



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Layanan Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Menurut Irjus Indrawan dan Elsen Pramudya, Perpustakaan secara umum adalah dasar memahami perpustakaan sekolah. Sebab, perpustakaan sekolah adalah bagian dari perpustakaan secara umum.⁷

Perpustakaan dalam Kamus Besar Indonesia berasal dari kata pustaka yang berarti kitab, buku, atau buku primbon. Sebagai sebuah istilah perpustakaan sendiri dalam KBBI artinya tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan lainnya. Atau arti yang kedua, yaitu koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lain yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan.⁸

Menurut Sulistyio Basuki dalam Irjus Indrawan perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung yang digunakan untuk

⁷ Irjus Indrawan dan Elsen Pramudya Utama, *Buku Ajar Manajemen Perpustakaan*. (Pekanbaru CV Cahaya Firdaus, 2022), hlm. 11.

⁸ Pusat Bahasa Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia 2008), hlm. 1121.

menyimpan buku dan terbitan lainnya.⁹ Adapun menurut Ibrahim Bafadal dalam Irjus Indrawan perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*), yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemiliknya.¹⁰

Perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan pengelolaan, baik teracak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, *tape recorder*, video, komputer, dan lain-lain.¹¹ Menurut RUU perpustakaan pada bab 1 ayat 1 menyatakan perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan teracak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan.¹²

⁹ Irjus Indrawan dan Elsen Prramudya Utama, *Buku Ajar...* hlm. 11.

¹⁰ *Ibid*

¹¹ Hasibuan, m Melayu, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Askara, 2006), hlm. 41.

¹² RUU Perpustakaan Bab 1 Ayat 1.



b. Perpustakaan di Perguruan Tinggi

Perpustakaan adalah suatu institusi yang diperlukan oleh perguruan tinggi guna mendukung realisasi visi dan misi perguruan tinggi sesuai dengan prinsip Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Secara umum, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah naungan rektorat. Tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memberikan dukungan kepada sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka, serta sebagai pusat belajar dan ruang pembelajaran. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi menjadi salah satu fasilitas penting bagi mahasiswa untuk mengakses buku, repositori, jurnal, dan artikel ilmiah.¹³

Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi menjadi salah satu fasilitas penting bagi mahasiswa untuk mengakses buku, repositori, jurnal, dan artikel ilmiah. Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan

¹³ Suharso, P., I. P. Arifyana, and M. D. Wasdiana. "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, vol. 4, no. 2, 2020, pp. 271–286, hlm. 62.



Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsi-fungsi pendidikan, penelitian, informasi, rekreasi, dan pelestarian sebagai bagian dari upaya mencapai tujuannya.¹⁴

c. Pengertian Layanan Pustaka

Layanan berasal dari kata dasar layan yang terbentuk karena adanya proses pemberian jasa layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (*costumer*). Layanan merupakan suatu bentuk pemberian barang atau jasa kepada pengguna yang tergantung pada kebutuhan dan keinginan guna membantu pengguna secara sukarela, layanan dapat terjadi antara seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, ataupun orang-orang dalam suatu organisasi.¹⁵

Layanan perpustakaan merupakan bentuk dari jasa layanan perpustakaan dalam melayani

¹⁴ Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017

¹⁵ Amusa, Oyintola Isiaka, and Abiodun Olaide Iyoro. "Influence of Library Environments, Instructional Programs, and User-Librarian Collaborations on Library Use by Undergraduate Students in Nigeria." *Chinese Librarianship: an International Electronic Journal*, vol. 35, 2013, pp. 1–18.



pengguna/pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Dalam kegiatan perpustakaan, pustakawan berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan sehingga pengguna dapat langsung menilai kualitas penyelenggara perpustakaan berdasarkan kepuasan yang dirasakan langsung oleh pemustaka atas layanan yang diberikan di perpustakaan. Berkaitan dengan ini, maka dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kinerja pustakawan dalam melayani pemustakanya.¹⁶

d. Jenis-Jenis Layanan Pustaka

1) Layanan sirkulasi

a) Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata "sirkulasi" berasal dari bahasa Inggris "*circulation*," yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Ibrahim dalam Elva Rahma mengatakan, layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan

¹⁶ Mutiara Shalehah Misbah & Marlani, "Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Era Modern sebagai Sumber Informasi bagi Pemustaka, *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan Informasi dan Kearsipan*, vol. 3, no. 2 (Desember 2021), hlm. 3-4.



kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sulistyono dalam Elva Rahmah mengatakan salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi, artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.¹⁷

Jadi, dapat disimpulkan layanan sirkulasi adalah layanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada layanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

¹⁷ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Padang: Kencana, 2018), hlm. 50

dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan.

b) Tujuan Layanan Sirkulasi

Tujuan dari layanan sirkulasi sebagai berikut:

- (1) Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- (2) Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tersebut, di mana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian, apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, maka akan segera dapat diketahui alamat si peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.
- (3) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, dengan demikian keadaan pustaka akan terjaga.
- (4) Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- (5) Apabila terjadi pelanggaran segera diketahui.¹⁸

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 51



c) Fungsi Layanan Sirkulasi

Menurut Sulistyو dikutip Elva Rahma, dalam menyelenggarakan tugasnya, layanan sirkulasi referensi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- (1) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.

Petugas sirkulasi harus mengawasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan.

- (2) Pendaftaran anggota,

Perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan. Bila seseorang ingin mendaftar diri sebagai anggota perpustakaan, maka dia harus mengisi formulir keanggotaan. Setelah selesai mengisi, formulir dikembalikan pada petugas sirkulasi disertai kelengkapan lain.

- (3) Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.

Bila anggota ingin meminjam buku baru, anggota berhubungan dengan bagian sirkulasi. Bila dia mengembalikan buku, petugas harus memeriksa apakah ada kelambatan atau tidak. Bila terjadi



kelambatan, petugas harus memeriksa berapa lama kelambatan serta berapa dendanya.

- (4) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
- (5) Bila buku terlambat dikembalikan, petugas menghitung denda kemudian anggota diminta dikembalikan, petugas menghitung denda kemudian anggota diminta membayar denda.
- (6) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.

Pengiriman surat peringatan tergantung pada kebijakan perpustakaan. Ada perpustakaan yang memberi tenggang waktu 7 hari setelah jatuh waktu, baru dikirim surat peringatan.

- (7) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.

Bila buku hilang, maka anggota harus mengganti dengan buku yang sama. Bilamana buku tersebut tidak dapat diganti, anggota harus membayar ganti rugi sebesar



harga buku pada nilai pasar dewasa ini ditambah dengan biaya pengolahan.

- (8) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.

Bagian sirkulasi bertanggung jawab atas berkas anggota, peminjaman buku, buku terlambat dikembalikan, buku tandon, uang denda untuk keterlambatan buku, uang ganti rugi untuk buku hilang dan rusak, dan kartu anggota yang hilang.

- (9) Membuat statistika peminjaman.

Setiap hari, bagian sirku-lasi harus membuat statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundur-kan diri, jumlah buku yang dipinjam, peminjaman buku berdasarkan subjek, jumlah buku yang masuk daftar tandon dan jumlah pengunjung.

- (10) Peminjaman antar-perpustakaan.

Perpustakaan dapat mengajukan permintaan peminjaman buku pada perpustakaan lain bilamana perpustakaan terakhir ini memiliki buku itu dan dapat pula



menerima permintaan pinjam dari perpustakaan lain.

- (11) Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.

Biasanya bagian sirkulasi menyediakan meja titipan bagi barang yang tak boleh dibawa ke perpustakaan.

- (12) Tugas lain terutama berkaitan dengan peminjaman

Kadang-kadang bagian sirkulasi mendapat tugas tambahan seperti mengembalikan buku ke rak, jasa peminjaman antar-perpustakaan, jasa referensi, dan sebagainya.¹⁹

d) Sistem Pelayanan Sirkulasi

Pemilihan sistem sirkulasi berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan, intensitas koleksi dan dana. Dana ini meliputi dana untuk perancangan dan pembangunan, dana untuk pemeliharaan dan dana untuk membiayai personel yang mengoperasionalkannya. Dalam

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 51-53



layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian bahan pustaka) dikenal beberapa sistem peminjaman sebagai berikut:

(1) Sistem Buku Besar

Pada sistem buku besar digunakan pendekatan register, artinya setiap peminjam mendapat jatah satu halaman atau lebih dalam sebuah buku besar. Pada akhir buku besar ini disertakan indeks nama peminjam. Pada setiap halaman buku besar terdapat kolom nama peminjam, alamat, tanggal pinjam, nomor panggil, pengarang, judul, tanda tangan peminjam, dan tanggal kembali. Setiap kali pengguna peminjam buku, keterangan buku yang dipinjam beserta tanggal pinjam dan tanggal harus kembali dicatat dalam buku besar, kemudian ditandatangani. Sistem ini hanya dapat diterapkan pada perpustakaan kecil,

(2) Sistem *Browne*

Dalam sistem *Browne* ini setiap anggota perpustakaan diberi tiket pembaca, yang jumlahnya sama dengan jumlah buku yang boleh dipinjamnya. Jika setiap anggota



diberi kesempatan untuk bisa meminjam sebanyak empat buku dalam sekali pinjam, ia akan diberi empat tiket. Tiket anggota tersebut berisi nomor anggota, nama serta alamat, diketik atau ditulis pada tiket masing-masing. Biasanya tiket tersebut berbentuk kantong.

(3) Sistem *Newark*

Dalam sistem *Newark* anggota perpustakaan memperoleh kartu peminjaman. Kartu peminjaman ini berisi nama, alamat, nomor pendaftaran, masa berlaku, tanda tangan anggota, serta kolom nomor panggil buku dan kolom tanggal kembali. Setiap kali anggota akan meminjam atau mengembalikan buku, kartu tersebut harus dibawa. Seperti pada sistem Browne, Sistem Newark juga menggunakan kartu buku, kantong buku, serta slip tanggal kembali. Sampai saat ini sistem Newark masih banyak digunakan di perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia.



(4) Sistem Sulih (*Dummy*)

Sistem sulih atau dummy adalah sistem yang menggunakan sulih yang terbuat dari karton sebagai substitusi buku tatkala buku dipinjam. Sulih dari karton tersebut ditemplei secarik kertas yang berisi nama peminjam, nomor panggil, dan tanggal peminjaman.²⁰

2) Layanan Referensi

a. Pengertian Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* yang artinya *to turn to for aid or information*, "berpaling atau merujuk pada sesuatu untuk bantuan atau informasi." Segala hal yang dijadikan tempat merujuk atau ditunjuk disebut referensi. Ada-pun pelayanan referensi menurut Yusuf dapat diartikan sebagai proses pemberian jawaban oleh pustakawan atas pertanyaan pengunjung, yang jawabannya dapat dicari melalui sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan layanan referensi adalah

²⁰ *Ibid.*, hlm. 54-65.



tindakan yang dilakukan pustakawan secara terorganisasi memberikan bantuan jasa kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan sumber-sumber referensi, baik untuk keperluan studi, penelitian, atau kepentingan lain secara cepat, efisien, dan bermanfaat.

Proses referensi pada hakikatnya merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan. Pemustaka bertanya dan pustakawan menjawab. Dalam proses menjawab pustakawan menggunakan buku-buku referensi dan bagian inilah yang merupakan bagian paling penting dalam pelayanan jasa perpustakaan. Tugas pertama dari pustakawan referensi sederhana, yaitu menjawab pertanyaan-pertanyaan. Tujuan utama pelayanan referensi adalah untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dan membantu pemustaka untuk mengidentifikasi koleksi yang dibutuhkan. Akan tetapi, dalam perkembangan yang luas dan terbaik, aktivitas-aktivitas pelayanan referensi mencakup segala sesuatu yang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



dipandang perlu untuk membantu pembaca dalam pencarian informasi yang dibutuhkan dan mencakup tentang sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka.

b. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi

Tujuan layanan referensi yaitu: (1) memungkinkan pemustaka menemukan informasi dengan cepat dan tepat: (2) memungkinkan pemustaka melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang luas: dan (3) memungkinkan pemustaka menggunakan koleksi referensi dengan tepat. Dalam menyelenggarakan tugasnya, layanan referensi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Fungsi informasi, yaitu memberikan jawaban atas kebutuhan pemustaka akan informasi. Agar jawaban dapat diberikan secara tepat, seorang petugas layanan rujukan harus mengetahui latar belakang dan tujuan pemakai.
- 2) Fungsi bimbingan, memberikan bimbingan perpustakaan kepada pemakai. Bimbingan perpustakaan diberikan kepada pemakai



dengan maksud agar pemakai dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan efisien. Misalnya, bagaimana memilih dan menggunakan bahan rujukan, bagaimana memilih bahan bacaan yang sesuai, serta bagaimana menggunakan katalog dan lain-lain. Bimbingan dapat pula berupa nasihat tentang pekerjaan, bimbingan dalam belajar mandiri (*self education*), nasihat tentang teknik keterampilan, dan sebagainya.

- 3) Fungsi instruksi, memberikan instruksi atau arahan kepada pemakai perpustakaan mengenai penggunaan perpustakaan secara umum atau penggunaan sumber bibliografi dan koleksi rujukan lainnya.
- 4) Fungsi supervisi, melakukan supervisi terhadap pengaturan personel, koleksi, ruangan, jam layanan, tata tertib, dan sebagainya.
- 5) Fungsi bibliografi, membuat sarana temu kembali informasi seperti indeks artikel majalah, bibliografi, abstrak, panduan literatur, dan katalog.



- 6) Fungsi evaluasi, melakukan evaluasi terhadap sumber rujuk.²¹

e. Petugas Layanan Pustaka

Menurut Undang-undang No 43 tahun 2007 pasal 1 pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²² Menurut kemenkes RI No. 83 tahun 2012, Kompetensi adalah kemampuan seseorang yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan.²³

Kompetensi pustakawan berdasarkan PP No. 24 Tahun 2014, Pasal 34 sebagai berikut: (1) pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal; (2) kompetensi profesional sebagaimana dimaksud pada ayat 1 mencakup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja; (3) kompetensi personal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aspek

²¹ *Ibid.*, hlm. 50.

²² Undang-undang No 43 tahun 2007 pasal 1

²³ Kepmentrans RI No 83 Tahun 2012



kepribadian dan interaksi sosial; dan (4) ketentuan lebih lanjut diatur dengan peraturan kepala perpustakaan nasional.²⁴

Untuk mencapai kompetensi pustakawan harus menyinergikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Pengetahuan adalah kemampuan memahami, menganalisis, dan mengintegrasikan fakta dan informasi yang berkaitan dengan aspek teknis pekerjaan. *Skill* (keterampilan) adalah kemampuan melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur dan kinerja yang ditetapkan secara akurat, konsisten, dan ekonomis. Sikap adalah kemampuan untuk menampilkan sikap dan tingkah laku yang impresif terhadap orang lain/pemustaka, dalam melaksanakan tugasnya.

Layanan perpustakaan akan maksimal jika didukung oleh sumber daya yang memadai dan memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam melayani pemustaka. Kompetensi petugas layanan tersebut antara lain: (1) memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang kepustakawanan yang memadai sehingga di dapat memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan masalah pemustaka; (2) memiliki pengetahuan luas

²⁴ PP No. 25 tahun 2014 pasal 34.



mengenai buku dan ilmu pengetahuan; (3) berkepribadian menyenangkan dan komunikatif sehingga orang tidak segan mengajak bicara atau bertanya tentang sesuatu; (4) suka bergaul sehingga orang yang dilayani merasa diperhatikan; dan (5) memiliki kesanggupan untuk melayani pemustaka dengan ramah, baik, sopan, tekun, dan memperlakukan pemustaka dengan adil.

Seorang pustakawan dalam memberikan layanan dengan interaksi yang menyentuh hati. Ini dapat dilihat dari kontribusi pustakawan dalam komunikasi, pustakawan harus menguasai informasi. Selain itu, pustakawan harus mampu memahami apa yang dibutuhkan pemustaka dan pustakawan harus menciptakan kesan yang menyentuh hati.

Kesan baik yang diciptakan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka merupakan wujud komitmen pustakawan dalam menjalankan profesinya sebagai seorang pustakawan dalam rangka menjalankan tugas kepustakawanannya. Kesan yang baik dapat diciptakan dengan memberikan nilai lebih dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka. Wujud nyata dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka dapat dilakukan oleh pustakawan



dengan memberikan pelayanan yang optimal sesuai kebutuhan pemustaka.

f. Kualitas Layanan Pustaka

Menurut Parasuraman, Zeithami dan Berry dalam Tjiptono yang dikutip oleh Elva Rahmah, yang meneliti sejumlah industri jasa berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok kualitas layanan: reliabilitas, responsivitas, atau daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan (*courtesy*), komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik (*tangibles*) Dalam riset berikutnya tahun 1988, mereka menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi pokok.

Kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan di satukan menjadi jaminan (*assurance*). Adapun akses komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan diintegrasikan menjadi empati (*empathy*). Dengan demikian, terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatif nya sebagai berikut: *Pertama*, realibilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. *Kedua*, daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan ke



mampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.

Ketiga, Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. *Keempat*, empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. *Kelima*, bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Gedung dan ruang perpustakaan yang kotor dan suram akan dinilai jelek oleh pelanggannya (pemustaka).

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan untuk tidak mencari keuntungan atau nirlaba. Pada banyak praktiknya di Indonesia, karena institusi bersifat nirlaba, maka kualitas layanan kepada pemustaka tidak menjadi prioritas. Bekerja asal tidak melanggar aturan, target pencapaian minimal dan rendahnya budaya



kualitas adalah gambaran yang jamak terjadi, demikian pula dengan perpustakaan. Terdapat lima dimensi pokok kualitas layanan yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).²⁵

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menetapkan indikator dari variabel kualitas layanan pustaka (X) sebagai berikut:

- 1) Reliabilitas (*reliability*),
- 2) Daya tanggap (*responsiveness*),
- 3) Jaminan (*assurance*),
- 4) Empati (*empathy*), dan
- 5) Bukti fisik (*tangibles*).

2. Minat Kunjung

a. Pengertian Minat Kunjung

Minat seseorang terhadap sesuatu adalah kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan seseorang tersebut terhadap sesuatu. Kunjungan sendiri berasal dari kata kunjung yang terdapat akhiran an memiliki makna hal perbuatan mengunjungi atau berkunjung. Dalam “kamus kepustakawan Indonesia”

²⁵ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan...* hlm. 189- 190.



mendefinisikan kunjungan ke perpustakaan adalah kegiatan memasuki perpustakaan untuk melakukan akses informasi dan kegiatan lain di perpustakaan yang tercatat secara manual maupun elektronik. Definisi minat kunjung adalah keinginan seseorang mengunjungi perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam waktu tertentu.²⁶

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung

Menurut Sutarno dalam Hastoto dan Rumani yang dikutip oleh Yosen Fitrianto, mengemukakan ada tiga hal yang dapat mempengaruhi minat kunjung di perpustakaan di antaranya:

1) Rasa ingin tahu yang tinggi

Seseorang yang berminat terhadap sesuatu karena tertarik dan ingin tahu. Keinginan pada dasarnya sudah ada pada setiap orang sejak kecil dan terus berkembang. Seseorang akan tertarik tentang sesuatu apabila sesuatu itu berguna dan menyenangkan sehingga termotivasi untuk mengetahui lebih dalam dengan serius. Oleh karena

²⁶ Athiyah Kamaliyah dan Sri Rumani, "Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka", *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Vol. 11, No.2, tahun 2015), hlm.12

itu, perpustakaan perlu melakukan inovasi untuk menciptakan perpustakaan yang menarik. Rasa ingin tahu telah ada pada diri seseorang sejak kecil. Manusia dianugerahi akal oleh Allah swt untuk terus mencari informasi yang belum diketahuinya. Rasa ingin tahu muncul dari dalam diri apabila ada sesuatu hal yang ingin diketahui.

2) Keadaan lingkungan yang memadai

Lingkungan yang baik memiliki andil dalam penyelenggaraan perpustakaan. Lingkungan tersebut mencakup lokasi yang strategis, mudah dikenal dan dijangkau pemustaka, bebas banjir, bersih, tenang, dan terdapat akses kendaraan. Pemeliharaan gedung merupakan bagian yang penting dan perlu mendapat perhatian. Gedung yang terpelihara dengan baik dan tampak rapi dan bersih menyebabkan pemustaka betah berada di perpustakaan. Untuk membuat lingkungan tampak indah dan asri juga perlu memerhatikan lingkungan penunjang di sekitar perpustakaan seperti pemeliharaan taman. Manfaat penataan ruang perpustakaan dapat mempermudah pemustaka dalam memperoleh bahan pustaka yang diinginkan. Dengan kemudahan tersebut memengaruhi minat



kunjung di perpustakaan. Hal yang perlu diperhatikan dalam penataan ruang yaitu penerangan, pengaturan sirkulasi udara, penataan meja dan kursi belajar dan penataan ruang kerja pustakawan. Lingkungan yang baik membuat pemustaka nyaman dan senang berada di perpustakaan. Keadaan lingkungan yang memadai termasuk lingkungan sekitar perpustakaan seperti pemeliharaan taman dan lingkungan di dalam perpustakaan seperti desain interior. Lingkungan dan desain interior perpustakaan yang dikelola dan ditata dengan baik dapat menarik kunjungan pemustaka dikarenakan adanya keindahan (estetika) dan kenyamanan di perpustakaan.

- 3) Berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan Koleksi perpustakaan yang diminati oleh seseorang dapat memiliki manfaat, nilai yang sesuai dengan yang diinginkan Pemustaka. Nilai dan manfaat tersebut dapat menambah Pengetahuan, memberikan hiburan, kepuasan bahkan menimbulkan rasa bangga pada diri seseorang. Selain itu, dapat menghasilkan perubahan pada kemampuan, sikap maupun keterampilan. Manusia yang tekun belajar dan mengunjungi perpustakaan



diharapkan dapat menjadi manusia yang menguasai informasi, pengetahuan, wawasan, berperilaku arif dan bijaksana.²⁷

Berdasarkan pendapat di atas, maka peneliti menetapkan indikator dari variabel minat kunjung (Y) sebagai berikut:

- 1) Rasa ingin tahu yang tinggi
- 2) Keadaan lingkungan yang memadai
- 3) Berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan

B. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiono dalam Addini Zahra Syahputri, Fay Deila Fallenia, dan Ramadani Syafitri kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan beragam aspek yang sudah diidentifikasi. Kerangka berpikir penelitian ialah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Kerangka berpikir memuat teori atau dalil serta konsep-konsep yang menjadi dasar dalam penelitian. Menurut Riduwan kerangka berpikir ini menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel. Kerangka berpikir dapat

²⁷ Yosen Fitrianto, *Optimalisasi Minat Kunjung Perpustakaan: Inovasidesain Interiordan Ketersediaan Koleksi Buku*, (Jawa Tengah: CV. Amerta Media, 2022), hlm. 40-42.



disajikan dalam bentuk bagan yang menunjukkan alur pikir peneliti dan keterkaitan antar variabel yang ditelitinya.²⁸

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penyedia informasi dan pelestarian kebudayaan yang mempunyai peranan penting bagi pemustaka. perpustakaan mempunyai ciri sebagai tempat menyimpan informasi dan memberikan jasa informasi dalam bentuk layanan perpustakaan. Sebagai layanan maka perpustakaan harus memberikan kualitas layanan yang baik kepada pemustaka agar pemustaka senang berada di perpustakaan dan mau berkunjung kembali ke perpustakaan.

Memberikan pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pemustaka. Banyaknya pemustaka yang datang menentukan tingkat keberhasilan sebuah perpustakaan. Salah satu hal yang penting dalam perkembangan perpustakaan ialah meningkatkan minat kunjung pemustaka. Perpustakaan yang baik menurut Barata adalah perpustakaan yang banyak dikunjungi oleh pemustakanya, jika perpustakaan banyak dikunjungi oleh pemustaka maka dapat diartikan bahwa perpustakaan tersebut digunakan secara maksimal oleh pemustaka. Untuk meningkatkan minat kunjung pemustaka

²⁸ Addini Zahra Syahputri, Fay Della Fallenia, dan Ramadani Syafitri, "Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif," *Tarbiyah Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, vol. 2, no. 1, 2023, hlm. 161.

salah satu hal yang perlu diperhatikan ialah kualitas layanan perpustakaan.

Terdapat banyak jenis layanan yang ada di perpustakaan, hal ini tergantung pada jenis perpustakaan, tujuan perpustakaan, dan kemampuan masing-masing perpustakaan untuk dapat menyelenggarakan layanan yang bervariasi. layanan-layanan yang ada di perpustakaan antara lain: layanan ruang baca, layanan sirkulasi bahan pustaka, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi audiovisual, layanan fotokopi, layanan penelusuran literatur, layanan pendidikan pemakai, layanan informasi kilat (*Current Awareness Service*), layanan penyebaran informasi terseleksi (*Selected Dissemination of Information*), layanan pembuatan paket informasi, layanan peminjaman antar perpustakaan (*Interlibrary Loan Services*), layanan penerjemahan, layanan kelompok pembaca khusus (anak, remaja, dan penderita cacat), layanan perpustakaan keliling. Kualitas layanan perpustakaan terdiri dari reliabilitas, responsivitas, assurance, empathy, dan thangibles.

Minat kunjung merupakan dorongan atau motivasi dari dalam diri individu untuk menggunakan segala bentuk pelayanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Minat kunjung yang tinggi dapat menciptakan terjaganya budaya literasi. Oleh karena itu, pustakawan harus mampu mengelola



minat kunjung pemustaka agar senantiasa meningkat dari waktu ke waktu. Tetapi, dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka masih terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi serta tantangan yang memang selalu ada.

Minat kunjung perpustakaan yang terus-menerus menurun akan menciptakan minimnya literasi serta minimnya budaya baca tulis dalam mencerna suatu informasi. Selain itu kurangnya minat kunjung juga akan berdampak pada perpustakaan itu sendiri, seperti pemotongan atau pembatasan sumber daya yang diberikan oleh pihak terkait, sulitnya mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka. Penurunan minat kunjung perpustakaan disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi kesadaran antar individu, sedangkan faktor eksternal meliputi fasilitas yang tidak memadai, penataan buku-buku yang tidak sesuai, pelayanan yang buruk, waktu yang terbatas, serta peningkatan akses teknologi yang semakin berkembang. Faktor-faktor inilah yang menjadikan minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan menjadi sangat berkurang.

Dalam jurnal Dyah Ayu Puspita Dita Admaja menyatakan bahwasanya "kualitas layanan dapat mempengaruhi segala aspek yang dapat meningkatkan minat kunjung perpustakaan." Oleh karena itu semakin baik kualitas



pelayanan yang diberikan oleh pustakawan maka akan semakin tinggi pula tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan.²⁹

Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap minat kunjung mahasiswa. Untuk itu, peneliti tertarik untuk meneliti masalah ini, apakah ada pengaruh kualitas layanan pustaka terhadap minat kunjung mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam ke perpustakaan Universitas Islam Indragiri.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

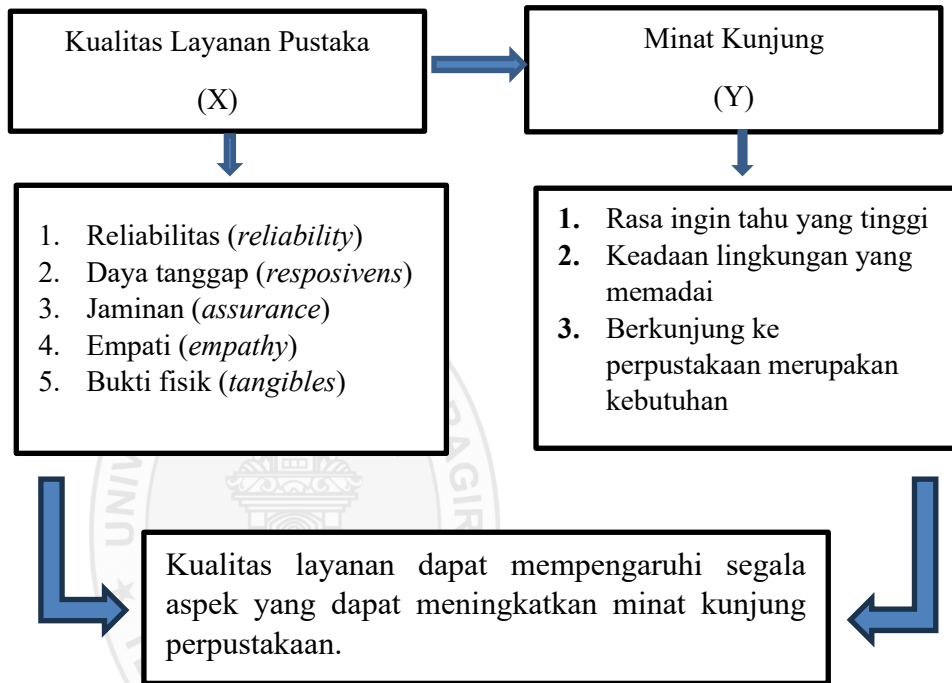
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

²⁹ Dyah ayu puspita admaja, "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan minat kunjungSiswa keperpustakaan pada SMAN 2 Pamekasan," An-Nadzir: *Jurnal manajemen pendidikan islam* 02, no. 02 (November 2024), hlm. 97.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir



C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berasal dari kata '*hypo*' yang berarti 'di bawah' dan '*thesa*' yang berarti 'kebenaran', yang mengindikasikan sifat sementara suatu jawaban terhadap permasalahan penelitian. Karena sifatnya yang masih bersifat dugaan dan belum teruji sepenuhnya, proses pengujian diperlukan untuk membuktikan kesahihan atau kebenarannya.³⁰

Dalam kaitannya dengan pengaruh kualitas layanan pustaka terhadap minat kunjung mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam di perpustakaan Universitas Islam Indragiri, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Ha = Diduga kualitas layanan pustaka berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam di perpustakaan Universitas Islam Indragiri.

H0 = Diduga kualitas layanan pustaka tidak berpengaruh signifikan terhadap minat kunjung mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam di perpustakaan Universitas Islam Indragiri.

³⁰ Tamaulina, dkk. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Teori dan Praktik*, (Karawang: Saba Jaya Publisher, 2024), hlm. 219.



D. Studi Relevan

1. Skripsi Yusi Amirul Fatah 2021

Skripsi Yusi Amirul Fatah tahun 2021 yang berjudul *“pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) Demak.”* dari Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampling purposive sampling (karena pandemi covid 19) menghasilkan 270 siswa kelas XI MAN demak. Layanan perpustakaan di MAN Demak dinilai cukup baik dengan nilai tertinggi 68 dan rata-rata 55,17, sementara minat baca siswa juga cukup baik dengan rata-rata 40,30. Terdapat pengaruh signifikan antara layanan perpustakaan dan minat baca siswa, terbukti dari $t_{hitung} = 2,551$ yang lebih besar dari $t_{tabel} = 1,645$ pada taraf signifikansi 5%. Namun, pengaruh layanan perpustakaan hanya memberikan kontribusi sebesar 2,4% terhadap minat baca siswa, sementara 97,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.³¹

³¹ Yusi Amirul Fatah, *"Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa di Perpustakaan MAN Demak,"* Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021.



Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian

No	Segi Perbedaan	Yusi Amirul Fatah	Haldian
1	Variabel Y	Minat Baca	Minat Kunjung
2	Lokasi Penelitian	Perpustakaan MAN Demak	Perpustakaan universitas Islam Indragiri
3	Teknik Sampling	Purpotive Sampling	Sampel <i>Random</i>
4	Sampel	Siswa Kelas XI	Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam
5	Indikator Variabel X	1. Layanan Sirkulasi 2. Layanan Referensi 3. Layanan Teknis	1. Reabilitas 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik
6	Indikator variabel Y	1. Kebutuhan terhadap bacaan 2. Tindakan untuk mencari bacaan 3. Rasa senang dan ketertarikan terhadap bacaan Keinginan untuk selalu membaca	1. Rasa ingin tahu yang tinggi 2. Keadaan lingkungan yang memadai 3. Berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



		4. Tindak lanjut (menindak lanjuti apa yang sedang dibaca)	
--	--	--	--

2. Skripsi Sukma Rahim 2022

Skripsi Sukma Rahim tahun 2022 yang berjudul *“pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kunjungan siswa di smp darma loka pekan baru”* dari fakultas tarbiah dan keguruan, universitas islam negeri sultan syarif kasim riau pekanbaru. Responden menilai kunjungan siswa ke perpustakaan dalam kategori "sedang" (60%) dan kualitas pelayanan perpustakaan dalam kategori "baik" (72,28%). Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh terhadap kunjungan siswa sebesar 55,7%, sementara 44,3% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.³²

³² Sukma Rahim, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kunjungan Siswa di SMP Dharma Loka Pekanbaru,"* Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022.



Tabel 2.2 Perbedaan Penelitian

No	Segi Perbedaan	Sukma Rahim	Haldian
1	Variabel Y	Kunjungan Siswa	Minat kunjung Mahasiswa
2.	Lokasi Penelitian	Perpustakaan SMP Darma Loka	Perpustakaan Universitas Islam Indragiri
3.	Sampel	Seluruh kelas XII, XIII, dan IV	Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri
4.	Indikator Y	1. Tahu arti dan manfaatnya 2. Membutuhkan sesuatu di perpustakaan 3. Tertarik dengan perpustakaan 4. Dilayani dengan baik	1. Rasa ingin tahu yang tinggi 2. Keadaan lingkungan yang memadai 3. Berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan

3. Skripsi Astina 2022

Skripsi Atisna tahun 2022 yang berjudul “*pengaruh sarana prasarana perpustakaan terhadap minat kunjungan siswa di SMA NEGERI 11 BONE*” dari fakultas tarbiyah dan keguruan uin alaludin makasar. Hasil analisis deskriptif di SMA Negeri 11 Bone menunjukkan bahwa sarana dan prasarana perpustakaan dinilai dalam kategori sedang oleh



71% responden, sementara minat kunjungan siswa juga berada dalam kategori sedang dengan persentasi 74%. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sarana dan prasarana serta inovasi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan siswa dan meningkatkan minat kunjungan mereka. Analisis inferensial menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara sarana dan prasarana perpustakaan terhadap minat kunjungan siswa, dengan nilai signifikansi 0,000 dan R Square sebesar 0,210, yang berarti 21% minat kunjungan siswa dipengaruhi oleh sarana dan prasarana perpustakaan, sementara 79% dipengaruhi oleh faktor lain.³³

Tabel 2.3 Perbedaan Penelitian

No	Segi perbedaan	Astina	Haldian
1.	Variabel X	Sarana dan prasarana perpustakaan	Layanan pustaka
2.	Variabel Y	Minat kunjung siswa	Minat kunjung mahasiswa
3.	Lokasi	SMA Negeri 11 Bone	Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indragiri

³³ Astina, "Pengaruh Sarana dan Prasarana Perpustakaan terhadap Minat Kunjungan Siswa di SMA Negeri 11 Bone," Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2022.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.

4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

4.	Indikator X	1. Posisi atau letak perpustakaan 2. Luas perpustakaan 3. Keberadaan, kondisi, dan jenis area/ruangan 4. Jenis dan kondisi kelengkapan perpustakaan	1. Reabilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik
5.	Indikator Y	1. Motivasi 2. Inovasi perpustakaan 3. Lokasi strategis 4. Tata ruang 5. Kenyamanan 6. Sesuai kehendak pemustaka 7. Kesadaran	1. Rasa ingin tahu yang tinggi 2. Keadaan lingkungan yang memadai 3. Berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan