

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Manajemen

Banyak ahli yang telah mengupas makna dari istilah manajemen. Menurut Samsudin, menyatakan bahwa “kata *Manajemen* berasal dari bahasa inggris, *Managment*, yang dikembangkan dari kata “*Manage*”, yang berarti mengatur atau mengelola. Kata “*Manage*” berasal dari bahasa italia, “*Maneggio*”, yang diadopsi dari bahasa latin, ”*managiare*”. Sedangkan kata *managiare* berasal dari kata ”*manus*”, yang artinya tangan. Konsep ini memang tidak mudah di definisikan. Maka, sampai sekarang pun, belum ditemukan manajemen yang benar-benar dapat diterima secara universal.¹

Hal diatas diperkuat dengan alasan bahwa setiap ahli memberi pandangan yang berbeda tentang batasan manajemen, karena itu tidak mudah memberi arti universal yang dapat diterima semua orang. Namun demikian dari pikiran-pikiran ahli tentang definisi manajemen kebanyakan menyatakan bahwa manajemen merupakan suatu proses tertentu yang menggunakan kemampuan atau keahlian untuk mencapai suatu tujuan yang didalam pelaksanaannya mengikuti alur keilmuan secara ilmiah dan dapat pula menonjolkan kekhasan atau gaya manajer dalam mendayagunakan kemampuan orang lain.

¹ Sadili samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), h. 15

B. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan berasal dari kata dasar *pustaka*. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, *pustaka* artinya kitab, buku atau buku primbon.² Dalam bahasa Inggris, dikenal dengan *library*. Menurut sulistyono basuki, yang dikutip wiji suwarno, istilah ini berasal dari kata *librer* atau *libri*, yang artinya buku. Dari kata Latin tersebut, terbentuklah istilah *librarian*, tentang buku. Sementara itu, dalam bahasa asing lainnya, perpustakaan disebut *bibliotecha* (Belanda). Kata tersebut berasal dari bahasa Yunani, *biblia*, yang artinya tentang buku, kitab.

Sebagai sebuah istilah, perpustakaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya. Atau arti kedua, yaitu koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lain yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dan dibicarakan.

Dalam pandangan sulistyono basuki, mengatakan bahwa “perpustakaan adalah sebuah ruangan bagian sebuah gedung, ataupun gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya. Biasanya, buku tersebut disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan oleh pembaca bukan untuk dijual”.

Sedangkan menurut Ibrahim bafadal mengatakan bahwa “perpustakaan adalah suatu unit kerja dari satu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*)

² Pusat Bahasa Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, (Jakarta: Gramedia, 2008), h. 1121

yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakaiannya”.³

Lasa Hs menyatakan bahwa “perpustakaan merupakan sistem informasi yang didalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi. Informasi meliputi produk intelektual dan artistik manusia”.⁴

Dari teori diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan. Menurut jenisnya perpustakaan sekolah mencakup perpustakaan sebagai berikut:

1. Sekolah Dasar (SD) dan Madrasah Ibtidaiyah (MI)
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan Madrasah Tsanawiyah (MTs) atau bentuk lain yang sederajat.
3. Sekolah Menengah Atas (SMA) termasuk Madrasah Aliyah (MAN), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), dan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK) atau bentuk lain yang sederajat.⁵

³ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), Hal. 3

⁴ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan*, (Jogjakarta: Gama Media, 2008), h. 48

⁵ Hefni Abdul Halim Nashir, ““ *Upaya Pengelolaan Perpustakaan Sekolah dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Mata Pelajaran Qur'an Hadits Di MAN Tulung Agung*”.

C. Pelayanan Perpustakaan

Secara umum, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini selaras dengan pendapatnya Normann yang dikutip oleh Sutopo dan Adi Suryanto mengenai beberapa karakteristik pelayanan. *Pertama*, pelayanan bersifat tidak dapat diraba. Artinya pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. *Kedua*, pelayanan terdiri atas tindakan nyata merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. *Ketiga*, produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata. Sebab, pada umumnya, kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama⁶.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.⁷ Berbeda halnya dengan Dian Sinaga. Ia mengungkapkan dengan bahasa yang lebih spesifik bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya dari pihak pustakawan sekolah untuk memberikan kesempatan kepada para pemakai perpustakaan dalam mendayagunakan bahan-bahan pustaka dan fasilitas-fasilitas perpustakaan sekolah yang lainnya secara optimal.⁸

(Skripsi Program Sarjana Pendidikan, Fakultas Tarbiyah, Jurusan Pendidikan Agama Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri, Tulung Agung), h.19

⁶Andi Prastowo, *Op.Cit*, h 242.

⁷Pawit M Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana Pradana Media Group, 2010), h .69

⁸Dian Sinaga, *Mengelola Perpustakaan Sekolah* (Bandung: Bejana, 2011), h. 32

Penjelasan tersebut selaras dengan pernyataan Ase S. Muchyidin yang dikutip oleh Sinaga. Ase mengungkapkan bahwa “kegiatan pelayanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya masyarakat yang harus dilayani”.⁹

Sementara itu, dalam pandangan Ibrahim Bafadal, pelayanan perpustakaan sesungguhnya lebih tertuju pada pelayanan pembaca. Maka, dalam bukunya *pengelolaan perpustakaan sekolah*, ia mengatakan istilah “pelayanan pembaca” dari pada pelayanan perpustakaan. Dari sini, Bafadal berpandangan bahwa pelayanan pembaca adalah kegiatan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya.¹⁰

Dalam islam pelayanan adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Hal ini sesuai dengan ayat alquran surat Al-Maidah ayat 2 yaitu:

... وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya:Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.¹¹

⁹Ibid , Hal. 34

¹⁰Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara,2009), h. 124

¹¹ *Al-qur'an Dan Terjemah*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2006), h. 148

Dalam salah satu haditsnya rasulullah memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits:

أَخْبَرَنَا أَبُو مُحَمَّدٍ إِسْمَاعِيلُ بْنُ رَجَاءِ بْنِ سَعِيدِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ الْعَسْقَلَانِيُّ، قِرَاءَةً عَلَيْهِ، وَأَنَا أَسْمَعُ، قَالَ: أَخْبَرَنَا أَبُو بَكْرٍ مُحَمَّدُ بْنُ أَحْمَدَ الْخُنْدَرِيُّ الْمُفْرِيُّ، بِعَسْقَلَانَ فِي شَهْرِ رَمَضَانَ سَنَةِ تِسْعِينَ وَثَلَاثِ مِائَةٍ، قَالَ: حَدَّثَنَا أَبُو مُحَمَّدٍ عَبْدُ اللَّهِ بْنُ أَبَانَ بْنِ شَدَّادٍ، قِرَاءَةً عَلَيْهِ، وَأَنَا حَاضِرٌ، قَالَ: حَدَّثَنَا أَبُو الدَّرْدَاءِ هَاشِمُ بْنُ مُحَمَّدٍ الْأَنْصَارِيُّ، قَالَ: حَدَّثَنَا عَمْرُو بْنُ بَكْرِ السَّكْسَكِيُّ، عَنْ ابْنِ جُرَيْجٍ، عَنْ عَطَاءٍ، عَنْ جَابِرٍ، قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: الْمُؤْمِنُ آئِفٌ مَأْلُوفٌ وَلَا خَيْرَ فِيمَنْ لَا يَأْلَفُ وَلَا يُؤْلَفُ، خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “Telah mengabarkan kepada kami abu ismail bin roja’ bin sa’id bin Abdullah al-‘asqolani dibacakan kepadanya, dan saya mendengarkan. Dia berkata telah mengabarkan abu bakar Muhammad bin ahmad al-hudri al-mukri, bersama asqolani di bulan ramadhan pada tahun 390, dia berkata: telah mengatakan kepada kami, abu Muhammad bin Abdullah bin aban bin syaddad telah dibacakan kepadanya dan saya ada disana dia berkata, telah berkata kepada kami, abu darda’ hasyim bin Muhammad al-anshori, dia telah berkata, kepada kami umar bin bakri as-saksaki dari ibnu juraihin dari ‘atho’ dari jabir dia telah berkata, rasulullah saw telah bersabda orang mukmin adalah jalinan yang dijalin, dan tidak ada kebaikan bagi mereka yang tidak mau menjalin (persaudaraan) dan tidak mau dijalin. Sebaik baik manusia adalah yang bermanfaat untuk oranglain”¹²

Dalam hadits lain dalam kitab shohih Muslim, Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi:

وقد جاء في صحيح مسلم من طريق أبي معاوية محمد خازم الضرير عن الأعمش عن أبي صالح عن أبي هريرة رضي الله عنه أن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (من نفس عن مؤمن

¹² Abu Abdillah, *Musnad Asyhab* Juz 2, (Maktabah Syamilah, TT), h. 223

كربة من كرب الدنيا نفس الله عنه كربة من كرب يوم القيامة ، ومن يسر على معسر يسر الله
عليه في الدنيا والآخرة

Artinya: Dan telah datang, dalam kitab shohih muslim dari jalan (riwayat) abi mu'awiyah Muhammad khozim adl-dloriri dari a'masy dari abi sholih dari abu huroiroh RA bahwasanya nabi Muhammad Saw telah bersabda: “barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seseorang mukmin didunia maka allah akan menghilangkan kesukarannya di dunia dan di akhirat”.¹³

Hadits diatas menjelaskan bahwa keutamaan yang didapatkan oleh seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa sesungguhnya pelayanan perpustakaan adalah usaha yang dilaksanakan oleh petugas perpustakaan atau pustakawan sekolah dalam memanfaatkan dan memberdayakan bahan-bahan perpustakaan secara optimal untuk para pemakai perpustakaan. Sehingga perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsinya secara baik.

D. Tujuan Dan Manfaat Pelayanan Perpustakaan Yang Prima

Menurut Karmidi Martoadmojo, tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca ialah agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya dapat disampaikan ke tangan pembaca. Bahan-bahan pustaka yang dikumpulkan itu terutama dimaksudkan agar dapat dipakai oleh pembaca.¹⁴

¹³ Sulaiman, Tajrid At-Tuhid, (Maktabah Syamilah, TT), h. 390

¹⁴ Karmidi Martoadmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993) h. 5

Hal diatas selaras dengan pendapat yang diungkapkan oleh sinaga, bahwa tujuan pelayanan perpustakaan sekolah adalah memberikan pelayanan terhadap semua pemakai perpustakaan sekolah. Artinya, secara prinsip, pemakai perpustakaan sekolah tidaklah dibatasi hanya untuk guru dan murid, melainkan semua orang berhak mendayagunakannya. Minimal, perpustakaan sekolah bisa didayagunakan oleh lingkungan masyarakat sekitar sekolah, walaupun tentunya hanya pada batasan-batasan tertentu. Sebagai contoh, masyarakat yang berada di lingkungan sekolah hanya diperbolehkan membaca bahan-bahan pustaka di ruang perpustakaan, dan tidak diperkenankan meminjam buku untuk dibawa pulang ke rumah.¹⁵

Jika melihat tujuan pelayanan primanya, maka tujuan perpustakaan yang prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pelanggan. Sebagai bagian dari organisasi nonprofit, pelayanan perpustakaan sekolah perlu didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan perpustakaan sekolah tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemakai secara sangat baik atau terbaik.

Dalam kaitan dengan memberdayakan pemakai perpustakaan sekolah, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan mencari untung. Pelayanan jangan pula

¹⁵ Dian Sinaga, *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, (Bandung: Bejana, 2001), Hal. 32

menjadikan pemakai perpustakaan justru terbebani atau teperdaya dengan pelayanan perpustakaan sekolah yang diterimnya.¹⁶

Pelayanan perpustakaan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan sekolah bagi warga sekolah atau masyarakat sekitarnya sebagai pelanggan. Selain itu, juga sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Pelayan atau pelanggan (pemakai perpustakaan atau *user*), atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana, dan bagaimana pelayanan perpustakaan harus dilaksanakan.¹⁷

E. Prinsip-Prinsip Pelayanan Perpustakaan Sekolah Prima

Agar bisa mewujudkan pelayanan yang prima maka perpustakaan harus memiliki standar pelayanan yang terukur. Manajemen mutu total adalah sistem pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha. Oleh karena itu, perlu ditumbuhkan budaya kerja setiap petugas perpustakaan yang berkualitas seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap, dan dedikasi.¹⁸

Menurut Sutopo dan Adi Suryanto mengungkapkan bahwa “pelayanan berkualitas atau prima adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak

¹⁶ Sutopo dan Adi Suryanto “*Pelayanan Prima*”, *Modul Dan Pelatihan Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi II)*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2009), Hal. 15

¹⁷ *Ibid*, Hal. 17

¹⁸ Lasa HS, *Op.Cit*, h.275

mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang ditetapkan terlebih dahulu.” Jadi, pelayanan yang tidak prima tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani. Akan tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan atau dipenuhi kebutuhannya.¹⁹ Untuk itu, diperlukan standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan (dalam hal ini perpustakaan madrasah) kepada pelanggan (dalam hal ini pemustaka) untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.²⁰

Dalam standar pelayanan ini, dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya, dan proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami sesuatu yang mestinya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Upaya penyediaan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Merujuk pada Lembaga Administrasi Negara, Kriteria-kriteria pelayanan tersebut meliputi lima belas macam sebagai berikut:

1. Kesederhanaan.
2. Reliabilitas
3. Tanggung Jawab dari petugas pelayanan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas.
6. Keramahan.
7. Keterbukaan

¹⁹ Sutopo dan Adi Suryanto, *Loc. Ci*, h.19

²⁰ *Ibid*, h.19

8. Komunikasi antar petugas dan pengguna.
9. Kredibilitas
10. Kejelasan dan kepastian.
11. Keamanan
12. Mengerti harapan pelanggan.
13. Kenyataan
14. Efisien.
15. Ekonomis.

Jika kriteria pelayanan berkualitas tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka pelayanan perpustakaan akan menjadi pusat sumber belajar. Dan, fungsi perpustakaan sekolah akan dirasakan semua warga sekolah.²¹

Berikut ini adalah penjelasan dari kriteria pelayanan perpustakaan:

1. Kesederhanaan

(Tata cara pelayanan bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pemakai perpustakaan.

2. Reliabilitas

(Konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia layanan. Misalnya, menjaga keakuratan pemberian informasi keberadaan koleksi pustaka, teliti dalam pencatatan data, dan tepat waktu.

3. Tanggung Jawab Dari Petugas Layanan

Hal ini meliputi pelayanan yang sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pengguna secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.

²¹Andi Prastowo, *Op.Cit.* h. 278

4. Kecakapan Para Petugas Layanan

Artinya, para petugas pelayanan perpustakaan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan.

5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas.

Maksudnya, pelayanan harus mudah dihubungi oleh pengguna, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon dan internet. Oleh sebab itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.

6. Keramahan

Hal ini meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia jasa layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi oleh para pengguna melalui kontak langsung.

7. Keterbukaan.

Yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang. Hal ini meliputi informasi mengenai tata cara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.

8. Komunikasi antar petugas dan pengguna

Komunikasi yang baik dengan pustakawan adalah bahwa pustakawan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari petugas perpustakaan dalam bahasa yang mereka pahami.

9. Kredibilitas

meliputi adanya saling percaya antara pustakawan dan petugas perpustakaan, adanya usaha yang membuat petugas perpustakaan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pustakawan dan kemampuan petugas untuk menjaga pengguna agar tetap setia.

10. Kejelasan dan Kepastian

Maksudnya, mengenai tata cara rincian biaya layanan, dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pustakawan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.

11. Keamanan

yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu diberikan berupa keamanan fisik, finansial, dan kepercayaan pada diri sendiri.

12. Mengerti Harapan Pelanggan

Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti segala kebutuhan pelanggan. Memahami keinginan pengguna sebenarnya tidaklah sukar. Hal ini

dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan oleh pengguna dan memberikan perhatian secara personal.

13. Kenyataan.

Meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pengguna, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang yang lainnya.

14. Efisien

Maksudnya, persyaratan pelayanan hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan. Namun, tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan hasil pelayanan.

15. Ekonomis

Kriteria terakhir ini maksudnya adalah agar biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar (misalnya, pendaftaran anggota perpustakaan), dengan memperhatikan nilai barang atau jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayarnya.²²

F. Macam-macam Pelayanan Perpustakaan

Ada beberapa pandangan mengenai klasifikasi pelayanan perpustakaan. Seperti yang dikemukakan oleh Pawit M Yusuf dan Yahya Suhendar, berdasarkan sifatnya, pelayanan perpustakaan bisa dikelompokkan kedalam kategori pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Pelayanan langsung adalah meliputi pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan

²² Andi Prastowo, *Ibid.* h. 278

kepada pengguna atau pembaca. Sedangkan, pelayanan tidak langsung ialah bentuk pelayanan yang mempunyai sifat tidak langsung atas terjadinya transaksi antara petugas di perpustakaan dengan penggunanya.²³

Sementara itu, oleh William A. Katz, yang dikutip Bafadal, menjelaskan bahwa pelayanan perpustakaan sekolah bagi pembaca intinya ada dua macam, yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.²⁴ Klasifikasi kedua ini adalah yang umumnya dipahami orang di perpustakaan sekolah. Namun, sayangnya, klasifikasi ini tidak memberikan cakupan yang menyeluruh terkait dengan pembahasan mengenai layanan perpustakaan.

G. Sistem Layanan Perpustakaan

Dalam penjelasan dibawah ini, kategori pelayanan perpustakaan yang akan digunakan adalah kategori pertama, yang meliputi pelayanan langsung dan pelayanan tidak langsung. Pilihan ini lebih didasarkan pada pengelompokan yang pertama cakupannya dipandang lebih luas dan mendalam dibandingkan pengelompokan pelayanan perpustakaan yang dikemukakan oleh William A. Katz. Dengan demikian, ketika menggunakan klasifikasi pertama, maka pembahasan tentang pelayanan perpustakaan akan jauh lebih utuh dan menyeluruh.

Berikut adalah penjelasan mengenai pelayanan perpustakaan langsung dan tidak langsung.

²³ Yusuf, *Loc. Cit*,

²⁴ Ibrahim Bafadal, *Op. Cit*, h. 124

1. Pelayanan Langsung

Yusuf dan Suhendar menjelaskan bahwa salah satu alasan disebut pelayanan langsung karena bentuknya berupa pemberian layanan langsung adalah karena bentuknya berupa pemberian pelayanan secara langsung oleh petugas perpustakaan kepada pemakai perpustakaan. Dan, hasilnya dapat pula dinikmati atau diterima secara langsung oleh pemakai tersebut. Contohnya, pelayanan peminjaman bahan atau koleksi perpustakaan, pelayanan pemberian jawaban atas pernyataan pengunjung atau pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan kepada pembaca.²⁵

Beberapa contoh pelayanan perpustakaan tersebut dikelompokkan lagi menjadi tiga kelompok besar, yaitu pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan kepada pemakai.

a. Pelayanan Sirkulasi

Dalam dunia perustakaan, arti sirkulasi adalah perputaran buku atau jenis koleksi lain milik perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya. Pada saatnya, buku tersebut dikembalikan ke perpustakaan. Namun, sesudah itu, barangkali ada orang lain yang berminat meminjam lagi. Hal ini berlangsung secara terus menerus sampai akhirnya buku milik perpustakaan menjadi aus atau rusak karena sering dibaca. Disinilah yang dinamakan dengan sirkulasi.

Kegiatan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan sekolah. Tugas-tugas pokok bagian sirkulasi antara lain

²⁵ Yusuf, *Loc. Cit.*

melayani peminjaman buku-buku perpustakaan sekolah, melayani pengembalian buku-buku perpustakaan yang telah dipinjam, dan membuat statistik pengunjung.²⁶

Pelayanan sirkulasi juga merupakan bentuk pelayanan yang telah dilaksanakan oleh sebagian besar perpustakaan di Indonesia. Sirkulasi ini sering dikenal dengan bagian peminjaman dan pengembalian. Namun, sebenarnya pengertian sirkulasi ini mencakup pengertian yang lebih luas, yakni semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, dan pemakaian koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan.²⁷

Jenis pelayanan ini merupakan bagian penting dari suatu perpustakaan. Pelayanan ini bertujuan untuk:

- 1) Agar pemakai mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal.
- 2) Agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalian.
- 3) Untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan.
- 4) Untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan.
- 5) Untuk mengontrol jika ada pelanggaran.

Agar pemakai jasa perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan kiranya perlu ditentukan sistem sirkulasi yang jelas. Dengan adanya sistem,

²⁶ Ibrahim Bafadal, *Op.Cit*, h. 125

²⁷ Lasa Hs, *Op.Cit*, h. 214

pemakai akan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku, sehingga petugas perpustakaan dan pemakai akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing.

Adapun sistem sirkulasi yang di kenal ada dua macam, yakni sistem pinjam terbuka (*open acces*) dan sistem pinjam tertutup (*close acces*).

1) Sistem layanan Terbuka (*Open Acces*)

a) Pengertian Sistem Layanan Terbuka

Sistem pinjam terbuka adalah suatu sistem yang memungkinkan pemakai keluar masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang mereka inginkan.²⁸ Sedangkan menurut andi prastowo, mengatakan bahwa “sistem terbuka adalah adalah suatu sistem peminjaman buku yang memberikan kebebasan bagi para pemakai perpustakaan untuk mencari sendiri koleksi buku yang dibutuhkan di rak ataupun di gudang. Jika telah mendapatkannya maka mereka bisa membawa koleksi buku tersebut kepada petugas bagian sirkulasi untuk dicatat dan bisa dipinjam untuk dibawa pulang”.²⁹

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan sistem pelayanan terbuka adalah suatu cara peminjaman yang membebaskan pengguna untuk mengakses langsung koleksi buku yang dibutuhkan ke rak buku perpustakaan.

²⁸ Lasa Hs, *Loc. Cit*

²⁹ Andi Prastowo, *Op.Cit*, h.251

b) Pedoman untuk Mengatur Sistem Terbuka

Menurut Soetminah, menyatakan bahwa pedoman mengatur sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut:

- (1) Penataan koleksi
Koleksi perpustakaan harus ditata dan diatur secara sistematis atau menurut urutan klasifikasi, sehingga pengunjung mudah mencari dan menemukan pustaka yang dibutuhkan.
- (2) Rambu-rambu
Rambu-rambu petunjuk pencarian pustaka sangat penting artinya, maka harus dibuat dengan jelas tetapi singkat, serta ditempatkan yang tepat. Rambu-rambu tersebut dapat berwujud panah dan/ atau tulisan.
- (3) Tata ruang
Sistem terbuka memerlukan penjagaan yang ketat agar kehilangan pustaka dapat ditekan. Tata ruang harus baik sehingga memungkinkan pengawasan petugas kepada setiap pengunjung secara seksama. Jalan untuk masuk dan keluarnya hanya dapat dilewati oleh satu pengunjung dan dapat diawasi secara langsung.
- (4) Katalog perpustakaan
Meskipun pengunjung dapat memilih pustaka secara langsung ke rak, katalog perpustakaan tetap diperlukan dan harus ada.³⁰

c) Kelebihan dan kekurangan sistem layanan terbuka

Menurut Karmidi Martoadmojo, kelebihan dan kelemahan sistem layanan terbuka adalah:

Kelebihan:

- (1) Pengunjung bebas ke rak tempat bahan pustaka
- (2) Tidak banyak memerlukan petugas di bagian sirkulasi
- (3) Kartu katalog tidak mudah rusak
- (4) Koleksi yang ada diperpustakaan kemungkinan besar akan diketahui dan dibaca oleh pengunjung.
- (5) Jika bahan pustaka yang dicari tidak cocok mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama yang dimiliki oleh perpustakaan.

³⁰ Roslina, "Sistem Layanan Terbuka Di Perpustakaan Universitas Malahayati Bandar Lampung. (Tugas Akhir Program Diploma 3 Pusedukinfo, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2002), h. 9

Kekurangan:

- (1) Susunan koleksi di rak menjadi tidak rapih
- (2) Petugas harus setiap saat mengontrol ke rak koleksi apakah ada koleksi yang salah letak
- (3) Koleksi mungkin tercampur aduk oleh para pengunjung karena mereka tidak mengembalikan pada rak semula
- (4) Kemungkinan kehilangan koleksi relatif besar
- (5) Memerlukan ruangan yang lebih luas.³¹

2) Sistem Layanan Tertutup (*Close Acces*)

a) Pengertian Sistem Layanan Tertutup

sistem pinjam tertutup adalah suatu sistem peminjaman yang tidak memungkinkan pemakai untuk memilih dan mengambil koleksi sendiri. Koleksi yang akan dipinjam pulang atau dibaca di tempat harus diambilkan oleh petugas. Dalam sistem ini peran katalog sangat dominan.³² Menurut andi prastowo mengatakan bahwa “sistem tertutup (*closed acces system*). sistem peminjaman buku tertutup adalah suatu sistem peminjaman buku perpustakaan yang tidak memperbolehkan pemakai mencari dan mengambil sendiri buku-buku koleksi perpustakaan maka harus melalui petugas perpustakaan. Dengan kata lain, rak buku atau gudang tertutup alias terlarang bagi pemakai”.³³

³¹ *Ibid*, h. 11

³² Lasa Hs, *Loc. Cit*

³³ Andi Prastowo, *Op. Cit.* h. 252

b) Pedoman untuk Mengatur Sistem Layanan Tertutup

Menurut Soetminah, menyatakan bahwa pedoman mengatur system layanan terbuka adalah sebagai berikut:

(1) Penataan koleksi

Koleksi pustaka pada sistem tertutup tidak harus ditata secara sistematis menurut urutan klasifikasi. Penataan buku menurut nomor klasifikasi tidaklah mudah, sehingga pengambilan buku, dan pengembaliannya ke rak tidak dapat dilakukan dengan cepat. Nomor urut lebih memungkinkan pengembalian dilakukan dengan cepat.

(2) Rambu-rambu

Karena yang bekerja didalam ruang koleksi hanya petugas yang sudah hafal letak pustaka, rambu-rambu petunjuk kurang diperlukan.

(3) Tata ruang

Berhubung pengunjung tidak boleh masuk, ruang koleksi betul-betul dipisahkan dari ruang pengunjung. Keuntungannya keamanan koleksi lebih terjamin.

(4) Katalog perpustakaan

Katalog perpustakaan sangat vital karena merupakan satu-satunya alat untuk mencari dan menemukan pustaka yang ingin dibaca atau dipinjam. Perpustakaan dengan sistem tertutup tidak mungkin tanpa katalog.³⁴

c) Kelebihan dan kekurangan sistem layanan tertutup (*Close Acces*)

Menurut Karmadi Martoadmojo, kelebihan dan kekurangan system layanan tertutup adalah:

Kelebihan:

(1) Koleksi akan tetap terjaga kerapihannya

(2) Tidak perlu banyak meja/ kursi diruangan koleksi

³⁴ Roslina, *Op.Cit*, h. 10

(3) Kemungkinan kehilangan koleksi lebih kecil

Kekurangan:

(1) Petugas ditempatkan di bagian sirkulasi harus banyak

(2) Peminjam sering kecewa bahan pustaka yang dicari sedang di pinjam anggota lain.

(3) Kemungkinan besar ada sejumlah koleksi yang tidak pernah di pinjam/ dibaca oleh anggota, sebab mereka meminjam koleksi hanya berdasarkan katalog yang ada di perpustakaan tersebut.

(4) Kartu katalog cepat sekali rusak.³⁵

Untuk menentukan sistem peminjaman yang akan digunakan, kiranya perlu mempertimbangkan faktor efisiensi, jumlah dan kualitas tenaga, ruangan, jumlah dan jenis koleksi, dan jumlah pemakai potensial. Pertimbangan ini sangat penting agar dalam pelaksanaannya nanti tidak terjadi kesalahpahaman dan tugas yang tumpang tindih.³⁶

b. Pelayanan Referensi

Menurut Soejono Trimono, sebagaimana dikutip oleh Sinaga, pelayanan referensi adalah semua kegiatan yang di tuju untuk mempersiapkan segala sarana (fisik dan nonfisik) untuk mempermudah proses penelusuran informasi. Selain itu, pelayanan

³⁵ *Ibid*, h. 12

³⁶ Lasa Hs, *Op. Cit*, h. 215

ini juga demi membantu dan membimbing para pemakai perpustakaan dalam mencari informasi yang membutuhkan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan referensi bagi para siswa, maka hal tersebut bisa dimaknai pula sebagai pemberian bimbingan kepada mereka dan pemakai perpustakaan sekolah yang lain agar mampu menggunakan segala referensi secara cepat, tepat, dan akurat. Hal ini penting karena bahan-bahan koleksi referensi berupa informasi-informasi yang bersifat *current*, fakta, dan data yang dapat memberikan jawaban secara cepat terhadap mereka yang membutuhkannya.

c. Pelayanan Bimbingan kepada Pemakai (*User*)

Pelayanan bimbingan kepada pemakai merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan pada peserta didik aataupun warga belajar dengan tujuan agar pustakawan dapat mengoptimalkan penggunaan koleksi perpustakaan.

Pelayanan bimbingan ini memiliki beberapa bentuk pelayanan diantaranya:

1. Menerangkan kepada para pengunjung tentang cara menggunakan perpustakaan dengan baik. Misalnya, memperkenalkan tata tertib dan peraturan perpustakaan, cara menggunakan katalog perpustakaan, cara membaca yang baik, cara mempergunakan dan memperlakukan buku di dalam dan di luar perpustakaan dengan baik, cara meminjam dan mengembalikan buku dengan tepat waktu.
2. Menerangkan kepada siswa dan guru mengenai keberadaan dan kemanfaatan perpustakaan melalui momentum-momentum yang tepat, seperti contohnya melalui kegiatan ramah-tamah, atau pertemuan dengan komite sekolah, dan lain sebagainya.
3. Mengadakan kegiatan pameran sederhana tentang perpustakaan, perbukuan, pendidikan dan sejenisnya dengan melibatkan para guru dan siswa sekolah

4. Apabila memungkinkan, sewaktu-waktu bisa juga diadakan kegiatan pemutaran film atas nama perpustakaan di sekolah. Isi filmnya tentu saja menyangkut pembangunan pendidikan tingkat sekolah.
5. Secara berkala, diadakan berbagai kegiatan perlombaan, misalnya lomba membuat artikel, lomba minat baca, dan lain sebagainya.
6. Para petugas perpustakaan harus bersikap ramah, serta selalu ingin menolong dan membantu setiap orang yang memiliki masalah, terutama berkenaan dengan pencarian informasi sebagai pendukung kehidupannya sehari-hari di lingkungan sekolah.³⁷

2. Pelayanan tidak langsung.

Selain pelayanan langsung, di perpustakaan sekolah juga ada jenis pelayanan tidak langsung. Pelayanan tidak langsung adalah bentuk kegiatan yang memberikan hasil secara tidak langsung.³⁸ Bentuknya adalah salah satu kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka pembinaan dan pemberian motivasi kepada para siswa dan pengguna lainnya.

Pelayanan tidak langsung ditujukan kepada dua pihak, diantaranya:

- a. Pihak para siswa yang belum datang menggunakan segala fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, atau biasa dikenal dengan nama pengguna potensial.
- b. Pihak siswa yang datang ke perpustakaan, dan mereka sudah menggunakan segala fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Kelompok pengguna ini dikenal sebagai pengguna aktual.

³⁷ Andi Prastowo, *Op.Cit*, h.267

³⁸ *Ibid*, h.267

Kegiatan pelayanan tidak langsung di perpustakaan sekolah terdiri atas beberapa bentuk:

- a. Pengadaan koleksi secara terus-menerus
- b. Melakukan kerja sama pelayanan dengan perpustakaan lain.
- c. Melakukan kerja sama pelayanan dengan para guru dan kepala sekolah.
- d. Melakukan kegiatan pembinaan minat baca
- e. Melaksanakan kegiatan promosi perpustakaan.³⁹

3. Pelayanan perpustakaan sekolah lainnya

Selain dua kategori pelayanan tersebut, sebenarnya masih ada beberapa pelayanan lainnya yang diberikan oleh perpustakaan sekolah. Diantaranya pelayanan membaca ditempat, pelayanan fotokopi, pelayanan internet, jam/hari wajib belajar di perpustakaan, pelayanan kelas alternatif, dan penyediaan bahan pelajaran.

H. Minat Baca

1. Pengertian Minat Baca

Secara sederhana minat baca dapat diberi pengertian sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap aktifitas membaca, atau sebagai keinginan/ kegairahan yang tinggi terhadap aktifitas membaca.³⁶ Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minatnya.⁴⁰

³⁹ *Ibid*, h.268

⁴⁰ Djaali, *Psikologi Pendidikan*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2011), h. 121

*pemurah. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.*⁴²

Ayat 1-5 diatas menjelaskan bahwa membaca adalah suatu keharusan, dimana seseorang yang belum tahu apa-apa dengan membaca akan mengetahui berbagai hal. Orang menjadi cerdas kalau banyak membaca. Selain mencerdaskan, membaca juga memberikan pengalaman yang tiada ternilai.⁴³ Membaca merupakan aktivitas awal dalam pendidikan. Tanpa membaca maka seakan tidak (mungkin) ada pendidikan. Membaca merupakan kewajiban bagi setiap muslim yang berakal (aqil) dan dewasa (baligh). Tidak hanya itu membaca juga merupakan jendela untuk melihat hazanah ilmu pengetahuan dan jalan lapang untuk memahami dunia. Seseorang yang memiliki minat baca dalam dirinya akan memiliki gairah atau kecenderungan untuk melihat serta apa yang tertulis atau hanya dalam hati saja, serta disertai dengan perasaan senang karena merasa ada kepentingan terhadap hal tersebut. Didalam membaca hendaknya mempunyai tujuan, karena seseorang yang membaca dengan suatu tujuan, cenderung lebih memahami dibandingkan dengan orang yang tidak mempunyai tujuan. Tujuan membaca mencakup:

- a) Hobi.
- b) Memperoleh informasi untuk laporan lisan atau tertulis.
- c) Mengkonfirmasi atau menolak prediksi.
- d) Mengaitkan informasi baru dengan informasi yang telah diketahuinya.

⁴² *Al-qur'an Dan Terjemah*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2006), h. 479

⁴³ Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 6.3

- e) Memperbaharui pengetahuannya tentang suatu topik.⁴⁴

Dari paparan diatas, dapat disimpulkan bahwasanya minat membaca merupakan aktivitas yang dapat dilakukan dengan penuh ketekunan dan cenderung menetap dalam rangka membangun pola komunikasi dengan diri sendiri agar pembaca dapat menemukan makna tulisan dan memperoleh informasi sebagai proses transmisi pemikiran untuk mengembangkan intelektualitas dan pembelajaran sepanjang hayat (*life-long learning*) serta dilakukan dengan penuh kesadaran dan mendatangkan perasaan senang , suka, dan gembira.

2. Faktor yang Memengaruhi Minat Baca

Minat muncul karena adanya rasa ketertarikan untuk mengetahui atau mempelajari sesuatu. Dalam artian minat timbul karena adanya kesadaran dalam diri sendiri untuk menerima hubungan antara dirinya sendiri dengan suatu hal diluar dirinya. Sama halnya dengan minat baca, minat untuk membaca tidak bisa muncul jika tidak ada rasa ketertarikan. Dalam rangka menumbuhkan minat baca sebagai suatu kebiasaan pada peserta didik, maka proses terbentuknya kebiasaan membaca memakan waktu yang tidak singkat, karena proses terbentuknya minat baca seseorang dipengaruhi oleh berbagai macam faktor. Minat dipengaruhi oleh berbagai macam aspek psikologis seseorang.

Menurut Hurlock menyatakan bahwa “karakteristik minat anak berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhinya, di antaranya adalah sebagai berikut. (1) Minat tumbuh bersama dengan perkembangan fisik dan mental, (2) minat bergantung pada kesiapan belajar, (3) minat bergantung pada kesempatan belajar, (4) perkembangan

⁴⁴ Farida Rahim, *Op.Cit.* h. 11

minat terbatas, (5) minat dipengaruhi pengaruh budaya, (6) minat berbobot emosional, (7) minat bersifat egosentris.⁴⁵

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Frymeir dalam Crawley dan Montain yang mengidentifikasi enam faktor yang mempengaruhi perkembangan minat, di antaranya sebagai berikut.

(1) Pengalaman sebelumnya; siswa tidak akan mengembangkan minatnya terhadap sesuatu jika mereka belum pernah mengalaminya. (2) Konsepsinya tentang diri; siswa akan menolak informasi yang dirasa mengancamnya, sebaliknya siswa akan menerima jika informasi itu dipandang berguna dalam membantu meningkatkan dirinya. (3) Nilai-nilai; minat siswa timbul jika sebuah pelajaran disajikan oleh orang yang berwibawa. (4) Mata pelajaran yang bermakna; informasi yang mudah dipahami oleh siswa akan menarik minat mereka. (5) Tingkat keterlibatan tekanan; jika siswa merasa dirinya mempunyai beberapa tingkat pilihan dan kurang tekanan, minat membaca mereka mungkin akan lebih tinggi. (6) Kompleksitas materi pelajaran; siswa yang lebih mampu secara intelektual dan fleksibel secara psikologis lebih tertarik kepada informasi bacaan yang lebih kompleks.⁴⁶

Bloom menyatakan bahwa “faktor-faktor yang mempengaruhi minat diantaranya adalah pekerjaan, sosial ekonomi, bakat, jenis kelamin, pengalaman, kepribadian dan pengaruh lingkungan”.

Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa minat seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Diantara faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut dapat dibagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang terdapat dalam diri peserta didik itu sendiri, seperti jenis kelamin dan cita-cita, sedangkan faktor eksternal yang juga mempengaruhi minat baca diantaranya adalah ketersediaan bahan bacaan dan berbagai faktor lingkungan yang mendukung kegiatan membaca tersebut.

⁴⁵ Choirul Nur Ahmad, *Op.Cit*, h. 14

⁴⁶ *Ibid*, h.15