

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Persepsi

Persepsi adalah pandangan seseorang terhadap orang lain yang dapat mempengaruhi sikap terhadap suatu tindakan dalam lingkungannya sendiri. Menurut Suwarno (2009 : 52), persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Sedangkan menurut Purnawati (2008 : 4), persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003 : 863) kata persepsi memiliki dua pengertian yaitu: 1).Tanggapan atau penerimaan dari sesuatu, 2). Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa persepsi merupakan proses membangun penilaian dan pandangan serta kesan seseorang mengenai berbagai macam hal pada lingkungan sekitar yang diterima melalui penginderaan sehingga dapat mempengaruhi sikap dan tindakan serta perbuatan atas apa yang dinilainya.

2.1.1 Pengelompokan Persepsi

Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda-beda dalam memandang sebuah pemandangan atau dalam memberi penilaian terhadap orang lain.

Menurut Suwarno (2009 : 54-55), persepsi dibagi menjadi beberapa kelompok sesuai stimulus yang tidak bisa diraba, dirasakan dan hanya dapat di tangkap melalui penginderaan terhadap sejumlah petunjuk Yakni:

1. Persepsi orang adalah pandangan atau penilaian terhadap orang lain yang dapat membawa pengaruh tertentu terhadap sikap dan perilaku dalam hubungan dengan orang yang dinilai. Ketepatan persepsi mempunyai arti penting dalam hubungan antar pribadi, karena hal ini akan mempengaruhi efektifitas dari interaksi sosial.
2. Persepsi emosi yaitu mengenali stimulasi yang dapat menimbulkan persepsi bahwa seseorang sedang mengalami emosi tertentu. Dalam hal ini emosi dapat diartikan sebagai perubahan perasaan yang terdapat pada diri seseorang dari suatu status ke status yang lain sebagai akibat dari rangsangan tersebut.
3. Persepsi sifat atau ciri kepribadian yaitu persepsi atau anggapan mengenai sifat atau ciri kepribadian seseorang.
4. Persepsi motif yaitu untuk menunjukkan pada upaya menjelaskan sebab-sebab atau landasan dari timbulnya suatu peristiwa perilaku tertentu pada diri seseorang atau menentang apa yang terjadi motif dari timbulnya suatu tingkah laku tertentu.
5. Persepsi kausalitas. ada dua kategori dalam menentukan persepsi kausalitas yakni kausa disposisional, bersumber pada diri pelaku yang terlibat dalam suatu peristiwa dan kausa situation yang bersumber pada keadaan sesaat atau keadaan yang melingkupi terjadinya suatu peristiwa.
6. Persepsi diri yaitu persepsi yang menunjukkan persepsi pribadi seseorang mengenai ciri-ciri dan kualitas diri sendiri. Konsep ini merupakan suatu gambaran yang di miliki manusia mengenai ciri-ciri, identitas ataupun kualitas diri yang dapat tampil secara jelas yang dapat dirasakan sendiri.

Sedangkan menurut Irham (2013 : 31), berpendapat bahwa hasil pengamatan dari sudut pandang setiap individu dapat dikelompokan antara lain:

1. Adanya perbedaan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman pada masing-masing individu
2. Adanya perbedaan kebutuhan masing-masing individu
3. Adanya perbedaan kesenangan atau hobi pada masing individu
4. Adanya perbedaan kebiasaan dan pola hidup keseharian.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa kelompok persepsi pada dasarnya merupakan persepsi orang, emosi, sifat atau ciri kepribadian, motif, kausalitas, dan persepsi diri dari setiap individu dalam menentukan pandangan, kebutuhan dan pengetahuan yang berbeda-beda serta kebiasaan dan kesenangan yang berbeda-beda sehingga dalam memberi penilaian terhadap orang lain saling mempengaruhi oleh setiap individu.

2.1.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Persepsi

Persepsi meliputi suatu interaksi yang sulit dari kegiatan pengidentifikasi, penyusunan, dan penganalisaan terhadap diri seseorang yang walaupun sangat tergantung pada pengindraan. Menurut Suwarno (2009 : 57-58) persepsi memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu:

1. Stereotip yaitu : pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku dari sekelompok masyarakat tertentu.
2. Persepsi diri yaitu: pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi terjadinya kesan pertama pada diri sendiri yang cenderung di lihat sehingga dapat dibandingkan dengan kesan orang lain.
3. Situasi dan kondisi yaitu pandangan terhadap seseorang yang dipengaruhi oleh situasi atau kondisi tertentu sehingga memiliki kesan mendalam terhadap orang lain.
4. Ciri yang ada pada diri orang lain. yaitu daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus pada saat pertama kali bertemu.

Sedangkan menurut Soekanto yang dikutip oleh Faridhavin pada Jurnal Agro Ekonomi (2016 : 203), ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan faktor eksternal:

Faktor-faktor internal adalah:

- 1) keturunan/hereditas
- 2) kondisi dan tuntunan biologis/fisiologis.
- 3) kecerdasan /pendidikan

- 4) proyeksi diri (asumsi tentang perilaku orang lain yang dikaitkan dengan nilai-nilai diri sendiri)
- 5) harapan terhadap objek
- 6) efek halo (generalisasi sesuatu yang bersifat khusus)
- 7) sifat dan keyakinan keagamaan
- 8) nilai-nilai individu yang dianut

Faktor-faktor eksternal adalah:

1. Norma masyarakat
2. Adat istiadat
3. Konformitas (upaya penyesuaian diri terhadap tuntutan orang lain/tekanan sosial)
4. Pengaruh lingkungan dalam hubungan sosial.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Irham (2013 : 30), menyatakan bahwa untuk terpenuhi terjadinya persepsi memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi stimulus agar dapat dipahami dengan baik sebagai berikut :

1. Ukuran stimulus yang di indra cukup besar.
2. Alat indra yang digunakan dalam kondisi baik dan sehat.
3. Adanya perhatian manusia terhadap stimulus tersebut.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi seseorang yakni faktor stereotip, persepsi diri, situasi dan kondisi, serta ciri yang ada pada diri orang lain dan juga faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi lingkungan dalam hubungan sosial sehingga dapat memberi penilaian yang cukup besar melalui alat indera yang digunakan oleh setiap manusia.

2.2. Perpustakaan perguruan tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah Perpustakaan yang berada di bawah naungan perguruan tinggi yang sudah sewajarnya menyediakan koleksi

sesuai kebutuhan pengguna demi mencapai tujuan, visi dan misi sebuah perguruan tinggi. Menurut Sulityo- Basuki (1991 : 51),

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, tujuan utama membantu perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya. yang termasuk perpustakaan Perguruan Tinggi ialah Perpustakaan jurusan, bagian fakultas, Universitas, Institut, Sekolah Tinggi, Politeknik, akademika maupun perpustakaan program non gelar.

Sedangkan menurut Sutarno (2006 : 35-36), perpustakaan perguruan tinggi adalah:

Perpustakaan Perguruan Tinggi, yang mencakup Universitas, sekolah tinggi, institut akademi dan lain sebagainya. perpustakaan tersebut berada di lingkungan kampus. pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan tinggi).

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan lembaga pendidikan tinggi, Institut akademi, sekolah tinggi yang dapat menunjang perguruan tinggi dalam mengembangkan visi, misi dan tujuannya dalam bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

2.2.1. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sering di maknai sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian. Adapun sisi lain tujuannya sebagai unit pelaksana teknis dari suatu perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain melakukan kegiatannya sehingga terlaksana penyelenggaraan dalam membantu lembaga induknya untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Menurut Sulisty-Basuki (2010:52), tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi yaitu :

- a. Untuk memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi,
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (reference) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar
- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai
- e. Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya.

Sedangkan menurut Sutarno (2006 :46), tujuan perpustakaan perguruan Tinggi adalah menyediakan sumber informasi dan fasilitas belajar demi meningkatkan ilmu pengetahuan masyarakat khususnya mahasiswa.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan sumber informasi yang meliputi tenaga administrasi, bahan pustaka, ruang belajar dan jasa peminjaman serta fasilitas yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan pengetahuan.

2.2.2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan tinggi berfungsi sebagai tempat memelihara dan menyimpan hasil karya manusia. Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai fungsi yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna baik mahasiswa, pegawai dan staf pengajar (dosen). Sutarno (2006 : 56), menyatakan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang proses pendidikan,

penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta dapat menghimpun, memelihara dan memberdayakan semua bahan pustaka.

Sedangkan menurut Iskandar (2016: 4), menyatakan bahwa ada beberapa fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut :

1. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas 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 dan pengguna informasi.

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 diperpustakaan perguruan tinggi 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 kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yaitu sivitas akademik dan staf non-akademik.

6. Fungsi Deposit

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

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai fungsi pendidikan, informasi, riset, rekreasi, publikasi, deposit, interpretasi untuk mendukung proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

2.2.3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat bahan pustaka serta mendayagukannya baik bagi sivitas akademika maupun masyarakat luar kampus. menurut Sutarno (2006 : 36), tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan dalam buku pedoman umum pengelolaan koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015 : 6), menyatakan bahwa tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi yang dapat di rinci sbb :

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi.
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan PT induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pemustaka dari mengakses perpustakaan lain dan pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah menyusun kebijakan dan menyediakan fasilitas yang

memungkinkan dan dapat menentukan bahan-bahan koleksi yang akan disediakan untuk bahan pengajaran dan pembelajaran sesuai kurikulum yang berlaku dalam menjalankan tugas rutinitas.

2.3. Layanan Perpustakaan

Layanan Perpustakaan adalah kegiatan yang dijalankan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam melayani pengguna baik sebagai mahasiswa, dosen dan bahkan sebagai staf. Menurut Damayanti dan Istishar (2015 : 41) layanan perpustakaan adalah faktor yang penting untuk diperhatikan sebagaimana pernyataan berikut ini :

Layanan perpustakaan merupakan hal yang paling penting dan inti kegiatan perpustakaan. Secara umum, layanan pemustaka didefinisikan sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Pelayanan perpustakaan merupakan faktor penting yang harus mendapat perhatian dari para pengelola perpustakaan perguruan tinggi.

Sedangkan menurut Oetari dan Rusmono (2013 :5), layanan pemustaka sebagai aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka perpustakaan khususnya kepada anggota perpustakaan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa layanan Perpustakaan merupakan hal yang penting dan inti pada setiap perpustakaan dalam memberikan jasa layanan pada pemustaka dengan baik sehingga dapat menciptakan kepuasan pemustaka sesuai dengan misi setiap perpustakaan dan mendapatkan perhatian dari pengelola perpustakaan.

2.4. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah tempat untuk melakukan transaksi antara pustakawan dan pengguna dalam proses peminjaman, pengembalian,

perpanjangan koleksi serta tempat mengurus administrasi keterlambatan pengembalian bahan koleksi. Sulistyoy-Basuki (2010 : 9.33), menyatakan bahwa:

Sirkulasi atau peminjaman merupakan bagian perpustakaan yang langsung berhubungan dengan pemakai, kegiatan itu dilakukan berulang-ulang (setiap hari pasti ada orang pinjam buku) serta kegiatan tersebut sifatnya sama. Sifatnya sama artinya transaksi sirkulasi dalam bentuk catatan apapun juga selalu mencakup informasi tentang materi perpustakaan (nomor panggil, judul, dan pengarang) serta informasi peminjam (misalnya nama, alamat dan/atau nomor anggota).

Sedangkan menurut Iskandar (2016 :103), layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan proses peminjaman, pengembalian atau perpanjangan koleksi yang dilakukan oleh pemustaka untuk di baca di luar perpustakaan atau rumah. Pendapat lain dikemukakan oleh Sutarno (2006 :93), Sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa layanan sirkulasi merupakan sebuah kegiatan yang sangat penting dalam melayani pemustaka perpustakaan saat melakukan transaksi peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan koleksi perpustakaan serta penyelesaian administrasinya ketika terjadi keterlambatan pengembalian bahan pustaka.

2.4.1. Keanggotaan

Keanggotaan perpustakaan adalah Tempat mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan perguruan tinggi. Sulistyoy-Basuki (1991:257), menyatakan bahwa:

Bila seseorang ingin mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan maka dia harus mengisi formulir keanggotaan, setelah selesai mengisi, formulir dikembalikan kepada petugas sirkulasi disertai dengan

kelengkapan lainnya. Kelengkapan keanggotaan tergantung kepada kebijakan masing-masing perpustakaan, ada yang mensyaratkan uang iuran, foto diri, dan fotokopi tanda pengenalan.

Sedangkan menurut Sutarno (2003:98), pendaftaran anggota berguna untuk:

1. Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
2. Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya.
3. Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.
4. Mengetahui golongan peminjaman untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan keanggotaan perpustakaan adalah tanda bukti bahwa telah mendaftarkan diri sebagai anggota Perpustakaan Perguruan Tinggi yang dapat menggunakan bahan pustaka dan tempat mengukur daya guna perpustakaan yang dilayani serta untuk mengetahui kebutuhan pengguna.

2.4.2. Peminjaman

Peminjaman adalah salah satu kegiatan interaksi secara langsung antara Pengguna dan pustakawan pada layanan sirkulasi yang dilakukan setiap hari. Menurut Syihabuddin-Qalyubi yang dikutip oleh Febriani (2014: 14),

Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi perpustakaan. Tujuan dibuatnya prosedur peminjaman, yaitu;

1. Mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka.
2. Mengetahui siapa peminjam buku serta berapa jumlah buku yang dipinjam.
3. Mengetahui batas waktu pengembalian buku-buku yang sedang beredar.

Sedangkan Sulisty-Basuki (1991 : 282), peminjaman menyangkut jumlah bahan pustaka yang boleh di pinjam beserta sanksi bagi buku yang hilang atau rusak.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa peminjaman adalah salah satu proses terjadinya interaksi pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan atau pustakawan pada saat pengguna meminjam bahan koleksi perpustakaan sesuai dengan jumlah bahan koleksi yang boleh dipinjam oleh pengguna serta untuk mengetahui siapa yang meminjam bahan koleksi.

2.4.3. Pengembalian

Pengembalian adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan pustakawan perpustakaan pada saat pengguna mengembalikan koleksi perpustakaan yang dipinjam. Menurut Martoatmojo (2009:3.29) proses pengembalian, yaitu:

- a. Waktu buku dikembalikan di meja peminjaman, yang pertama harus dilihat adalah tanggal kembalinya. Jika melebihi batas waktu peminjaman, ditentukan dendanya dan diminta sekalian kepada peminjam jika tidak dibayar waktu itu, harap catat nama peminjam, jumlah denda, nama pengarang, dan judul buku, pada slip denda. Slip tersebut di simpan dan dibuatkan tagihan dikemudian hari.
- b. Ambilah kartu bukunya dari kotak kartu buku yang disusun pada tanggal buku harus kembali, kemudian masukkan ke kantong di bukunya.
- c. Kartu tanggal kembali dari buku yang di pinjam tadi dan di simpan untuk di pakai kemudian hari.
- d. Buku siap untuk dikembalikan ke rak, kecuali ada yang memesan untuk meminjamnya. Pada jam-jam sibuk, buku bisa diletakkan di rak dorong, kemudian kalau sudah ada waktu luang buku-buku tadi dimasukkan ke tempatnya.
- e. Buku-buku yang di pesan diletakkan pada suatu tempat khusus dan dibuatkan kartu panggilan kepada pemesannya.

Sedangkan menurut Dewi dan Ardoni dalam Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kerarsipan (2012: 163), 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 pendapat di atas dapat dipahami bahwa pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan bahan pustaka yang di pinjam dan tempat melihat waktu peminjaman pengguna apakah tepat waktu mengembalikan atau tidak jika melebihi batas waktu peminjaman maka dikenakan denda atau sanksi peminjam.

2.4.4. Sanksi

Sanksi merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan jika pemustaka terlambat mengemablikan bahan pustaka dengan memberi sanksi terhadap pengguna sesuai dengan peraturan perpustakaan.

Menurut Saleh (1994, 20) menyebutkan prosedur pemberian sanksi antara lain;

- a. Petugas menetapkan jenis dan tingkat pelanggaran atas dasar kuantitas dan kualitas pelanggaran.
- b. Petugas menetapkan jenis dan tingkat sanksi yang dikenakan sesuai dengan jenis dan tingkat pelanggaran.

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

Apabila pengguna perpustakaan melakukan pelanggaran seperti di atas, maka kepada pengguna tersebut di kenakan sanksi seperti:

- a. Sanksi denda
- b. Sanksi administratif seperti tidak boleh meminjam bahan pustaka dalam jangka waktu tertentu.
- c. Sanksi akademis seperti pembatalan hak dalam kegiatan belajar mengajar. Pembatalan hak ini biasanya dilakukan pada tingkat fakultas ataupun tingkat perguruan tinggi.

Sedangkan menurut Sumardji (1988 : 29), melakukan sanksi atau denda yakni menarik denda terhadap para anggota perpustakaan yang belum mengembalikan pinjamannya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa sanksi merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan atau pustakawan dengan menetapkan jenis dan tingkat sanksi yang dikenakan yang berupa sanksi administratif dan sanksi akademis saat pemustaka melanggar tata tertip perpustakaan, terlambat mengembalikan bahan koleksi, dan pada saat mengembalikan bahan koleksi dalam keadaan rusak serta membawa tanpa prosedur perpustakaan.

2.4.5. Surat Keterangan Bebas Pinjam

Surat keterangan bebas pustaka biasanya digunakan sebagai salah satu syarat untuk keperluan wisuda / kelulusan. Menurut Sumardji (1988 : 29), menyatakan bahwa melayani surat keterangan bebas pinjam pustaka kepada para anggota perpustakaan yang memerlukan untuk keperluan

wisuda/kelulusan, dan lain-lainnya. Sedangkan surat keterangan bebas pinjam menurut Dewi dan Ardoni (2012 : 64) sebagai berikut:

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.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa Surat Keterangan Bebas Pustaka adalah surat tanda bukti bahwa pemustaka tidak mempunyai pinjaman atau kewajiban lain kepada perpustakaan untuk suatu keperluan wisuda / kelulusan, dan lain-lainnya sehingga bahan koleksi terpelihara dan pemustaka mematuhi peraturan perpustakaan.

2.4.6. Statistik

Statistik merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kunjungan, peminjaman dan pengembalian serta perpanjangan bahan pustaka pada jangka waktu tertentu. Menurut Dewi dan Ardoni (2012 : 164), menyatakan bahwa dengan adanya statistik yang baik dapat diketahui perkembangan perpustakaan. Statistik ini dapat di buat untuk mengetahui jumlah pengunjung, peminjam, pengembalian, buku yang dibaca di tempat pada waktu tertentu. Sedangkan menurut Sutarno (2006 : 99):

Statistik layanan sangat diperlukan untuk menyiapkan data dan bahan laporan kepada pemimpin guna mengetahui perkembangan, kemajuan, kesulitan, kebutuhan dan tuntutan ataupun tantangan yang dihadapi dalam rangka memberi layanan yang cocok dengan permintaan pemakai. Statistik layanan juga dapat dimanfaatkan untuk para peneliti yang memerlukan data atas pemakaian perpustakaan. Data yang dapat divisualisasikan didalam statistik sekurang-kurangnya mencakup:

- a. Koleksi, yakni jumlah, jenis, kualitas, penambahan, penyusutan dan yang dibutuhkan.
- b. Pengunjung, dengan pengelompokkan umur, pendidikan, asal wilayah tempat tinggal.
- c. Koleksi yang dibaca, dipinjam.
- d. Jumlah anggota.
- e. Tamu dan kepentingannya peminjam, peneliti, peninjau / pengamat, dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa statistik adalah laporan yang dibuat untuk mengetahui perkembangan jumlah data keanggotaan, pengunjung, peminjaman, dan perpanjangan bahan koleksi serta untuk mengetahui kesulitan, kebutuhan dan tuntutan ataupun tantangan yang di hadapi sehingga menjadi laporan kepada pemimpin yang dapat dimanfaatkan dalam jangka waktu tertentu.

2.5.Sistem Layanan perpustakaan

Sistem pelayanan perpustakaan merupakan salah satu prosedur dalam menyediakan layanan. Sistem layanan perpustakaan sangat dibutuhkan dalam berlangsungnya kegiatan yang dilaksanakan pada perpustakaan. Sistem layanan perpustakaan akan meunjukkan baik buruknya kegiatan tersebut.

Menurut Syahrial (2000 : 101), sistem pelayanan pemakai pada perpustakaan dapat dilaksanakan melalui dua cara di antaranya, pelayanan dengan sistem terbuka (*open access*) dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed access*).”

Sedangkan menurut Sutarno (2005 :119), sistem layanan perpustakaan merupakan mata rantai rangkaian kegiatan yang terdiri atas beberapa sub bagian

saling berhubungan satu sama lain. Unsur-unsur yang berhubungan dengan sistem layanan perpustakaan meliputi :

1. Kesiapan petugas layanan baik fisik, mental, kemampuan, ketrampilan, pengalaman dan kemauan.
2. Kesiapan peralatan dan perlengkapan sebagai penunjang.
3. Keharmonisan komunikasi, kerjasama, persamaan persepsi antara petugas dan pengunjung perpustakaan
4. Peraturan dan tata tertib perpustakaan yang singkat, jelas, dapat dimengerti dan dapat dilaksanakan serta dipatuhi oleh pemakai perpustakaan.
5. Pedoman yang standar dibidang layanan perpustakaan yang berlaku umum, sehingga dapat dipelajari untuk dipraktikkan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa sistem pelayanan perpustakaan adalah rangkaian kegiatan yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain pada ke dua sistem yaitu: sistem layanan terbuka /*open access* dan sistem layanan tertutup/*closed access*.

2.5.1. Sistem Layanan terbuka

Sistem layanan terbuka adalah system yang memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan untuk mengambil sendiri bahan koleksi. Berdasarkan buku Pedoman Penyelenggara Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015 : 41) sistem layanan terbuka memberika kebebasan kepada pemustaka untuk memilih dan mengambil sendiri bahan perpustakaan yang di kehendaki dari jajaran rak buku. sistem ini mempunyai kelebihan dan kekurangan yakni:

1. Kelebihan pada sistem ini yakni:
 - a. Pemustaka bebas memilh koleksi perpustakaan di rak
 - b. Perpustakaan tidak hanya menggunakan katalog
 - c. Pemustaka dapat mengganti koleksi yang isinya mirip jika bahan perpustakaan yang di cari tidak ada
 - d. Pemustaka dapat membandingkan isi pustaka dengan judul yang di carinya

- e. Koleksi lebih bermanfaat dan didayagunakan
 - f. Tenaga pustakawan dapat di hemat
2. Kelemahan pada sistem ini yakni:
- a. Pemustaka cenderung mengembalikan koleksi seenaknya sehingga mengacaukan koleksi di rak
 - b. Kemungkinan kehilangan koleksi lebih besar
 - c. Tidak semua pemustaka paham benar dalam mencari koleksi di rak,apa lagi jika koleksinya sudah banyak
 - d. Koleksi lebih cepat rusak
 - e. Cepat terjadi perubahan susunan koleksi di rak sehingga perlu membenahan terus menerus.

Sedangkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003 :646) sistem layanan terbuka adalah penyelenggaraan pelayanan peminjaman buku dengan cara memperbolehkan para peminjam masuk ke ruangan koleksi dan memilih sendiri buku yang dikehendaknya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan bahwa sistem layanan terbuka yang merupakan kelebihanannya adalah sistem peminjaman koleksi perpustakaan, pemustaka bebas untuk memilih dan mengambil koleksi pada rak buku tetapi yang menjadi kekurangannya pemustakan mengembalikan bahan koleksi tidak pada tempatnya dan bahan koleksi lebih cepat rusak.

2.5.2. Sistem layanan tertutup

Sistem layanan tertutup adalah system yang tidak memperbolehkan pengguna perpustakaan untuk mengambil sendiri bahan koleksi. Dalam buku pedoman penyelenggara perpustakaan perguruan tinggi (2015 : 41) dinyatakan bahwa: Pada sistem ini pemustaka atau pengguna harus menggunakan katalog yang tersedia untuk memilih bahan pustaka yang di perlukan, pemustaka tidak mengambil sendiri di rak. Sistem ini mempunyai kelebihan dan kekurangan yakni:

1. Kelebihan pada sistem ini yakni:
 - a. Koleksi perpustakaan tersusun rapi karena hanya pustakawan yang dapat mengambil di rak
 - b. Kemungkinan kehilangan koleksi yang kecil
 - c. Koleksi perpustakaan tidak cepat rusak
 - d. Penempatan kembali koleksi di rak lebih cepat
 - e. Pengawasan dapat dilakukan secara longgar
 - f. Temu kembali lebih efektif
2. Kelemahan pada sistem ini yakni:
 - a. Pemustaka tidak bebas dan puas dalam menemukan koleksi perpustakaan
 - b. Koleksi perpustakaan yang kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka
 - c. Katalog cepat rusak
 - d. Tidak semua pemustaka paham mencari koleksi melalui katalog
 - e. Tidak semua koleksi dimanfaatkan dan didayagunakan oleh pemustaka
 - f. Pustakawan lebih sibuk

Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2003 : 646) layanan tertutup adalah: penyelenggaraan pelayanan peminjaman buku dengan cara tidak memperbolehkan para peminjan masuk ke ruang koleksi.

Berdasarkan pendapat di atas dapat menyatakan bahwa sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memperbolehkan pemustaka masuk ke ruang koleksi untuk mengambil sendiri, yang menjadi kelebihannya bahan pustakan tetap tertata rapi di rak tetapi yang menjadi kelemahannya pemustaka tidak puas dalam menemukan koleksi dan pustakawan lebih sibuk dalam mencari bahan koleksi perpustakaan yang di butuhkan oleh pemustaka.

2.6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang terkait dengan persepsi mahasiswa terhadap layanan sirkulasi yang dapat di rinci pada tabel sebagai berikut:

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Sinaga,Ranap (2016)	Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi	Deskriptif	1.Persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan, bahwa koleksi perpustakaan yang tersedia sudah tersusun dengan baik, beragam dan koleksi referensi (kamus) sudah cukup lengkap. Namun koleksi yang dimiliki belum <i>up to date</i> (terbaru), dan tidak sesuai dengan kebutuhan/keinginan pemustaka. 2.Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi, bahwa sistem layanan terbuka memudahkan dan cukup efektif bagi pemustaka, prosedur peminjaman dan pengembalian koleksi cukup baik, sikap petugas perpustakaan cukup komunikatif, transaksi dan jangka waktu peminjaman sudah baik. Sementara jumlah buku yang dapat dipinjam masih kurang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.3.Persepsi pemustaka terhadap layanan referensi, bahwa kemampuan petugas referensi dalam menjawab pertanyaan pemustaka sudah baik, koleksi referensi sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan petugas referens mampu menangkap keinginan pemustaka dengan memberikan respon atas keluhan pemustaka atas informasi dan rujukan yang dibutuhkan. 4.Persepsi pemustaka terhadap layanan bimbingan pemustaka, bahwa adanya petunjuk atau rambu-rambu memberi kenyamanan dan pemustaka merasa terbantu dalam pemanfaatan fasilitas-

				fasilitas yang tersedia di perpustakaan. Demikian juga halnya dengan layanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur pada Standart Operasional Pelayanan (SOP) yang tertera di perpustakaan
2	Azmi Nur Widya (2013)	Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan Daerah Jepara	Kualitatif	(1).Aspek kehandalan yang terkait dengan daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi, dan komunikatif, sudah cukup baik, tetapi dalam hal daya tanggap sebagian pustakawan masih kurang baik karena pemustaka tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat, (2). persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati dapat disimpulkan jika dilihat dari baik dari sikap simpatik dan kesopanan, walaupun sebagian pustakawan tidak bersikap simpatik kepada pemustaka, (3). persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian disimpulkan bahwa perhatian pustakawan kurang baik, karena pustakawan tidak proaktif kepada pemustaka, disisi lain persepsi pemustaka tentang tindak lanjut dan sikap kepedulian baik.
3	Mahmud, Apriyanto Ompu (2015)	Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sma Negeri 4 Kota Ternate .	Deskriptif Kualitatif	Persepsi siswa terhadap pelayanan sirkulasi menyatakan bahwa 26,6% merasa puas dengan sirkulasi layanan, 33,3% merasa koleksi perpustakaan cukup lengkap, 40% masih mengalami kesulitan menemukan koleksi, dan 46% mengatakan layanan ini sangat membantu dalam menemukan sirkulasi koleksi perpustakaan.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian di atas, maka yang membedakan dengan penelitian saya adalah :

1. Metode penelitian yang di gunakan Deskriptif Kuantitatif
2. Tempat penelitian dilakukan pada perpustakaan Perguruan Tinggi
3. Respondennya Khusus Mahasiswa Fakultas Ekononi dan Ilmu Sosial (Feis) pada Universitas Sari Mutiara Indonesia.
4. Jangka waktu peminjaman pada layanan sirkulasi

