pada layanan sirkulasi adalah kemudahan dalam hal pendaftaran anggota hingga pembuatan surat bebas pustaka.

2) Kenyamanan Individu pengunjung (*Convenience*)

Kenyamanan individu pengunjung di layanan sirkulasi adalah kenyamanan dalam peminjaman koleksi yang diberikan perpustakaan dan kejelasan petunjuk informasi yang disediakan perpustakaan, sehingga pengunjung mendapat nyaman dari segi waktu dan petunjuk informasi.

3) Kepercayaan diri (*Self Reliance*)

Kepercayaan diri adalah bahwa pengunjung dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan tanpa menanyakan banyak hal kepada petugas perpustakaan.

4) Peralatan yang modern (*Modern Equipment*)

Peralatan modern ini meliputi berbagai fasilitas dan sarana perpustakaan yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Peralatan modern dalam layanan sirkulasi adalah disediakan *wifi* di perpustakaan.

c. Akses informasi di layanan sirkulasi (*Information Acces*)

Akses informasi adalah pembahasan mengenai ketersediaan koleksi, dan kecepatan waktu akses. Dalam layanan sirkulasi Perpustakaan menyediakan sarana dan memberikan akses dalam peminjaman sampai pengembalian agar pengunjung mendapatkan informasi yang diinginkan Berikut adalah indikatornya:

1) Ruang Lingkup (*Content Scope*)

Ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang sesuai kebutuhan pengunjung dan tersedianya bimbingan pengunjung.

2) Kecepatan Waktu (*Timeliness*)

Kecepatan waktu akses mencakup kemudahan dalam mendapatkan sebuah informasi. Kecepatan waktu akses dalam layanan sirkulasi adalah kelancaran pengunjung dalam hal melakukan peminjaman sampai pengembalian koleksi. Kecepatan waktu dalam pelayanan sirkulasi tentunya dapat mempercepat akses pengunjung dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan.

d. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*)

Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan adalah fasilitas yang dimiliki perpustakaan serta bagaimana suasana ruang yang ada di dalam perpustakaan. *Library as Place* ini digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pengunjung dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Berikut indikator *Library as Place*:

1) Berwujud (*Tangibles*)

Yang dimaksud dengan berwujud adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan berbentuk fasilitas fisik yaitu gedung perpustakaan.

2) Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*)

Ruang yang bermanfaat adalah yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar.

3) Tempat belajar yang nyaman (*Refuge*)

Tempat belajar yang nyaman meliputi penyediaan ruang belajar .

4) Berbagai makna (*Symbol*)

Simbol yang dimaksud adalah meliputi peralatan yang ada di perpustakaan serta peralatan komunikasi yang disediakan perpustakaan.

2.4 Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa inggris "*circulation*" yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Sedangkan dalam ilmu perpustakaan, kata sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan bahan pustaka. Menurut Bafadal Ibrahim (2000:24), "Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada

pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka”.

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan yang sangat penting didalam suatu perpustakaan yang berhubungan dengan memberikan pelayanan kepada para pengguna perpustakaan berupa peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat digunakan secara maksimal.

2.4.1 Kegiatan Layanan Sirkulasi

Departemen Pendidikan Nasional (2004), “pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani koleksi perpustakaan ke para pemustaka atau pengguna perpustakaan dengan kegiatan seperti”:

1. Membuat peraturan mengenai pemakaian atau peminjaman koleksi, misalnya mengatur;
 - Siapa saja yang boleh memakai fasilitas perpustakaan.
 - Syarat-syarat peminjaman koleksi.
 - Hak-hak pemustaka.
 - Lama jangka waktu peminjaman.
 - Banyaknya koleksi bahan pustaka yang boleh dipinjam keluar oleh setiap pemustaka atau anggota perpustakaan.
 - Sanksi-sanksi bila terlambat mengembalikan pinjaman bahan pustaka ataupun bila terjadi pelanggaran terhadap peraturan perpustakaan.
2. Membuat pengumuman tentang pendaftaran anggota dan peraturan lainnya yang terkait tentang perpustakaan yang tertulis secara langsung.
3. Melayani permintaan Surat Bebas Pinjaman Pustaka (SBPP) kepada anggota perpustakaan yang memerlukan untuk keperluan studi.

Berikut kegiatan-kegiatan layanan sirkulasi yang dinyatakan oleh Rahayuningsih (2007:215), :

1. Pendaftaran anggota Perpustakaan, salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan anggota.
2. Peminjaman, peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi.
3. Pengembalian dan perpanjangan, kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

2.4.2 Tujuan Layanan Sirkulasi

Menurut Lasa Hs (1995:1), tujuan dari pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut:

1. Agar pengguna memanfaatkan koleksi yang mereka butuhkan semaksimal mungkin.
2. Agar lebih mudah untuk mengetahui pengguna yang meminjam koleksi bahan pustaka tertentu.
3. Terjamin pengembaliannya pinjaman dalam waktu yang jelas.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

2.4.3 Sistem Layanan Sirkulasi

Menurut Bafadal (2000:40), menjelaskan bahwa “ada tiga macam sistem layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan”, yaitu:

1. Sistem terbuka (*Open Access*)
 Dalam sistem layanan terbuka, perpustakaan memberi kebebasan kepada para pengunjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya. Oleh karena itu, penataan ruang koleksi perlu diperhatikan.
2. Sistem layanan tertutup (*Close Access*)
 Layanan tertutup memiliki arti, pengguna tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. pengguna dapat memiliki koleksi bahan pustaka yang diinginkan melalui katalog yang disediakan.
3. Sistem layanan campuran (*Mixed Access*)
 Layanan campuran merupakan gabungan layanan terbuka dan tertutup. Layanan campuran ini biasanya digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Untuk koleksi skripsi, referensi, dan tesis dilayani secara tertutup melalui katalog sedangkan untuk koleksi yang bersifat umum menggunakan layanan terbuka.