

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### 2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan civitas akademika, dimana perguruan tinggi itu berada. Sulisty-Basuki (2010, 2.17-2.18) menyatakan bahwa “perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya”.

Sedangkan dalam buku *Pengelolaan Perpustakaan* yang diedit oleh Rahayuningsih (2007, 7) dinyatakan bahwa

perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen dan karyawan suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik). Perpustakaan Perguruan Tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya dalam rangka menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang diemban Perguruan Tinggi tempatnya bernaung.

### 2.1.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Yulia (2010, 1.21) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi bertujuan menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan dan pengajaran untuk menunjang kurikulum pendidikan dan pengajaran.
2. Pendidikan untuk menunjang program penelitian.
3. Pengabdian pada masyarakat untuk menunjang program-program pemberdayaan masyarakat.

Sedangkan Sulisty-Basuki (2010, 2.18-2.19) menyatakan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pascasarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Pendapat lain dikemukakan Sjahrial-Pamuntjak yang disitir oleh Berawi (2012, 52) bahwa

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah membantu perguruan tinggi dalam menjalankan proses pengajaran. Perpustakaan perguruan tinggi yang baik merupakan satuan yang kokoh dengan lembaga perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi,

mampu memenuhi keperluan informasi dan menyediakan referensi, ruangan belajar serta jasa peminjaman dalam proses pengajaran di perguruan tinggi.

### 2.1.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi agar dapat dicapai maksimal, maka fungsi perpustakaan perguruan tinggi harus dapat dilaksanakan dengan baik.

Dalam buku Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2013, 9) dinyatakan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

1. Fungsi pendidikan
2. Fungsi informasi
3. Fungsi penelitian
4. Fungsi rekreasi
5. Fungsi publikasi
6. Fungsi deposit
7. Fungsi interpretasi.

Pendapat lain dikemukakan Mahmudin yang disitir oleh Berawi (2012, 51) bahwa

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang diantaranya menyediakan informasi ilmiah untuk para mahasiswa, dosen dan staf maupun pengguna dari luar. Baik koleksi buku, majalah, surat kabar dan jenis koleksi lainnya.

Dalam buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015, 6-8) dinyatakan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. Fungsi pendidikan  
Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar, dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
2. Fungsi informasi  
Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pemustaka.
3. Fungsi penelitian

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

4. Fungsi rekreasi

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

5. Fungsi publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni civitas akademika dan staf non-akademik.

6. Fungsi deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan civitas akademika.

7. Fungsi interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya, untuk membantu pemustaka dalam memahami serta mendalam dan komprehensif informasi yang tersedia di perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah fungsi pendidikan, fungsi informasi, fungsi penelitian, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit, dan fungsi interpretasi untuk kebutuhan civitas akademika.

## 2.2 Layanan Pemustaka

Layanan pemustaka perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Rochmah (2016, 284-288) menyatakan bahwa layanan pemustaka merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka perpustakaan yaitu:

1. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi perpustakaan tidak hanya sekedar pekerjaan peminjaman, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi, diantaranya pengembalian dan perpanjangan waktu pinjam koleksi serta pembuatan statistik perpustakaan.

2. Layanan referensi

Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan layanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi. Layanan ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi yang intensif antara petugas perpustakaan dan pengguna maka informasi yang dicari akan lebih mudah ditemukan.

3. OPAC (*online public access catalogue*)

Katalog adalah salah satu sarana untuk menelusur informasi tentang bahan perpustakaan. Selain itu katalog merupakan wakil dari bahan perpustakaan, karena dari katalog pengguna dapat memperoleh informasi awal tentang bahan perpustakaan sebelum menemukan bahan perpustakaan yang diperlukan. Informasi yang dimuat dalam katalog antara lain: judul, keterangan kepengarangan, *impressum* (penerbit, kota terbit dan tahun terbit), keterangan fisik buku/kolasi (jumlah halaman, tinggi buku, bibliografi, indeks), *call number* (nomor panggil), serta ISBN/ISSN. Jenis katalog yang ada di perpustakaan yaitu katalog subyek, katalog judul dan katalog pengarang.

4. Layanan pendidikan pengguna

Pendidikan pengguna mempunyai tujuan untuk memperkenalkan perpustakaan kepada masyarakat penggunanya dan mendidik penggunanya agar menjadi pengguna perpustakaan yang tertib dan bertanggungjawab. Hal-hal yang disampaikan dalam kegiatan pendidikan pengguna antara lain sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan, fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, jenis layanan yang ada di perpustakaan, tata cara memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan secara cepat, tepat dan akurat, serta tata tertib perpustakaan.

Sedangkan Ellis-Newman (2003, 338) menyatakan bahwa layanan pemustaka merupakan

The research site used in this study is user services at Churchlands campus. The reason Churchlands was chosen was because it was featured in the 1992 study and was useful for comparative purposes. Churchlands is one of four ECU campuses and caters to full- and part-time students, university staff, and community borrowers external to the university. All

three faculties are catered to by the Churchlands Library although Business has the largest number of students on campus. Churchlands Library user services is split into two main sections: circulation, which caters to loans of library materials including books, serials, film, and video; and reference which looks after users' information requirements.

Pendapat di atas dapat diartikan bahwa layanan pemustaka merupakan tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah layanan pemustaka di kampus Churchlands. Alasan Churchlands dipilih karena kampus ini terlibat dalam penelitian tahun 1992 dan hasil penelitian terlibat dalam hasil komparatif. Churchlands salah satu dari empat kampus ECU dan melayani mahasiswa penuh waktu dan perbagian waktu, staff universitas dan peminjam luar kampus. Ketiganya tetap dilayani oleh perpustakaan Churchlands dengan melayani jumlah mahasiswa paling banyak di kampus tersebut. Layanan pemustaka perpustakaan Churchlands dibagi menjadi dua bagian yaitu: sirkulasi, layanan untuk peminjam termasuk buku, terbitan berseri, film dan audio; dan referensi yang memelihara/menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Sedangkan Lasa yang disitir oleh Jayanti (2007, 18) menyatakan bahwa “pelayanan pengguna adalah mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan”.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa layanan pemustaka merupakan layanan yang terdiri dari layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan pendidikan pemustaka yang diberikan kepada pemustaka untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta menambah sarana penelusuran untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi.

Tujuan perpustakaan adalah menyediakan layanan informasi kepada pemustaka, untuk memperoleh informasi tersebut maka perpustakaan harus menyediakan alat bantu telusur. Keuntungan yang diperoleh dengan adanya OPAC antara lain penelusuran dan temu kembali informasi akan lebih mudah, cepat dan tepat, tidak memerlukan tempat yang luas, penambahan dan pengurangan katalog sebagai akibat dari penambahan dan pengurangan koleksi perpustakaan mudah dilakukan. Alat bantu telusur disebut dengan katalog. Katalog adalah salah satu sarana untuk menelusur informasi tentang bahan perpustakaan.

Sulistyo-Basuki yang disitir oleh Mawati (2013, 436) bahwa

katalog perpustakaan adalah daftar buku dalam sebuah perpustakaan atau dalam sebuah koleksi. Daftar menunjukkan adanya susunan menurut prinsip tertentu sedangkan buku mencakup arti buku dalam arti luas. Perpustakaan sangat membutuhkan katalog untuk menunjukkan ketersediaan koleksi yang dimilikinya. Untuk itu perpustakaan memerlukan suatu daftar yang berisikan informasi bibliografis dari koleksi yang dimilikinya.

Sedangkan Darmono yang disitir oleh Ramadhanu (2013, 559) bahwa

katalog adalah daftar koleksi bahan pustaka (buku, majalah dan sebagainya) yang memuat deskripsi bibliografis (judul, pengarang, edisi, penerbit, tempat dan tahun terbit, deskripsi fisik) yang disusun secara sistematis dan digunakan sebagai alat penelusuran koleksi bahan pustaka di perpustakaan. Katalog perpustakaan merupakan daftar bahan pustaka dalam sebuah perpustakaan yang dapat ditinjau melalui judul, pengarang dan subjeknya. Katalog memudahkan pemustaka mencari buku atau bahan pustaka lain yang dimiliki perpustakaan karena dengan katalog alat penelusuran lebih banyak.

Pendapat lain dikemukakan oleh Kurniawan (2013, 3) menyatakan bahwa “OPAC merupakan sebuah program di perpustakaan yang berfungsi dalam pencarian informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka”.



Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa katalog merupakan daftar koleksi bahan pustaka (buku, majalah dan sebagainya) yang berfungsi sebagai alat penelusuran informasi untuk memudahkan pemustaka dalam mencari koleksi bahan pustaka dengan melalui judul, pengarang dan subjek yang dimiliki sebuah perpustakaan.

### **2.3 Jenis Layanan Pemustaka**

Layanan pemustaka merupakan layanan yang diperuntukkan pada kebutuhan pemustaka. Adapun jenis layanan pemustaka antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan pendidikan pemustaka.

#### **2.3.1 Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak dalam layanan perpustakaan. Lasa yang disitir oleh Dewi (2012, 162) bahwa kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *circulation* yang berarti perputaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, pemustakaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka jasa perpustakaan.

Sedangkan Sulisty-Basuki yang disitir oleh Hutasoit (2012, 79) bahwa

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, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.



Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa layanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan pencatatan atas transaksi peminjaman terhadap pemanfaatan dan pemustakaan koleksi perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka serta merupakan ujung tombak dalam aktivitas layanan perpustakaan.

### **2.3.1.1 Peminjaman**

Peminjaman merupakan salah satu kegiatan pada layanan sirkulasi, kegiatan ini digunakan oleh pemustaka dalam meminjam koleksi perpustakaan. Rochmah (2016, 286) menyatakan bahwa “kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi”.

Sedangkan Sulistyono-Basuki (1991, 282) menyatakan bahwa

peminjaman menyangkut jumlah bahan pustaka yang boleh dipinjam beserta sanksi bagi buku yang hilang atau rusak. Waktu peminjaman, anggota harus memeriksa secara cermat buku yang akan dipinjamnya karena pengguna yang bertanggung jawab atas kerusakan waktu buku dikembalikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa peminjaman merupakan suatu kegiatan pencatatan transaksi terhadap jumlah bahan pustaka yang dipinjam pemustaka di perpustakaan dan bertanggung jawab dengan bahan pustaka yang dipinjam apabila koleksi perpustakaan rusak dan hilang.

### **2.3.1.2 Pengembalian**

Pengembalian merupakan suatu kegiatan pencatatan transaksi yang dilakukan petugas perpustakaan pada saat pemustaka mengembalikan koleksi perpustakaan yang dipinjam. Rochmah (2016, 286) menyatakan bahwa kegiatan

pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

Sedangkan Dewi (2012, 163) menyatakan bahwa langkah kerja yang dilakukan oleh petugas dalam prosedur pengembalian bahan pustaka, yaitu:

1. Pemustaka harus membawa langsung bahan pustaka yang hendak dikembalikan pada lembar tanggal kembali, setelah pemustaka menyerahkan bahan pustaka yang akan dikembalikan.
2. Pengambilan kartu buku berdasarkan tanggal kembali.
3. Mengambil kartu pinjam dari kotak kartu pinjam berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
4. Memberikan stempel tanda kembali pada kartu buku, lembar tanggal kembali dan kartu pinjam.
5. Mengembalikan kartu buku pada kantong buku.
6. Mengembalikan kartu pinjam ke dalam kotak kartu pinjam
7. Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke rak buku.
8. Memilah buku yang rusak dan yang dapat dikembalikan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa pengembalian merupakan suatu kegiatan transaksi yang telah dilakukan pemustaka dengan mengembalkan koleksi perpustakaan yang telah dipinjam dan pengembalian bahan pustaka dilakukan sesuai dengan prosedur dan aturan perpustakaan yang bersangkutan.

### **2.3.1.3 Perpanjangan**

Perpanjangan merupakan suatu kegiatan penambahan waktu peminjaman koleksi perpustakaan yang dipinjam oleh pemustaka.

Rochmah (2016, 285) menyatakan bahwa kegiatan perpanjangan waktu pinjam adalah:

kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan. Perpanjangan waktu pinjam koleksi biasanya dilakukan satu kali periode peminjaman. Petugas dibagian ini harus tegas dan teliti karena sering terjadi pelanggaran, misalnya keterlambatan

dalam pengembalian, penyobekan halaman, terdapat coretan, atau pemalsuan pada tanggal kembali.

Sedangkan Martoatmojo (2009, 3.17) menyatakan bahwa

kalau tidak ada yang memesan buku, buku bisa dipinjam kembali. Peminjam dapat memperpanjang peminjaman bukunya lewat telepon atau datang ke perpustakaan. Petugas peminjaman memperpanjang peminjaman dengan cara mengambil buku dari jajaran peminjaman, kemudian membubuhkan stempel batas waktu kembali yang baru. Baik juga kalau ditambahkan dengan stempel diperpanjang. Berapa kali boleh diperpanjang peminjaman buku ditentukan oleh peraturan peminjaman.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa perpanjangan merupakan salah satu kegiatan layanan sirkulasi dengan tujuan menambah waktu peminjaman bahan pustaka dan petugas perpustakaan memberikan stempel pada bahan pustaka yang akan diperpanjang oleh pemustaka.

#### **2.3.1.4 Sanksi**

Sanksi merupakan sebagai upaya menjaga kedisiplinan agar pemustaka tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan perpustakaan.

Dewi (2012, 164) menyatakan bahwa sanksi dikenakan kepada pemustaka yang melakukan pelanggaran, yaitu:

1. Terlambat mengembalikan bahan pustaka.
2. Mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak.
3. Membawa bahan pustaka dari perpustakaan tanpa melalui prosedur yang benar.
4. Menghilangkan bahan pustaka.
5. Melanggar tata tertib pemustaka.

Menurut Saleh (1994, 20) menyatakan bahwa prosedur pemberian sanksi antara lain:

1. Petugas menetapkan jenis dan tingkat pelanggaran atas dasar kuantitas dan kualitas pelanggaran.
2. Petugas menetapkan jenis dan tingkat sanksi yang dikenakan sesuai dengan jenis dan tingkat pelanggaran.

3. Bila sanksi yang ditetapkan berupa sanksi administratif atau denda maka petugas langsung menyelesaikannya sesuai dengan peraturan perpustakaan.
4. Bila sanksi yang ditetapkan berupa sanksi akademis, maka kepala perpustakaan mengusulkan kepada pimpinan perguruan tinggi untuk menetapkan sanksi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa sanksi diberikan kepada pemustaka apabila terlambat mengembalikan bahan pustaka, rusak bahan pustaka, membawa bahan pustaka tanpa prosedur perpustakaan, menghilangkan bahan pustaka, melanggar tata tertib pemustaka dan memberikan sanksi kepada pemustaka sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan pemustaka.

#### **2.3.1.5 Penagihan**

Penagihan merupakan suatu proses pemeriksaan atau pengecekan atas keterlambatan pengembalian koleksi perpustakaan yang dipinjam oleh pemustaka.

Saleh (1994, 18) menyatakan bahwa

Apabila bahan pustaka yang dipinjam tidak dikembalikan tepat pada waktunya, maka perpustakaan harus melakukan penagihan pinjaman bahan pustaka tersebut kepada pengguna yang meminjam. Umumnya penagihan dilakukan dengan beberapa tingkatan yaitu: penagihan tingkat pertama, penagihan tingkat kedua, dan penagihan tingkat ketiga.

Penagihan dapat dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

1. Petugas memeriksa keterlambatan pengembalian atas dasar tanggal pada kartu buku yang seharusnya sudah kembali. Pemeriksaan ini dilakukan setiap hari sesudah waktu pelayanan.
2. Petugas membuat surat tagihan rangkap dua (lihat contoh lembar penagihan). Satu lembar dikirim kepada tertagih, sedangkan satu lembar lagi sebagai arsip.
3. Bila buku yang telah ditagih dikembalikan, petugas menyelesaikan proses pengembaliannya sebagaimana prosedur pengembalian.

Sedangkan Istiana (2014, 22) menyatakan bahwa

Penagihan adalah kegiatan untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam telah melampaui batas waktu peminjaman. Koleksi yang seharusnya telah

dikembalikan oleh pemustaka, namun belum juga kembali ke perpustakaan, maka staf layanan perlu melakukan kegiatan penagihan. Penagihan dapat dilakukan dengan memanfaatkan berbagai sarana komunikasi yang dimiliki, misalnya diumumkan pada papan pengumuman atau di-upload pada halaman web perpustakaan, melalui surat baik surat biasa maupun surat elektronik (email), telepon dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa penagihan adalah suatu kegiatan pengecekan atau pemeriksaan atas keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam oleh pemustaka yang telah melewati batas peminjaman. Proses penagihan koleksi yang dipinjam oleh pemustaka dengan cara membuat surat tagihan atas keterlambatan pengembalian bahan pustaka dan memberikan informasi di mading (majalah dinding) perpustakaan serta mengirimkan pesan melalui email kepada pemustaka yang terlambat dalam mengembalikan bahan pustaka.

#### **2.3.1.6 Statistik**

Statistik layanan perlu dibuat untuk mengetahui perkembangan kegiatan layanan sirkulasi perpustakaan. Lasa yang disitir oleh Dewi (2012, 164) menyatakan bahwa “dengan adanya statistik yang baik dapat diketahui perkembangan perpustakaan. Statistik ini dapat dibuat untuk mengetahui jumlah pengunjung, peminjam, pengembalian, buku yang dibaca di tempat pada waktu tertentu”.

Sedangkan Istiana (2014, 23) menyatakan bahwa statistik yang perlu dibuat antara lain:

1. Jumlah pengunjung perpustakaan.
2. Perkembangan jumlah anggota perpustakaan.
3. Jumlah peminjam.
4. Jumlah buku yang dipinjam.
5. Jumlah buku yang dibaca.

6. Jumlah pengguna yang mengakses situs web perpustakaan.
7. Ranking buku-buku yang paling sering dipinjam dan sebagainya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa yang perlu dibuat untuk statistik perpustakaan yaitu jumlah pengunjung perpustakaan, jumlah anggota perpustakaan, jumlah yang mengakses situs web perpustakaan, ranking buku yang sering dipinjam oleh pemustaka, jumlah buku yang dibaca di tempat dan bahan pustaka yang dipinjam serta dikembalikan oleh pemustaka.

### **2.3.1.7 Surat Keterangan Bebas Pinjam Perpustakaan**

Surat Keterangan Bebas Pustaka biasanya digunakan sebagai salah satu syarat untuk keperluan wisuda/kelulusan.

Dewi (2012, 164) menyatakan bahwa

Surat keterangan bebas pustaka diberikan kepada pemustaka sebagai bukti bahwa dia tidak mempunyai pinjaman atau kewajiban lain kepada pemustaka. Pemberian surat keterangan bebas pustaka dimaksudkan agar koleksi terpelihara dan pemustaka mematuhi peraturan perpustakaan. Bagi pemustaka keterangan bebas pustaka diperlukan untuk ujian akhir, penerimaan ijazah, pindah studi ke perguruan tinggi lain.

Sedangkan Istiana (2014, 22) menyatakan bahwa

Bebas pinjam perpustakaan merupakan kegiatan layanan untuk memeriksa dan mengeluarkan tanda bukti bahwa pengguna tidak memiliki pinjaman koleksi/maupun denda lain di perpustakaan. Layanan ini sangat umum dilakukan di perpustakaan sekolah atau perpustakaan perguruan tinggi.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa bebas pinjam perpustakaan merupakan surat keterangan yang berisi informasi bahwa pemustaka tidak memiliki sangkutan atau pinjaman bahan pustaka atau denda lain dengan perpustakaan yang bersangkutan.

### 2.3.2 Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang membantu pemustaka dalam menemukan dan mencari informasi yang dibutuhkan. Zubaidah (2008, 152) menyatakan bahwa “pelayanan referensi (*reference service*) adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna (*user*) perpustakaan untuk menemukan informasi”.

Sedangkan Sumardji (1992, 11) menyatakan bahwa layanan referensi adalah sebagai berikut:

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

Pendapat lain dikemukakan Martoatmojo (2009, 4.3) bahwa “layanan referensi adalah penyediaan dan pengorganisasian pekerja referensi oleh sebuah perpustakaan. Bagus tidaknya suatu perpustakaan dapat diukur dari koleksi dan pelayanan rujukan pada perpustakaan tersebut”.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa layanan referensi adalah salah satu kegiatan di perpustakaan dengan melayani/menyajikan koleksi referensi kepada pemustaka dengan cara menerima pertanyaan dari pemustaka dan



memberikan bimbingan dan mengarahkan pemustaka dalam menemukan bahan pustaka pada layanan referensi.

### 2.3.2.1 Fungsi Referensi

Layanan referensi merupakan sumber bahan rujukan dan informasi yang disusun untuk memudahkan penelusuran secara cepat.

Almah (2013, 12-13) menyatakan bahwa fungsi referensi adalah:

1. Fungsi supervisi/pengawasan  
Petugas referensi dalam hal ini dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang mereka perlukan maupun latar belakang sosial dan juga tingkat pendidikan mereka.
2. Fungsi informasi  
Fungsi informasi terpenting dari pada layanan referensi ialah memberikan informasi kepada pemakai. Memberikan informasi ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan bahan-bahan yang dibutuhkan. Dalam hal ini petugas harus dapat menjelaskan sumber-sumber yang tepat.
3. Fungsi bimbingan  
Petugas referensi harus dapat menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan.
4. Fungsi instruksi/petunjuk  
Pemberian instruksi disini bukan saja dimaksudkan sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik, akan tetapi ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan itu sendiri.
5. Fungsi bibliografis  
Untuk keperluan penelitian atau mengenai bacaan yang baik dan menarik maka petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi. Penyusunan bibliografi ini lazimnya dipergunakan untuk berbagai tujuan, yakni:
  - a. Untuk menyusun suatu bibliografi tentang suatu subyek tertentu.
  - b. Untuk menyusun suatu bibliografi yakni mengenai daftar bacaan yang baik dan menarik untuk keperluan karya tulis, atas permintaan guru, siswa atau orang lain yang memerlukannya.

Sedangkan Kalsum (2016, 135) menyatakan bahwa fungsi referensi adalah:

1. Fungsi informasi. Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
2. Fungsi bimbingan. Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.
3. Fungsi pengarahan dan instruksi. Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan. Biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.
4. Fungsi supervisi. Petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.
5. Fungsi bibliografis. Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa fungsi referensi adalah untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan dan menelusur informasi yang dibutuhkan pemustaka berkaitan dengan fungsi informasi, fungsi bimbingan, fungsi supervisi, fungsi pengarahan dan instruksi serta fungsi bibliografi agar kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi.

#### **2.3.2.2 Koleksi Referensi**

Layanan referensi merupakan suatu layanan yang memberikan informasi langsung kepada pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

Lasa yang disitir oleh Zubaidah (2008, 3) menyatakan bahwa koleksi referensi dikelompokkan berdasarkan isi informasi:

- a. Kamus/*dictionary*
- b. Ensiklopedi/*encyclopedia*

- c. Buku pegangan/*handbook*
- d. Buku tahunan/*yearbook*
- e. Direktori/*directory*
- f. Buku petunjuk/*manual*
- g. Biografi/*biography*
- h. Bibliografi/*bibliography*
- i. Indeks/*index*
- j. Almanak/*almanac*
- k. Terbitan berseri/*serial*
- l. Terbitan pemerintah/*government publication*
- m. Sumber-sumber ilmu bumi/ *geography*

Sedangkan Sumardji yang disitir oleh Zubaidah (2008, 3-4) mengelompokkan

koleksi referensi berdasarkan kegunaannya:

- a. Kamus, digunakan untuk mencari arti kata, asal kata, definisi, pengejaan, pengucapan, singkatan, istilah, kata-kata asing, sinonim, lambang/symbol, dialek.
- b. Biografi, indeks, dan abstrak, digunakan untuk memperoleh informasi tentang buku terbaik, bidang pengetahuan tertentu, review, rincian bibliografis bahan pustaka dan lokasi bahan pustaka.
- c. Almanak dan buku tahunan, digunakan untuk mengetahui data dan peristiwa seperti kejadian/peristiwa penting, hari-hari penting, peristiwa astronomis, data meteorologi, dan kependudukan, dan kegiatan tahunan.
- d. Ensiklopedi, buku pegangan/manual, brosur, dan pamflet, digunakan untuk memperoleh informasi tentang pengetahuan umum, latar belakang, dan pedoman, serta menjawab informasi umum, bahan untuk belajar sendiri, dan cara mengerjakan sesuatu.
- e. Sumber biografi dan direktori, digunakan untuk memperoleh informasi tentang orang-orang/pribadi, seperti pemimpin, spesialis, profesional, pengarang, orang-orang /tokoh-tokoh terkenal.
- f. Direktori, buku tahunan, almanak, brosur dan pamflet, digunakan untuk mengetahui organisasi dan lembaga; mencakup tujuan, keanggotaan, kegiatan, struktur, nama pejabat dan alamatnya.
- g. Sumber geografi, brosur dan pamflet, digunakan untuk mengetahui tempat/wilayah, termasuk lokasi, deskripsi, jarak, identifikasi.
- h. Ensiklopedi, kamus, sumber biografi, brosur dan pamflet, digunakan untuk mencari ilustrasi/gambar: bentuk, model, rupa, warna, desain, diagram, dan foto.
- i. Penerbitan pemerintah, berkenaan undang-undang, peraturan-peraturan, dan keterangan resmi.

- j. Karya-karya ilmiah/penelitian, digunakan untuk mengetahui hasil karya-karya ilmiah, hasil-hasil penelitian, subyek-subyek penelitian.
- k. Klipping, brosur, pamflet dan *Press Release*, berkaitan dengan berita-berita penting tertentu mencakup berita kejadian tertentu, informasi bidang tertentu, promosi tertentu.

Sedangkan Istiana (2014,24) menyatakan bahwa “jenis koleksi referensi antara lain bibliografi, kamus, ensiklopedia, statistik, buku tahunan, buku panduan, indeks, buku pegangan, sumber biografi, direktori, sumber geografi dan sebagainya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa koleksi referesi dapat dikelompokkan sesuai isi informasi dan kegunaannya dengan jenis koleksi seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, buku tahunan, direktori, buku petunjuk, biografi, bibliografi, almanak, terbitan berseri, terbitan pemerintah, sumber-sumber ilmu bumi, statistik dan indeks yang dapat digunakan pemustaka sebagai sumber rujukan.

### **2.3.3 Layanan Pendidikan Pemustaka**

Perpustakaan memberikan pengarahan kepada pemustaka agar dapat menggunakan layanan perpustakaan.

Malley yang dikutip oleh Rangkuti (2014, 42) menyatakan bahwa

Pendidikan pengguna adalah suatu proses dimana pengguna perpustakaan untuk pertama kali diberi pemahaman dan pengertian sumber-sumber perpustakaan, termasuk pelayanan dan sumber-sumber informasi yang saling terkait, bagaimana menggunakan sumber-sumber tersebut, bagaimana pelayanannya dan di mana sumbernya.

Sedangkan dalam buku *Pengelolaan Perpustakaan* yang diedit oleh Rahayuningsih (2007, 92) dinyatakan bahwa

pendidikan pemgguna adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber tersebut secara tepat dan mendidik untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggungjawab.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa layanan pemustaka adalah suatu proses untuk mengarahkan/membimbing pemustaka dalam mencari sumber informasi yang terdiri dari koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan serta mengajarkan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

### 2.3.3.1 Manfaat Pendidikan Pemustaka

Pemustaka juga perlu diberdayakan, dididik dan dimanfaatkan untuk pengembangan perpustakaan. Perlu adanya pendidikan pemustaka dan promosi perpustakaan yang baik.

Cahyono (2013, 3) menyatakan bahwa manfaat *user education* di perpustakaan, yaitu:

1. Sarana dan prasarana serta koleksi di perpustakaan merupakan suatu investasi yang sangat besar, oleh karena itu perpustakaan harus digunakan dan dimanfaatkan semaksimal oleh pemustaka.
2. Pemustaka sebagian besar adalah seorang yang melakukan studi mandiri, sehingga diharapkan dengan *library instruction*, pemustaka mampu untuk lebih memahami dan menggunakan perpustakaan dengan berbagai fasilitas dan layanannya secara lebih efektif dan efisien.
3. Dengan adanya kegiatan pendidikan pemustaka maka perpustakaan harus mengatur dan membenahi dirinya agar dapat dipergunakan dengan mudah oleh pemustakanya.
4. Dengan adanya kegiatan ini maka merupakan suatu kesempatan bagi pustakawan untuk meningkatkan diri bukan hanya sebagai petugas yang hanya melayani pemustaka saja tetapi ikut serta menyumbangkan pikiran dan keahliannya dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
5. Melalui pendidikan pemustaka ini berarti perpustakaan telah memberikan informasi yang sangat diperlukan oleh pemustakanya.

Sedangkan Ratnaningsih yang disitir oleh Marlini (2015, 26) menyatakan bahwa manfaat pendidikan pemustaka, yaitu:

1. Dari segi pemustaka, dengan diperolehnya bekal teknik dan strategi pemanfaatan perpustakaan maka menambah rasa percaya diri dalam penemuan koleksi/informasi yang dibutuhkan serta mampu memilih informasi yang spesifik bagi dirinya dengan cepat dan tepat.
2. Bagi perpustakaan, kegiatan pendidikan pemustaka dapat meningkatkan citra perpustakaan dan pustakawannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa manfaat pendidikan pemustaka adalah sebagai sarana dan prasarana serta koleksi yang dapat digunakan dan dimanfaatkan pemustaka, memberikan pengetahuan kepada pemustaka dalam mencari koleksi/informasi yang diinginkan dan mempermudah kegiatan/aktivitas di perpustakaan.

#### **2.3.3.2 Tujuan Pendidikan Pemustaka**

Pendidikan pemustaka merupakan kegiatan membimbing atau memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka agar memanfaatkan pelayanan perpustakaan dengan efektif dan efisien.

Santoso (2013, 9) menyatakan bahwa tujuan pendidikan pemakai, yaitu:

1. Meningkatkan keterampilan pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan sumber daya perpustakaan secara mandiri.
2. Membekali pengguna dengan teknik yang memadai dan sesuai untuk menemukan informasi dalam subjek tertentu.
3. Meningkatkan pemanfaatan sumber daya dan pelayanan perpustakaan.
4. Mempromosikan pelayanan perpustakaan.
5. Menyiapkan pengguna agar dapat mengantisipasi perkembangan ilmu dan teknologi.

Sedangkan Rahayuningsih yang disitir oleh Rangkuti (2014, 42-43) menyatakan bahwa tujuan pendidikan pemustaka, yaitu:

1. Agar pemakai menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien.



2. Agar pemakai dapat menggunakan sumber-sumber literatur dan dapat menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi.
3. Memberi pengertian kepada mahasiswa akan tersedianya informasi di perpustakaan dalam bentuk tercetak atau tidak.
4. Memperkenalkan kepada mahasiswa jenis-jenis koleksi dan ciri-cirinya.
5. Memberikan latihan atau petunjuk dalam menggunakan perpustakaan dan sumber-sumber informasi agar pemakai mampu meneliti suatu masalah, menemukan materi yang relevan, mempelajari dan memecahkan masalah.
6. Mengembangkan minat baca pemakainya.
7. Memperpendek jarak antara pustakawan dengan penggunanya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa tujuan pendidikan pemustaka adalah meningkatkan kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, mempromosikan dan mengenalkan layanan perpustakaan, mengajarkan pemustaka dalam menggunakan sumber-sumber literatur dan jenis koleksi yang tersedia di perpustakaan.

#### **2.4 Pemustaka**

Pemustaka perpustakaan perguruan tinggi adalah seluruh civitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan. Menurut Berawi (2012, 57-58) anggota perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari:

1. Mahasiswa  
Masyarakat mahasiswa di berbagai tingkat pada lingkungan Perguruan Tinggi dimana perpustakaan tersebut bernaung. Mereka itulah yang mempunyai hak utama untuk memanfaatkan segala fasilitas di perpustakaan. Tanpa dituntut persyaratan lebih lanjut asal seorang mahasiswa telah terdaftar di lingkungan perguruan tinggi bersangkutan. Minimal hanya datang dan membaca di tempat. Sedangkan untuk pemanfaatannya lebih jauh mereka dikenakan persyaratan administratif ringan yang sifatnya pengamanan dan ketertiban. Sebab perpustakaan itu mahal harganya.
2. Dosen  
Kelompok masyarakat pengguna ini meskipun jumlahnya tidak sebanyak mahasiswa, namun secara fungsional mereka mempunyai potensi yang besar terhadap pemanfaatan perpustakaan. Sebagai staf akademik tentu banyak berhubungan langsung dengan bahan



informasi yang tepat untuk mempersiapkan perkuliahan-mengajar. Kegiatan penelitian yang memang sudah menjadi salah satu pekerjaan dosen, sangat banyak membutuhkan informasi kepastakaan.

### 3. Tenaga teknis non edukatif

Kelompok masyarakat ini juga dikenal sebagai karyawan administrasi. Tugasnya ialah membantu dan menunjang kelancaran kerja organisasi atau lembaga. Karena sifat pekerjaannya yang tidak terlalu banyak memerlukan kemampuan profesional yang memerlukan pemikiran optimal. Dalam arti bahwa kegiatannya lebih banyak bersifat rutin. Kelompok pengguna ini pada umumnya tidak perlu mempergunakan bahan informasi akademik seperti yang dibutuhkan oleh mahasiswa dan dosen maupun staf fungsional lainnya. Bagi mereka cukup disediakan bahan-bahan yang bersifat menghibur maupun bahan-bahan yang bersifat ringan. Tetapi memang ada juga sebagian dari mereka yang memiliki jiwa ilmuwan, artinya haus akan bacaan akademik untuk mengembangkan kemampuan daya nalarnya, tetapi jumlahnya tidak banyak.

### 4. Masyarakat Bebas

Perpustakaan pada dasarnya terbuka untuk umum, artinya tidak membatasi kelompok penggunaanya hanya dalam lingkungan sendiri saja. Demikian juga masyarakat bebas dari mana pun asalnya seperti misalnya dari perguruan tinggi lain. Paling tidak mereka berhak datang dan membaca bahan bacaan ditempat. Tidak diperkenankan meminjamnya.

Sedangkan menurut Suwarno (2015, 37) bahwa

*User* adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). *User* berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya, bergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika di Perguruan Tinggi, *user* bisa dari kalangan mahasiswa, dosen, karyawan, maupun masyarakat *civitas academic* tergantung kebijakan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa pemustaka perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga teknis non edukatif, karyawan dan masyarakat bebas dengan tujuan memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan.

#### 2.4.1 Tingkat Kunjungan Pemustaka

Pemustaka merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu perpustakaan. Pemustaka berkunjung ke perpustakaan dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi. Prabowo (2013, 7) menyatakan bahwa “kunjungan perpustakaan adalah perbuatan yang dilakukan pemustaka untuk datang ke perpustakaan”.

Menurut Reitz yang dikutip oleh Lubis (2014, 17) bahwa *User is any person who the resources and sevices of library*. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa pemustaka perpustakaan adalah setiap orang yang menggunakan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan. Sedangkan Sarifah (2012, 5) bahwa “tingkat kunjungan adalah tingkat berkunjung atau juga dapat disebut dengan frekuensi berkunjung”.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa kunjungan adalah kegiatan yang dilakukan pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan karena memiliki tujuan yang berbeda dalam memanfaatkan koleksi dan layanan perpustakaan dan pengunjung merupakan faktor penentu keberhasilan perpustakaan serta setiap pemustaka memiliki kunjungan yang berbeda dengan pemustaka yang lain.

#### **2.4.2 Faktor-Faktor Pengaruh Tingkat Kunjungan**

Faktor yang mempengaruhi pemustaka berkunjung atau tidak ke perpustakaan karena adanya beberapa faktor. Menurut Subagyo (2009, 37) faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya persentase maupun frekuensi kunjungan antara lain:

- a. Kesibukan

Di samping mahasiswa mengikuti kuliah dan praktikum, tentu sebagian dari mereka mempunyai aktivitas lain seperti organisasi, olah raga dan lain-lain. Aktivitas ini menyebabkan mahasiswa sibuk, sehingga kesibukan dapat mengurangi waktunya untuk berkunjung ke perpustakaan. Namun mahasiswa yang cukup mampu mengatur waktu, maka dia akan tetap dapat meluangkan waktunya untuk berkunjung ke perpustakaan.

b. Kebutuhan informasi

Perpustakaan mungkin masih kurang dalam memberikan informasi kepada setiap mahasiswa mengenai buku yang dimiliki terutama buku mutakhir sesuai bidang ilmunya. Hal ini memberikan citra selalu tidak tersedia informasi mutakhir bagi mahasiswa. Walaupun informasi ada, mahasiswa sering sulit menemukan fisiknya sehingga mahasiswa malas datang ke perpustakaan. Apabila buku hanya terdiri satu eksemplar yang selalu dipinjam oleh mahasiswa, dampaknya mahasiswa malas berkunjung ke perpustakaan karena mahasiswa tidak dapat memperoleh kebutuhan informasi. Meskipun mahasiswa telah memesan buku, namun kembalinya buku tersebut tidak tentu waktunya sehingga mahasiswa malas untuk datang kembali.

c. Isu tidak ada informasi

Biasanya isu tidak ada informasi buku sesuai kebutuhan mahasiswa akan berkembang dari mulut ke mulut, dimana hal itu belum tentu benar adanya. Isu ini akan mempengaruhi gairah mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan semakin berkurang.

d. Tugas dosen

Selama ini mahasiswa mendapat tugas dari dosen untuk mencari literatur yang berkaitan dengan matakuliahnya. Dengan demikian mahasiswa akan selalu berkunjung ke pusat-pusat informasi khususnya perpustakaan guna memenuhi tugasnya.

e. Sumber pengayaan pengetahuan

Perpustakaan merupakan sumber informasi bagi mahasiswa dalam menambah pengetahuan selain pengetahuan yang diperoleh dari kuliah. Biasanya dosen memberikan pengetahuan atau arahan kepada mahasiswa, selanjutnya mahasiswa akan memperkaya diri (pengetahuan) dengan berkunjung ke perpustakaan.

f. Kebutuhan diskusi

Mahasiswa mungkin akan mendiskusikan masalah atau topik menarik dengan rekan-rekan mereka dalam grup diskusi (*group discussion*) untuk mencari solusi atau kesepakatan pendapat. Di samping itu juga diskusi dapat menambah atau meningkatkan wawasan masing-masing mahasiswa atas *trend* yang sedang terjadi. Sebagai bahan diskusi, tentunya mahasiswa akan menyempatkan diri berkunjung ke perpustakaan.

Pendapat lain dikemukakan Sutarno (2006, 104) ketersediaan koleksi mencakup:

1. Ketersediaan koleksi bahan pustaka seperti informasi, ilmu pengetahuan teknologi dan budaya selalu terjadi setiap informasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang di butuhkan para pengguna perpustakaan, dan selalu terjadi setiap saat (*explosion of information*).
2. Setiap perpustakaan harus efektif untuk menghimpun, mengoleksi, dan menyajikan koleksi bahan pustaka untuk dilayankan kepada para pemakai, sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Pengumpulan, pengolahan dan penyajian koleksi bahan pustaka yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna serta masyarakat yang dilayani, hanya akan menimbulkan ketidak efisienan dan pemborosan sumber daya perpustakaan.

Sedangkan Penna yang dikutip oleh Uswah (2006, 15) faktor-faktor pengaruh pemustaka berkunjung ke perpustakaan karena adanya beberapa karakteristik dari pemustaka yang terdiri dari:

1. *Individual or group* yaitu apakah si pengguna datang ke perpustakaan sebagai individu atau sebagai suatu kelompok.
2. *Social situation*, yaitu aspek sosial dari pengguna perpustakaan.
3. *Leisure or necessary factor*, yaitu apakah pengguna berkunjung ke perpustakaan untuk sekedar mengisi waktu luang atau karena dia membutuhkan buku atau informasi tertentu.
4. *Subject of study*, yaitu bidang apa yang sedang dialami pengguna. Apakah dia sedang menulis mengenai suatu subjek tertentu yang sangat khusus atau sedikit luas.
5. *Level of study*, yaitu tingkat pendidikan pengguna. Misalnya kebutuhan mahasiswa S1 tentu berbeda dengan kebutuhan mahasiswa tingkat S2 atau S3.
6. *Motivation* yaitu sejauh mana keinginan dan antusiasme pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya persentase maupun frekuensi kunjungan adalah kesibukan, kebutuhan informasi, isu tidak ada informasi, tugas dosen, sumber pengayaan pengetahuan dan kebutuhan diskusi serta meningkatkan ketersediaan koleksi agar dapat dimanfaatkan dan didayagunakan pemustaka perpustakaan.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul yang sedang dikaji oleh penulis sebagai berikut:

1. Reka Jayanti, Medan: Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2007 dengan judul skripsi “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Tingkat Kunjungan Pada Perpustakaan Akbid Bustanul Ulum Langsa”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan koleksi terhadap tingkat kunjungan pada Perpustakaan Akbid Bustanul Ulum Langsa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kunjungan mahasiswa.
2. Guntari Cici Sawitri, Medan: Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 2008 dengan judul skripsi “Hubungan Tata Ruang Perpustakaan dengan Tingkat Kunjungan Pengguna pada Perpustakaan Umum Kabupaten Asahan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan tata ruang perpustakaan dengan tingkat kunjungan pengguna pada Perpustakaan Umum Kabupaten Asahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara tata ruang perpustakaan dengan tingkat kunjungan pengguna pada Perpustakaan Umum Kabupaten Asahan, dengan nilai korelasi sebesar 0,792.

3. Habibah Lubis, Medan: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, 2014 dengan judul skripsi “Pengaruh Layanan Internet dan Ketersediaan Koleksi Terhadap Tingkat Kunjungan Pengguna di Kantor Perpustakaan Umum Kota Medan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh layanan internet terhadap tingkat kunjungan pengguna, pengaruh ketersediaan koleksi terhadap tingkat kunjungan pengguna serta pengaruh layanan internet dan ketersediaan koleksi secara bersama-sama terhadap tingkat kunjungan pengguna di Kantor Perpustakaan Umum Kota Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif sebab akibat dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji  $F_{hitung} < F_{tabel}$  sehingga layanan internet berpengaruh sangat signifikan (high significant) terhadap tingkat kunjungan pengguna Kantor Perpustakaan Umum Kota Medan.
4. Renti Rumapea, Medan: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara, 2015 dengan judul skripsi “Faktor-Faktor yang Menyebabkan Rendahnya Tingkat Kunjungan Masyarakat ke Perpustakaan Umum Kota Pematang Siantar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penyebab rendahnya tingkat kunjungan Perpustakaan Umum Kota Pematang Siantar tahun 2013/2014. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya

tingkat kunjungan ke perpustakaan adalah karena sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi perbedaan penulis dengan penelitian terdahulu adalah judul skripsi layanan pemustaka terhadap tingkat kunjungan pada Perpustakaan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan pemustaka terhadap tingkat kunjungan pada Perpustakaan Universitas Tjut Nyak Dhien Medan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

