BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Kata perpustakaan berasal dari kata *pustaka* yang berarti (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata *pustaka* mendapat awalan *per* dan akhiran *an,* menjadi *perpustakaan.* Pengertian perpustakaan yang lebih umum menurut Sutarno adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung sendiri yang berisi buku-buku koleksi yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah untuk dicari dan digunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.[12]

Menurut Sulistyo-Basuki, perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian, atau sub bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan.[13] Sedangkan definisi perpustakaan yang dikemukakan oleh perpustakaan Nasional RI adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang-kurangnya seorang pustakawan, ruangan/tempat khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis

[12] Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*,(Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 11.
[13] Basuki dan Soelistyo, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), h.1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan misi perpustakaan yang bersangkutan serta dikelola menurut sistem tertentu untuk kepentingan masyarakat pengguna.[14]

Dari berbagai definisi di atas, menurut Sutarno sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu seperti (1) tersedianya ruangan/gedung yang diperuntukkan khusus untuk perpustakaan, (2) adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya, (3) adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai, (4) adanya komunitas masyarakat pemakai, (5) adanya sarana dan prasarana yang diperlukan, (6) diterapkannya suatu sistem dan mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.[15]

Pada hakikatnya setiap perpustakaan memiliki sejarah yang berbeda-beda. Karena sejarahnya yang berbeda-beda itu, setiap perpustakaan mempunyai tujuan, anggota, organisasi dan kegiatan yang berlainan. Perbedaan yang ada dalam setiap perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor[16] yaitu:

1) Tanggapan terhadap berbagai jenis pustaka, misalnya buku, majalah, film, rekaman suara, dan sejenisnya. Berbagai perpustakaan menunjukkan tanggapan yang berbeda-beda terhadap berbagai jenis

[14] Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah.,* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992).
[15] Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat,* Ibid. h. 12.
[16] Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahan pustaka. Ada perpustakaan yang mengkhususkan diri pada buku saja, adanya yang hanya mengumpulkan rekaman, ada yang mengkhususkan diri pada koleksi peta dan atlas. Adanya berbagai jenis bahan pustaka dengan melihat pemenuhan kebutuhan masyarakat pemakainya. Misalnya perpustakaan khusus yang hanya mengoleksi peta dan atlas, perpustakaan khusus untuk tuna netra yang membatasi koleksi mereka pada buku yang ditulis dalam huruf Braille.

2) Tanggapan terhadap keperluan informasi berbagai kelompok pembaca. Misalnya pelajar, mahasiswa, peneliti atau remaja putus sekolah. Sebagai pembaca mereka membutuhkan bahan bacaan yang berbeda-beda tingkat intelektual, penyajian, bentuk fisik, dan bentuk huruf. Karena kebutuhan yang berbeda, tumbuhlah perpustakaan yang yang mengkhususkan diri untuk kelompok pembaca tertentu. Misalnya perpustakaan perguruan tinggi melayani dosen dan mahasiswa, perpustakaan sekolah melayani siswa disekolah.

2. Macam-macam Perpustakaan

Karena tanggapan yang berbeda-beda terhadap berbagai faktor maka tumbuhlah berbagai jenis perpustakaan. Adapun jenis perpustakaan[17] yang ada pada dewasa ini adalah sebagai berikut:

[17] Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan,* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), h. 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Perpustakaan Internasional

Perpustakaan Internasional adalah perpustakaan yang didirikan oleh 2 negara atau lebih atau perpustakaan yang merupakan bagian sebuah organisasi internasional. Misalnya perpustakaan Internasional yang berada di Indonesia yaitu Perpustakaan Sekretariat ASEAN yang terletak di Jakarta.

b. Perpustakaan Nasional

Perpustakaan nasional merupakan perpustakaan utama dan paling komprehensif yang melayani keperluan informasi dari penduduk suatu Negara. Kalau ditinjau secara umumnya perpustakaan nasional semula berasal dari perpustakaan istana atau perpustakaan raja, kemudian dikembangkan oleh raja yang menyadari perlunya perpustakaan untuk melayani berbagai jenis ras dan suku dikerajaannya. Contohnya Perpustakaan Nasional di Jakarta, dibentuk berdasarkan surat Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Nation Library of Canada.

c. Perpustakaan umum dan perpustakaan keliling

Dalam bukunya Sutarno NS yang mengutip pendapat Sulistyo-Basuki, Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat, karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu dan penggunaannya oleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seluruh lapisan masyarakat tanpa kecuali.[18] Misalnya perpustakaan umum kota madya, perpustakaan umum kabupaten.

Pada dasarnya perpustakaan keliling bukan merupakan satu jenis perpustakaan tersendiri. Melainkan merupakan jenis layanan yang dikembangkan (*extension*) pada perpustakaan umum, yang disebut Unit layanan perpustakaan keliling. Jadi perpustakaan umum memberikan layanan dengan berkeliling mendatangi tempat pemukiman masyarakat. Misalnya Perpustakaan Kelana dan Perpustakaan Terpadu di bawah naungan lembaga Gerakan Permasyarakatan Minat Baca (GPMB).

d. Perpustakaan pribadi

Perpustakaan swasta atau perpustakaan pribadi artinya perpustakaan yang dikelola pihak swasta atau pribadi dengan tujuan melayani keperluan bahan pustaka bagi kelompok, keluarga, atau individu tertentu.

e. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Contohnya

[18] Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Samitra Media Utama, 2004), h. 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Perpustakaan Jurusan Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah.

f. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan sebuah departemen, lembaga Negara, lembaga penelitian, organisasi masa, dan lain sebagainya. Tugasnya melayani pemakai dari lembaga yang bersangkutan sehingga koleksinya terbatas yang berkaitan dengan misi dan tugas lembaga yang bersangkutan. Contohnya Perpustakaan Bank.

g. Pepustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya. Contohnya Perpustakaan Sekolah Dasar, Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama.

3. Sistem Layanan Perpustakaan

Setiap sekolah mempunya prinsip yang berbeda-beda, akan tetapi untuk mengembangkan intelektual dan keterampilan setiap sekolah harus memegang prinsip demokrasi informasi. Artinya dalam melakukan berbagai kegiatan harus dapat melayani semua pemustaka tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status-status lainnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pelaksanaannya memerlukan perencanaan. Layanan perpustakaan akan berjalan secara optimal jika digunakan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pada umumnya perpustakaan memiliki dua jenis akses dalam layanan perpustakaan, yakni akses layanan terbuka (*Open Access*) dan akses layanan tertutup (*Close Access*).[19]

a. Akses Layanan Terbuka

Akses layanan terbuka ini memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk menemukan dan mencari bahan pustaka yang diperlukan. Pengunjung diizinkan masuk ke ruang koleksi perpustakaan, mereka dapat memilih dan mengambil bahan pustaka yang diinginkan. Akses layanan terbuka biasanya diterapkan pada perpustakaan umum, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi.

b. Akses Layanan Tertutup

Pada akses layanan koleksi tertutup, berarti pengguna tidak boleh langsung mengambil bahan pustaka di rak, tetapi petugas perpustakaan yang akan mengambil. Dengan menggunakan akses ini petugas akan lebih sibuk pada saat banyak pengguna yang memerlukan bahan pustaka.

[19] Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah,* (Bandung: PT Saga Visi Paripurna, 2009), h. 134-135.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Macam-macam Layanan Perpustakaan

Layanan adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa perpustakaan yang membutuhkan suatu informasi.[20]

Dalam arti tradisional, perpustakaan dapat diartikan sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki manusia.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan juga merupakan alat ukur untuk mengetahui keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dari layanan tersebut akan muncul citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan difokuskan pada bagaimana cara memberikan layanan yang baik sebagaimana yang diinginkan dan diharapkan oleh pemustaka.

Beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Layanan Sirkulasi

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka[21] (Lasa:1993,1). Layanan sirkulasi di

[20] http://www.cantikanya-ilmu.co.cc/2014/04/cara-mengelola-perpustakaan-sekolah/htm
[21] Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 1993), h.1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan.

Pengertian layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi.[22] 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. Hal ini karena bagian sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum di kembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.

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

1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
2) Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan
3) Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
4) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda

[22] Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.[23]

b. Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* menunjuk pada koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan.[24] Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus, seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Definisi buku referensi menurut Widjajanti adalah buku yang isi dan penyajiannya dapat digunakan untuk memperoleh informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni dan budaya secara dalam dan luas. Maka koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca ditempat.

c. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.

---

[23] Syihabuddin Qalyudi, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2007), h. 221.
[24] Ibid, h. 225.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu penting bagi pustakawan untuk menyadari bagaimana mengelola perpustakaan dengan menciptakan kepercayaan, kenyamanan, kepuasan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan pada pengguna jasa untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan baik berupa buku maupun non buku dengan menciptakan pengelolaan perpustakaan yang terpercaya, nyaman, kepuasan, ketepatan dan kecepatan dalam melakukan pelayanan.

B. Kebutuhan

1. Definisi Kebutuhan

Dalam konteks manajemen mutu terpadu (*Total Quality Service*) orientasi manajemen perpustakaan berpusat pada konsumen. Perpustakaan sebagai produsen jasa, juga harus mendengarkan suara konsumen. Sehingga suara konsumen sebagai bentuk ungkapan kebutuhan dapat menjadi masukan bagi proses pengambilan keputusan manajemen perpustakaan.[25]

Kebutuhan adalah sesuatu yang berupa barang atau jasa yang diperlukan bagi kelangsungan hidup manusia. Apabila kebutuhan tidak

[25] Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi,* h.414-417.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terpenuhi, maka seseorang akan merasa resah sehingga terjadi ketidakbahagiaan. Kebutuhan dan keinginan manusia bagai dua sisi mata uang yang saling menguatkan. Karena keinginan itu berasal dari kebutuhan manusia yang dibentuk oleh budaya dan pribadi seseorang.[26]

Menurut Harold J. Leavitt mendefinisikan kebutuhan sebagai dorongan-dorongan dari dalam dan luar seseorang sebagai akibat ketidaksesuaian (kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang dialami konsumen). Dengan dorongan-dorongan tersebut seseorang akan melakukan aktivitas untuk memenuhi kebutuhan tersebut.[27] Sedangkan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya psikologi menjual, Beliau berpendapat bahwa yang dimaksud dengan kebutuhan konsumen adalah daya dorong dalam diri konsumen untuk melakukan aktivitas pemanfaatan atas jasa yang disediakan perpustkaan hingga tercapainya titik kepuasan pada konsumen.[28] Apabila kebutuhan konsumen tidak terpenuhi, akan terjadi *dissatisfier* (ketidakpuasan). Sebaliknya jika kebutuhan konsumen terpenuhi, akan terjadi *satisfier* (kepuasan), sehingga dengan sendirinya konsumen akan membangun loyalitas terhadap penyedia jasa.

Dari beberapa pendapat menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan adalah sesuatu yang dinginkan seseorang untuk memenuhi

[26] Philip Kotler, *Marketing, (*Jakarta:Erlangga, 1994) Jilid 1, h. 2-3.
[27] Harold J. Leavitt, *Psikologi Manajemen,* (Jakarta: Erlangga, 1992), h. 8.
[28] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Psikologi Menjual,*(Bandung: Trigenda Karya,1993), h. 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhannya dan apabila barang/jasa yang mereka inginkan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan akan mengakibatkan ketidakpuasan terhadap barang/jasa tersebut. Sebaliknya, apabila barang/jasa yang mereka inginkan sesuai dengan apa yang mereka harapkan akan timbul kepuasan konsumen.

a. Teori Hierarki Kebutuhan Menurut Abraham Maslow

Dalam teorinya Abraham Maslow mengatakan bahwa kebutuhan konsumen itu bersifat kesinambungan dan saling mengejar. Yang mana ketika satu kebutuhan telah terpenuhi, akan muncul kebutuhan-kebutuhan lain yang proses pemenuhannya secara bertahap sesuai dengan tingkat hierarki kebutuhan. Berikut gambar tingkat hierarki kebutuhan menurut Abraham Maslow:[29]

Gambar 2.1 Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow

[29] Catatan Mata Kuliah Psikologi Manajemen oleh Bpk. Mahfudz Sholahuddin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. *Physiological Needs* yaitu kebutuhan fisiologis (fisik) merupakan kebutuhan pokok manusia untuk mempertahankan kehidupannya. Jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, maka seseorang akan merasakan keresahan dan ketidakbahagiaan. Contohnya ketika sekelompok pemustaka yang ingin meminjam buku untuk pembelajaran aktif di luar kelas akan tetapi buku tersebut terbatas dan mereka tidak mendapatkan apa yang mereka inginkan sehingga mereka merasa khawatir dan cemas. Contohnya Buku Paket pembelajaran yang disediakan perpustakaan.
2. *Safety Needs* yaitu kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari kecelakaan, bebas dari bahaya, pertentangan dan lain sebagainya. Contohnya penataan ruangan perpustakaan.
3. *Sosial Needs* yaitu kebutuhan rasa memiliki, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok, berinteraksi dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai. Dengan kebutuhan sosial, akan menjadi terjalinnya hubungan yang harmonis antara satu individu dengan individu yang lainnya, antar satu kelompok dengan kelompok lainnya.[30] Contohnya respon dan interaksi pustakawan dengan pemustaka saat melakukan layanan dan menawarkan jasa.

[30] Paul Hersey, Ken Blancard, *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 1995), h. 328.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. *Esteem Needs* yaitu kebutuhan akan penghargaan. Kebutuhan ini meliputi:
   a) Mencakup faktor internal seperti kebutuhan harga diri, kepercayaan diri, otonomi, dan kompetensi
   b) Mencakup faktor eksternal kebutuhan yang menyangkut reputasi seperti kebutuhan untuk dikenal dan diakui.

   Kebutuhan harga diri ini dapat terungkap dalam keinginan untuk dipuji, dihargai dan didengar pendapatnya.[31]
5. *Self Actualization* yaitu kebutuhan psikologis untuk menumbuhkan, mengembangkan, dan menggunakan kemampuannya secara penuh. Dalam mengembangkan potensinya setiap individu mempunyai ciri khas tersendiri. Proses aktualisasi diri ini akan berlangsung terus-menerus sepanjang hidup. Contohnya menyediakan buku-buku yang berhubungan dengan ekstrakulikuler, VCD pembelajaran, motivasi, karya seni, dan lain sebagainya.

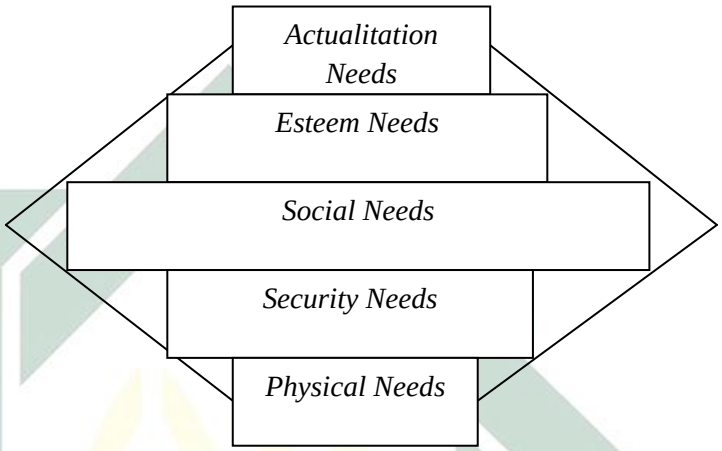
Hierarki kebutuhan Abraham Maslow tidak selamanya menjadi kebutuhan permanen. Dalam tangga hierarki kebutuhan ini, perilaku konsumen diarahkan pada pemuasan kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, harga diri dan aktualisasi diri.

Akan tetapi tipologi konsumen bisa saja berubah setiap saat, disesuaikan dengan orientasi kebutuhan yang mengarah pada kebutuhan

[31] Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi,* (Jakarta: UI-Press, 2001), h. 328.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sosial sebagai kebutuhan primernya. Sehingga kebutuhan fisik, rasa aman, harga diri dan aktualisasi diri menjadi kebutuhan sekunder. Seperti gambar berikut:

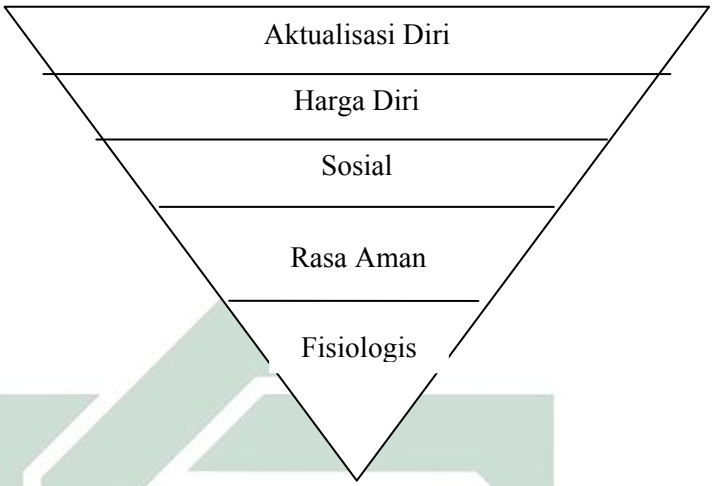


Gambar 2.2 Diamond Needs[32]

Kemudian ada lagi kebutuhan yang mengutamakan aktualisasi diri dan kebutuhan lainnya menjadi kebutuhan sekunder. Perbedaan pada tiap tipologi konsumen mempengaruhi bentuk kebutuhan konsumen.[33] Seperti pada gambar berikut:

[32] Khoirul A'maliah, "Studi Analisis Kebutuhan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Terhadap Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya", *Skripsi Sarjana Pendidikan Islam,* (Surabaya: Perpustakaan UIN Sunan Ampel, 2007), h.83-84.t.d.
[33] Ibid, hal. 37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 2.3 Piramida Kebutuhan Terbalik

Dari keterangan teori menurut Abraham Maslow dapat disimpulkan bahwa kebutuhan seorang individu itu tergantung pada orientasi yang mereka inginkan. Apakah mereka ingin mengutamakan kebutuhan fisiologi atau kebutuhan sosial, karena setiap individu mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda menurut karakter masing-masing.

b. Teori Kebutuhan oleh McClelland

Menurut teori ini, setiap individu mempunyai 3 kebutuhanyaitu:

1. Kebutuhan untuk Berprestasi

Pada dasarnya setiap individu ingin dipandang sebagai orang yang berhasil dalam hidupnya. Kenyataan ini merupakan cerminan bahwa dalam diri seseorang itu terdapat kebutuhan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berprestasi. Berdasarkan penelitiannya McClelland menemukan ciri-ciri orang yang mempunya kebutuhan berprestasi tinggi yaitu:

a) Lebih senang menetapkan sendiri tujuan hasil karyanya
b) Lebih senang menghindari tujuan hasil karya yang mudah dan memilih yang sukar
c) Lebih menyenangi umpan balik yang cepat, tampak dan efisien
d) Senang bertanggung jawab akan pemecahan persoalan, meskipun sebenarnya dirasakan sulit
e) Memiliki rasa ingin tahu yang tinggi

2. Kebutuhan untuk Berkuasa

Kebutuhan ini menampakkan diri pada keinginan untuk mempengaruhi seseorang. Tipe orang yang memiliki kebutuhan untuk berkuasa besar, biasanya menyukai kondisi kompetisi dan orientasi status dan memberikan perhatian pada berbagai faktor yang memungkinkan dirinya mengembangkan pengaruhnya terhadap orang lain. Misalnya seorang murid bersaing untuk mendapatkan perhatian untuk diakui keberadaannya.

3. Kebutuhan untuk berafiliasi[34]

Kebutuhan afiliasi ini merupakan kebutuhan nyata pada setiap manusia, terlepas dari status, kedudukan, jabatan, maupun

[34] Mohammad Ali dan Mohammad Asrori, *Psikologi Remaja" Perkembangan Peserta Didik"*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 154.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pekerjaan yang dimilikinya. Kebutuhan ini umumnya tercermin pada keinginan pada situasi yang bersahabat dalam interaksi seorang dengan orang lain. Misalnya seseorang orang akan merasa senang, aman, dan berharga ketika dirinya diterima dan memperoleh tempat di dalam kelompok dengan berinteraksi dan respon balik antar pemustaka dan pustakawan.

Dari teori yang dikemukakan oleh McClellend, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan yang diinginkan seseorang akan membawa mereka pada sebuah hasil/prestasi yang akan berdampak pada dirinya sendiri, orang lain dan juga lingkungannya.

c. Teori Kebutuhan Informasi

Teori kebutuhan informasi didasari oleh teori kebutuhan Maslow. Lebih lanjut, menurut Katz, Gurevitch dan Haas dikutip oleh Yusup bahwa jenis kebutuhan informasi dapat dibagi 5 (lima) jenis yaitu sebagai berikut:

1) Kebutuhan Kognitif, kebutuhan ini berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat atau menambah informasi, pengetahuan, dan pemahaman seseorang akan lingkungannya. Kebutuhan ini didasarkan pada hasrat seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Hal ini memang benar bahwa orang menurut pandangan psikologi kognitif mempunyai kecenderungan untuk mengerti dan menguasai lingkungannya. Di samping itu, kebutuhan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini juga dapat memberi kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang.

2) Kebutuhan Afektif, kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan estetis, hal yang dapat menyenangkan, dan pengalaman-pengalaman emosional. Berbagai media, baik media cetak maupun media elektronik, sering dijadikan alat untuk mengejar kesenangan dan hiburan. Orang membeli radio, televisi, menonton film, dan membaca buku-buku bacaan ringan dengan tujuan untuk mencari hiburan.

3) Kebutuhan Integrasi Personal (*Personal integrative Needs*), kebutuhan ini sering dikaitkan dengan penguatan, kredibilitas, kepercayaan, stabilitas, dan status individu. Kebutuhan-kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.

4) Kebutuhan Integrasi Sosial (*Social Integrative Needs*), Kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan hubungan dengan keluarga, teman, dan orang lain di dunia. Kebutuhan ini didasari oleh hasrat seseorang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain.

5) Kebutuhan Berkhayal (*Escapist Needs*), Kebutuhan ini dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketegangan, dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (*diversion*).[35]

Dengan teori kebutuhan informasi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan seseorang itu sangat beraneka macam tergantung dalam bidang apa mereka memerlukannya dan bagaimana cara kita memperolehnya.

2. Macam-macam Kebutuhan

Klasifikasi kebutuhan banyak dipengaruhi oleh segi pandangannya, seperti ahli psikologi memandang bahwa kebutuhan terdiri dari *primary needs* dan *secondary needs*. Dalam bidang pendidikan kebutuhan lebih bersifat kebutuhan sosial (*social needs*) Menurut Bradshaw membedakan adanya 5 macam kebutuhan[36]:

a) Kebutuhan normatif adalah kebutuhan yang ada setelah dibandingkan dengan norma tertentu kebutuhan normatif juga bisa dikatakan sebagai kebutuhan yang timbul apabila seseorang atau suatu kelompok berada dalam keadaan dibawah suatu ukuran (*standard*) yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, dalam bidang pendidikan kebutuhan normatif muncul

[35] Pawit M. Yusup, *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 338-339.

[36] Saracevic, T., Kantor, P., Chamis, A.Y., & Trivison, D. (1988). "A study of information seeking and retrieving, I: background and methodology" dalam *Journal of the American Society for Information Science*, 39, h. 76-171.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pula apabila penampilan seseorang siswa pada suatu lembaga pendidikan berada dibawah rata-rata penampilan siswa yang telah ditetapkan oleh lembaga tersebut

b) Kebutuhan terasa (*feels needs*) atau dapat pula disebut sebagai keinginan (*want*). Kebutuhan jenis ini biasanya disampaikan seseorang kalau kepadanya kita tanyakan apa yang diperlukan atau diinginkan yang dirasakan pada saat itu. Seperti keinginan seseorang atau kelompok akan dipengaruhi oleh pemahaman mereka terhadap kemungkina untuk mencapainya, persepsi masyarakat tentang keinginan itu, tingkat upaya dalam mencapai keinginan, dan daya dukung untuk memenuhi keinginan itu.

c) *Expressed Needs* atau *Demand* yaitu kebutuhan yang ditampakkan oleh orang-orang yang membutuhkan sesuatu, seperti orang yang membutuhkan bantuan untuk menyelesaikan masalahnya.

d) Kebutuhan komparatif (*Comparated Needs*) adalah kebutuhan yang muncul ketika kita membandingkan dua kondisi atau lebih yang berbeda. Misalnya membaca untuk

e) Kebutuhan masa datang (*Antisipated/Future Needs*). Jenis ini merupakan proyeksi atau antisipasi kebutuhan yang akan terjadi dimasa mendatang. Sebagai misal apabila suatu badan perencana pembangunan kota merencanakan pembangunan jalan baruyang akan mulai dibangun sepuluh tahun yang akan datang maka pada dasarnya badan tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merancang untuk memnuhi kebutuhan masa yang akan datang. Kekurangan upaya dalam mempertimbangkan kebutuhan masa yang akan datang dapat menimbulkan kemacetan lalu lintas pada saat tertentudi masa depan.

Dalam dunia pendidikan kebutuhan yang sangat diinginkan siswa adalah suatu pengetahuan, pengalaman peserta didik untuk hal-hal yang akan bermanfaat bagi dirinya di masa sekarang dan masa depan. Kebutuhan tersebut di antaranya adalah:

a. Kebutuhan belajar (*learning needs*)

Menurut Djuju Sudjana kebutuhan belajar dapat diartikan sebagai suatu jarak antara tingkat pengetahuan, keterampilan, dan/atau sikap yang dimiliki pada suatu saat dengan tingkat pengetahuan, keterampilan, dan/atau sikap yang ingin diperoleh sesorang, kelompok, lembaga, dan/atau masyarakat yang hanya dapat dicapai melalui kegiatan belajar.[37]

b. Kebutuhan Informasi (*information needs*)

Seseorang berperilaku karena terdorong oleh rasa ingin tahu. Asumsi ini menjadi pondasi dari apa yang kita kenal dengan *user-oriented paradigm* sebab fokusnya memang pada apa yang dipikirkan,

[37] Sudjana, *Pendidikan Luar Sekolah*, (Bandung : Falah Production, 2000), h. 207.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dilakukan, dan dirasakan oleh seseorang ketika ia mencari, menemukan, dan menggunakan informasi.

3. Faktor Penting yang Mempengaruhi Kebutuhan

Menurut Harsey faktor yang mempengaruhi kebutuhan yaitu:

a. Ekspektasi

Kemungkinan yang dipersepsi (orang) yang mempengaruhi kebutuhan khusus seorang individu, yang didasarkan pada pengalaman masa lalu.

b. Ketersediaan

Ketersediaan berhubungan dengan batas-batas lingkungan yang muncul dalam persepsi orang. Ia tentukan oleh bagaimana kemungkinan tercapainya tujuan-tujuan yang dapat memenuhi kebutuhan tertentu, menurut persepsi seorang individu.[38]

Dengan adanya persepsi individu yang beraneka ragam akan mempengaruhi ketersediaan layanan yang akan diberikan pada pelanggan. Efek dari ketersediaan itu adalah persepsi individu untuk menikmati layanan tersebut.

[38] J. Winardi, SE, *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen,* (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), h. 43-44.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Pemustaka

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa:

> "Pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan".

Sedangkan menurut Wiji Suwarno, "pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya)". Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Menurut Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang telah disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).[39] Menurut Sutarno perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: *pertama* upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media yakni atas dorongan dari luar (eksternal) dan *kedua,* disebabkan oleh makin bertambahnya ilmu pengetahuan, wawasan, kesadaran yang tumbuh dari diri mereka (internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat yang bermuara pada intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

[39] Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan,* (Jakarta: Sugeng Seto, 2009), h. 80.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam konteks psikologi, perpustakaan yang baik adalah mempertimbangkan koleksi yang dimiliki berdasarkan pada tingkat perkembangan pemustakanya, misalnya pemustaka di suatu perpustakaan diperkirakan dari usia sekolah dasar, menengah hingga tingkat lanjutan atas maka perpustakaan diharapkan memperhatikan fenomena yang terjadi ini. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan kecerdasan pemustaka.

D. Layanan Perpustakaan

1. Definisi Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di perpustakaan. Pelayanan merupakan bagian yang secara langsung berhadapan dengan pemakai dan mungkin dianggap bagian yang paling penting, namun setiap perpustakaan harus menyadari bahwa kelancaran layanan perpustakaan juga tergantung kepada unit-unit lain di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan bukan satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain.

Berbicara tentang pengertian layanan, Muchtar A.F mendefinisikan layanan sebagai suatu sikap yang dapat mengakibatkan rasa puas atau tidak puas yang dialami konsumen pada saat terjadinya proses tindakan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi mandiri adalah keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung kepada orang lain. Jika digabung dengan kata layanan menjadi frase layanan mandiri maka dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didefinisikan bahwa layanan mandiri adalah layanan yang dilakukan oleh dan untuk diri sendiri tanpa bantuan orang lain atau tidak tergantung pada orang lain.[40]

Secara umum layanan mandiri dapat didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaannya dengan memberikan kebebasan pengguna untuk masuk ke dalam rak-rak untuk memilih atau membaca buku yang mereka inginkan.

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja, dengan demikian perpustakaan sekolah merupakan unit kerja dari suatu sekolah yang menyelenggarakannya. Menurut Supriyadi seperti yang dikutip Ibrahim Bafadal, Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang diselenggarakan di sekolah guna menunjang program belajar mengajar di lembaga pendidikan formal tingkat sekolah baik dasar maupun sekolah menengah, baik umum maupun sekolah lanjutan.[41]

Jumlah jenis atau macam layanan referensi perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak. Namun semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya.

---

[40] Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 617.
[41] Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Layanan merupakan suatu kegiatan yang langsung berhubungan dengan konsumen dan juga merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaaan. Dari sini kita akan dibentuk dan dikembangkan pencitraan perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan diarahkan dan difokuskan pada bagaimana memberikan layanan yang baik sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Menurut Sutarno dalam bukunya yang berjudul Manajemen Perpustakaan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas pada pemakai,[42] bentuk riil dari layanan perpustakaan tersebut antara lain:

a. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki masyarakat pemakai
b. Berlangsung tepat waktu dan tepat sasaran
c. Berjalan mudah dan sederhana
d. Murah dan ekonomis
e. Menarik, menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpatik
f. Bervariatif
g. Mengundang rasa ingin tahu kembali
h. Bersifat informatif, membimbing dan mengarahkan tetapi tidak bersifat menggurui

[42] Sutarno NS,*Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik,* (Jakarta: Samitra Media Utama, 2004), h. 71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

i. Ramah tamah

j. Mengembangkan hal-hal yang bersifat baru/inovatif

k. Mampu berkompetensi dengan layanan dibidang lain

l. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai

Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang penting disadari oleh pengelola perpustakaan sekolah adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan.

Penataan ruang koleksi pada layanan mandiri (terbuka) juga perlu diperhatikan. Misalnya, rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus lengkap dan jelas. Hal ini untuk mengurangi banyaknya pertanyaan mengenai lokasi koleksi kepada petugas. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain harus agak lebar agar apabila ada pemakai yang mencari koleksi diantara rak tersebut tidak terganggu walaupun ada petugas perpustakaan yang lewat dengan membawa *trolley* buku (rak dorong buku).

Layanan mandiri (terbuka) ini mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan[43] seperti:

a. Kelebihannya

1) Pengguna bebas memilih bahan pustaka di rak.

2) Pengguna tidak harus menggunakan katalog

[43] http://adhyvhar.blogspot.com/2013/06/makalah-pelayanan-pemustaka.html diakses tanggal 27 November 2014

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Pengguna dapat mengganti bahan pustaka yang isinya mirip, jika bahan pustaka yang dicari tidak ada.
4) Pengguna dapat membandingkan isi bahan pustaka dengan judul yang dicarinya.
5) Bahan pustaka lebih bermanfaat dan didayagunakan
6) Menghemat tenaga pustakawan.

b. Kekurangannya

1) Pengguna cenderung mengembalikan bahan pustaka seenaknya, sehingga mengacaukan dalam penyusunan bahan pustaka di rak.
2) Lebih besar kemungkinan kehilangan bahan pustaka.
3) Tidak semua pengguna paham benar dalam mencari bahan pustaka di rak apalagi jika koleksinya sudah banyak.
4) Bahan pustaka lebih cepat rusak.
5) Terjadi perubahan susunan bahan pustaka di rak, sehingga perlu pembenahan terus menerus.

2. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Tujuan akses layanan terbuka[44] adalah memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca di rak, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung proses

[44] Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 3 (2) 2004.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

belajar mengajar. Akses layanan terbuka biasanya diterapkan untuk layanan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi.

Selain itu fungsi layanan ini adalah menyajikan informasi guna kepentingan belajar mengajar dan rekreasi bagi siswa-siswi dengan menggunakan bahan pustaka yang ada di perpustakaan tersebut. Kegiatan layanan perpustakaan di sekolah meliputi peminjaman buku-buku, melayani kebutuhan pelajar dalam kelas, menyediakan sumber informasi bagi murid dan guru serta tenaga administrasi sekolah, membimbing siswa untuk mahir dalam mencari informasi secara mandiri.[45]

Secara tidak langsung dengan tujuan dan fungsi layanan mandiri pemustaka telah belajar mandiri dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh guru serta akan mendorong dan mendukung mereka dalam mendalami kajian ilmu pengetahuan dan teknologi yang mereka ingin ketahui.

Di dalam penyelenggaraan perpustakaan, salah satu hal yang utama adalah mengupayakan agar koleksi bahan pustaka dan layanan perpustakaan dapat berjalan baik.[46] Fungsi layanan mandiri yang diberikan perpustakaan sekolah juga berhubungan dengan pelayanan informasi. Dimana pelayanan

---

[45] Memans, *Layanan Perpustakaan Sekolah,* http://memans.wordpress.com/2014/11/24/Layanan-Perpustakaan-Sekolah.

[46] Sutarno NS, *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi,* (Jakarta: Panta Rei, 2005), h. 101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

informasi ini merupakan pelayanan yang disediakan untuk memberikan jawaban pertanyaan dan keterangan-keterangan bahan pustaka pada pemustaka. Misalnya membantu murid-murid menemukan informasi tertentu, membantu murid-murid menentukan bahan pelajaran dan lain sebagainya.

Tugas pelayanan informasi ini akan bisa terselenggarakan dengan sebaik-baiknya tergantung pada dua faktor, yaitu faktor kelengkapan koleksi dan kemampuan petugas.[47]

a. Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi yang disediakan di perpustakaan sekolah sangat mempengaruhi terhadap pelayanan informasi. Dengan pengadaan buku secara kontinu kelengkapan koleksi perpustakaan akan semakin banyak dan bervariasi.

b. Kemampuan Petugas

Petugas perpustakaan mempunyai ilmu pengetahuan yang luas dan mengetahui ciri khas buku yang diklasifikasi. Selain itu, petugas juga harus mempunyai sikap yang lembut, sabar, tidak cepat bosan dan putus asa dan yang lebih penting lagi petugas perpustakaan harus mampu mengadakan *human relation* dengan pengunjung perpustakaan sekolah sehingga mereka tidak takut meminta bantuan kepada

[47] Ibrahim Bafadal,*Pengelolaan Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h.134.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pustakawan serta mereka akan merasa aman dan nyaman saat di perpustakaan sekolah.

3. Aspek Layanan Perpustakaan

Dalam memberikan pelayanan, untuk kelancaran tugas perpustakaan sebagai lembaga pemberi jasa, sebaiknya pustakawan memperhatikan hal-hal berikut:

a) Aspek Fungsional

Aspek ini mempunyai arti penataan ruang harus mampu mendukung kinerja perpustakaan dan pembelajaran secara keseluruhan baik bagi petugas petugas maupun bagi pemustaka. Penataan yang fungsional dapat tercipta jika antar ruangan mempunyai hubungan yang fungsional dan arus barang (bahan pustaka) dan peralatan lainnya serta arus dan pergerakan pemustaka dapat mengalir dengan lancar.[48]

b) Aspek Psikologi

Aspek ini dilihat dari bagaimana perpustakaan menyediakan bahan pustaka sesuai dengan ciri perkembangan dan karakter pemustakanya. Misalnya perpustakaan sekolah menengah pertama, untuk membantu kecerdasan intrapersonalnya perpustakaan dapat menyediakan buku-buku tentang kemandirian baik sebagai perempuan ataupun laki-laki dan lain sebagainya.

[48] Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan,* Ibid, h. 100.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Aspek Etika

Aspek ini berhubungan dengan penampilan dan kepribadian pustakawan. Dimana respon dan sikap pustakawan yang menjadi kualitas pelayanan saat melayani pemustaka.

Dalam pelayanan perpustakaan akan menunjukkan kualitas yang terbaiknya. Menurut Leonard Berry, A. Parasuraman dan Valarie Zeithmal menemukan bahwa ada lima penentu kualitas jasa/layanan sesuai urutan tingkat kepentingan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1) Reabilitas (*Reability*)

Kemampuan perpustakaan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Contohnya jam layanan perpustakaan yang buka dan tutup tepat waktu.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berhubungan dengan kesediaan dan kemampuan pustakawan untuk membantu pemustaka dan merespon permintaan mereka dengan cepat dan tepat.

3) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan pustakawan untuk menimbulkan keyakinan, kepercayaan dan kenyamanan pemustaka. Contohnya tatatertib perpustakaan yang diberlakukan tanpa memandang status sosial seseorang.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Empati (*Empathy*)

Sebagai layanan jasa, perpustakaan memberikan perhatian pada pemustaka dengan memberi perhatian kepada mereka. Misalnya memberi masukan bahan bacaan yang sesuai dengan kurikulum pembelajaran yang ditetapkan di perpustakaan.

5) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berhubungan dengan petugas, fasilitas dan perlengkapan yang diberikan perpustakaan. Misalnya adanya pustakawan, rak-rak buku, ruang baca dan lain sebagainya.

Dengan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk melayani pemustaka dengan kualitas yang terbaik harus memperhatikan aspek reabilitas, aspek etika, aspek psikologi, dan aspek *tangibles* dengan memperhatikan aspek-aspek tersebut pemustaka akan semakin senang dan puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas karena memenuhi kebutuhannya.

E. Perpustakaan Sekolah

1. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah Menurut Sulistyo-Basuki Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan dengan tujuan atau membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus dan tujuan pendidikan pada umumnya. Tujuan khusus perpustakaan sekolah adalah membantu sekolah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mencapai tujuannya sesuai dengan kebijakan tempat perpustakaan itu bernaung. Menurut Rahayuningsih perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang melayani para siswa, guru dan karyawan dari suatu sekolah tertentu.[49] Perpustakaan sekolah didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan sekolah, yaitu pendidikan dan pengajaran seperti digariskan dalam kurikulum sekolah.

Dari beberapa pengertian yang disampaikan oleh beberapa tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sekolah adalah kumpulan bahan pustaka (koleksi) baik yang berupa buku-buku maupun non buku yang diorganisasikan secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah dan juga sebagai sarana penunjang pembelajaran aktif.

2. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Fungsi perpustakaan sekolah tidak boleh menyimpang dari tugas dan fungsi sekolah dimana perpustakaan bernaung. Fungsi perpustakaan sekolah menurut Ibrahim Bafadal[50] adalah:

a. Fungsi Informasi

Perpustakaan yang sudah maju tidak hanya menyediakan bahan-bahan pustaka berupa buku-buku, tetapi juga menyediakan bahan non buku seperti majalah, surat kabar, pamphlet, guntingan artikel, peta

[49] Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.6.
[50] Ibrahim Bafadal, *Pengelolaaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 6-8.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahkan dilengkapi dengan alat-alat pandang dengar seperti televisi, video, tape recorder dan lain sebagainya. Semua ini akan memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan oleh murid-murid.

b. Fungsi Pendidikan

Di dalam perpustakaan sekolah disediakan buku-buku fiksi maupun non fiksi. Adanya buku-buku tersebut akan membiasakan murid-murid belajar mandiri tanpa bimbingan guru, baik secara individual maupun berkelompok. Adanya perpustakaan sekolah dapat meningkatkan kemampuan membaca murid-murid. Selain itu, di dalam perpustakaan sekolah tersedia buku-buku yang pengadaannya disesuaikan dengan kurikulum sekolah. Hal ini bermaksud untuk menunjang penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

c. Fungsi Tanggung Jawab Administratif

Fungsi ini tampak pada kegiatan sehari-hari di perpustakaan sekolah dimana setiap ada peminjaman dan pengembalian buku selalu dicatat oleh pustakawan. Setiap murid yang akan masuk keperpustakaan sekolah harus menunjukkan kartu anggota. Apabila ada murid yang terlambat mengembalikan buku pinjamannya akan dikenai denda. Semua ini selain mendidik murid-murid kea rah tanggung jawab, juga membiasakan murid-murid bersikap dan bertindak secara administratif.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Fungsi Riset

Adanya bahan pustaka yang lengkap, murid dan guru dapat melakukan riset yaitu mengumpulkan data atau keterangan-keterangan yang diperlukan dalam pembelajaran aktif ataupun tugas riset yang diberikan guru.

e. Fungsi Rekreatif

Adanya perpustakaan sekolah dapat berfungsi rekreatif yang berarti bahwa perpustakaan sekolah dapat dijadikan tempat mengisi waktu luang seperti pada waktu jam istirahat, dengan membaca buku-buku cerita, novel, roman, majalah dan sebagainya.

Dengan adanya perpustakaan yang serba guna, siswa dapat memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan keinginannya untuk memenuhi kebutuhannya. Fungsinya yang seba guna dapat menambah pengetahuan siswa, baik sadar atau tidak sadar yang bermanfaat untuk kehidupannya sehari-hari.

3. Tujuan Perpustakaan Sekolah

Menurut Yusuf, tujuan dari perpustakaan sekolah adalah:

a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para siswa

b. Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Menumbuhkembangkan minat, bakat dan kebiasaan membaca para siswa
d. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum
e. Mendorong, menggairahkan, memelihara dan member semangat membaca dan semangat belajar bagi siswa
f. Memperluas, memperdalam dan memperkayakan pengalaman belajar para siswa dengan membaca buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi, yang disediakan oleh perpustakaan
g. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan seperti fiksi, cerpen dan lain sebagainya.[51]

Selain itu, perpustakaan sekolah bertujuan menyerap dan menghimpun informasi, mewujudkan suatu wadah pengetahuan yang terorganisasi, menumbuhkan kemampuan menikmati pengalaman imajinatif, membantu perkembangan kecakapan bahasa dan daya pikir, mendidik murid agar dapat menggunakan dan memelihara bahan pustaka secara efisien serta memberikan dasar ke arah studi mandiri.

Menurut Lasa Hs dalam bukunya yang berjudul Membina Perpustakaan Madrasah dan Sekolah Islam, keberadaan perpustakaan madrasah dimaksudkan untuk tujuan sebagai berikut:

[51] Pawit M. Yusuf, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Membantu proses belajar mengajar
2. Melakukan penelitian sederhana
3. Mengembangkan minat baca untuk menciptakan kondisi belajar mandiri, terutama setelah lepas dari pendidikan formal
4. Memperluas kesempatan belajar bagi peserta didik
5. Membiasakan siswa mencari informasi sendiri di perpustakaan secara manual maupun melalui komputer
6. Memperoleh bahan rekreasi yang sehat melalui bacaan ringan seperti surat kabar, majalah popular, maupun buku-buku fiksi
7. Mengembangkan minat siswa maupun guru dengan lebih memperdalam bidang tertentu melalui bacaan.

Berkaitan dengan tujuan nomor 1, perpustakaan madrasah berfungsi untuk menunjang program pendidikan pada umumnya sesuai kurikulum yang berlaku serta mengembangkan kemampuan siswa dalam memanfaatkan sumber informasi tercetak maupun terekam. Selain itu, perpustakaan madrasah/sekolah dapat membantu tugas-tugas guru dalam mengajar dan memperkaya ilmu pengetahuan.

4. Layanan Perpustakaan Sekolah

Menurut Suherman terdapat empat layanan yang harusnya dimiliki oleh perpustakaan sekolah yaitu layanan sirkulasi, layanan membaca di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perpustakaan, layanan pemutaran film, serta layanan jasa informasi dengan penjelasan sebagai berikut:[52]

a. Layanan Sirkulasi

Layanan ini merupakan pemberian kesempatan bagi pemustaka untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan.

b. Layanan membaca di Perpustakaan

Layanan ini berguna untuk memberikan kesempatan kepada para pengunjung untuk membaca di perpustakaan saat mereka ingin bersantai atau mencari hiburan.

c. Pemutaran Film

Pada zaman yang penuh dengan perkembangan ilmu dan teknologi, dongeng tidak hanya bisa disampaikan dengan mendongeng tapi dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat audiovisual. Dengan memutar film tertentu mereka dapat mengambil hikmah dari film itu, dengan didampingi seorang pembimbing mereka akan belajar nilai-nilai kehidupan dan afeksi.

[52] Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah,* (Bandung: PT Saga Visi Paripurna, 2009), h. 135-139.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Layanan Jasa Informasi

Layanan ini disediakan untuk pemustaka yang ingin mengembangkan diri dan bakatnya. Misalnya seseorang mempunyai bakat menggambar untuk mengembangkan keterampilannya dia mempelajari cara dan tehnik menggambar yang baik dan benar sehingga gambarnya berkualitas.

Menurut Ibrahim bafadal pelayanannya ada dua macam yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi, agar kedua layanan ini berjalan dengan baik diperlukan tatatertib perpustakaan sekolah, yang dijabarkan sebagai berikut:[53]

1. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. Tugas utamanya adalah melayani murid-murid yang akan meminjam buku-buku perpustakaan, mengembalikan buku yang telah dipinjam atau memperpanjang buku tersebut.

2. Layanan referensi

Selain tugas pelayanan sirkulasi pelayanan pembaca juga bertugas dibidang pelayanan referensi. Layanan referensi ini berhubungan dengan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar.

[53] Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah,* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), h. 125-143.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Pelayanan informasi

Pada prinsipnya, pelayanan informasi ditujukan untuk memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan pengunjung perpustakaan sekolah yang membutuhkan keterangan-keterangan atas pertanyaan pengunjung perpustakaan sekolah. Misalnya pengunjung kessulitan mencari buku yang diingikan, maka petugas memberi tahu tempatnya dengan memberikan instruksi atau langsung mencarikan buku yang diinginkan.

b) Pelayanan pemberian bimbingan belajar

Tugas pemberian bimbingan belajar ini ditujukan untuk membimbing murid-murid belajar secara efisien, membimbing murid-murid merangkum buku, dan membimbing murid membaca dengan cepat.

3. Tata tertib perpustakaan sekolah

Agar pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi berjalan dengan lancer dan teratur perlu dibuatkan peraturan berupa tata tertib sehingga dapat dijadikan pedoman.

Sedangkan menurut Sumarji layanan perpustakaan yaitu layanan referensi dan penelusuran literatur.[54] Layanan literatur adalah kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau mengenai suatu bidang tertentu. kegiatannya adalah:

[54] Sumarjji, *layanan referensidi perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), h. 70-71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Penelusuran literatur untuk keperluan penelitian atau penulisan karya ilmiah
2. Penelusuran literatur untuk bahan bacaan
3. Penelusuran untuk membantu pemakai perpustakaan

Dengan pendapat beberapa tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan itu terdiri dari *Pertama,* layanan sirkulasi yang bertugas untuk melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. *Kedua,* layanan referensi yang menyajikan layanan literatur untuk karya ilmiah atau penelitian, bacaan, bimbingan belajar untuk siswa.

F. Hubungan antara Kebutuhan Pemustaka dengan Layanan Mandiri Perpustakaan

Tidak ada seorang pun yang tidak membutuhkan informasi, apapun profesinya. Pelajar pun membutuhkan informasi untuk mendukung kegiatan belajarnya sehari-hari. Informasi bagi pelajar misalnya penyampaian informasi yang bermanfaat bagi kehidupannya pada saat sekarang maupun untuk masa depan. Informasi dalam hal ini bermakna segala jenis data, fakta, maupun keterangan yang banyak berhubungan dengan tugas-tugas akademik pelajar yang sedang melakukan proses kehidupannya, bersekolah (belajar). Ia banyak membutuhkan informasi tentang mata pelajaran yang tertuang dalam kurikulum sekolah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Layanan yang diberikan perpustakaan sekolah bertugas memberikan layanan kebutuhan informasi kepada pemustaka baik secara langsung ataupun tidak langsung. Untuk mencari tahu mengapa pemustaka membutuhkan informasi sesuai harapannya dengan layanan yang diberikan perpustakaan, maka pemenuhan kebutuhan pemustaka dilakukan dengan menerapkan sistem layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Seperti layanan yang diberikan, koleksi, fasilitas dan juga jasa pustakawan.

Apabila kebutuhan pemustaka terpenuhi baik dalam aspek kognitif, sosial dan emosionalnya dalam pelayanan perpustakaan maka akan dianggap telah berhasil memenuhi kebutuhan (membuat puas) pemustaka dengan layanan yang telah diberikan karena selain menyediakan informasi, layanan juga berhubungan tentang bagaimana kita berinteraksi dengan seseorang dan meresponnya. Oleh karena itu, pustakawan juga akan mengembangkan layanan yang diberikan pada pemustaka untuk meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan pemustaka.

Kebutuhan belajar adalah hal yang tak yang pasti dilakukan ddalam pembelajaran, akan tetapai jika tak disangka-sangka kebutuhan tersebut harus dipenuhi dengan pembelajaran aktif yang membutuhkan ruangan luas dan mempunyai media yang banyak untuk refrensi pembelajaran maka perpustakaan sekolah adalah tempat yang strategis untuk melakukan pembelajaran aktif. Misalnya saat pembelajaran ada siswa yang ingin meminjam koleksi referensi seperti kamus ilmiah atau buku rumus matematika akan tetapi pustakawan tidak berada di perpustakaan melainkan mengajar karena berprofesi ganda. Hal ini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berakibat siswa tersebut tidak bisa menikmati layanan perpustakaan dan pemenuhan kebutuhannya terkendala. Untuk mengatasi hal tersebut alangkah baiknya jika pustakawan membagi waktu untuk pelayanan di perpustakaan agar pemustaka dapat menikmati layanan yang diberikan sewaktu-waktu.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id