

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Perpustakaan**

##### **1. Pengertian Perpustakaan**

Menurut Perpustakaan Nasional (2011: h.2) Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi. Sedangkan menurut *International Federation of Library Association and Institutions* (IFLA) yang dikutip Sulistyono-Basuki dalam Achmad, dkk (2012: h.23) menyatakan: “Perpustakaan sebagai kumpulan materi tercetak dan media *non* cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemustaka”. Pada dasarnya perpustakaan adalah suatu tempat yang di dalamnya berisi berbagai koleksi yang berbentuk cetak maupun *non* cetak yang dimanfaatkan sebagai sumber informasi bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Pengertian perpustakaan akan selalu berkaitan dengan gedung dan buku yang disimpan secara tersusun. Sutarno (2006: h.11) juga mengemukakan definisi tentang perpustakaan bahwa:

“Perpustakaan mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan atau gedung itu sendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur

dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca”.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu gedung yang di dalamnya terdapat berbagai macam koleksi yang berbentuk cetak seperti buku, majalah, koran dan juga *non* cetak yang dikelola dan diatur dan disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan pada saat pembaca memerlukan koleksi tersebut. Koleksi yang ada tersebut dimanfaatkan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan dan juga sangat berguna oleh pemustaka. Oleh karena itu agar koleksi yang ada tetap terjaga harus dilakukan pemeliharaan dan perawatan agar tetap dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

## **2. Komponen Perpustakaan**

Hermawan dan Zen (2006: h.13) menyatakan beberapa komponen yang dapat menunjang keberhasilan sebuah perpustakaan sebagai berikut:

### **a. Pengguna**

Salah satu faktor pendorong berdirinya sebuah perpustakaan adalah pengguna. Perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi penggunanya. Dalam lembaga pendidikan, agar semua lapisan masyarakat dapat tetap mendapatkan ilmu dan memperoleh informasi yang dibutuhkan perpustakaan umum sangatlah membantu dalam menunjang kebutuhan informasi dan ilmu masyarakat luas.

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu diunakan sebelum istilah pemustaka. Hermawan dan Zen (2006: h.13) mendefinisikan pengguna adalah orang yang menggunakan perpustakaan. Sedangkan pemakai menurut Sutarno (2008: h.150) perpustakaan adalah suatu kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan. Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sedangkan pemustaka menurut Suwarno (2009: h.80) adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pemustaka, pengguna maupun pemakai pada dasarnya adalah sama. Namun istilah pengguna dan pemakai sudah diganti menjadi pemustaka setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan diterbitkan.

#### b. Koleksi

Koleksi adalah inti dari sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan dari perpustakaan. Koleksi tidak hanya dilihat dari jumlah eksemplarnya saja, tetapi lebih kepada kualitas dari isi, jumlah, judul,

dan kemutakhirannya (*up to date*). Indikator ukuran baik dan buruk perpustakaan salah satunya sangat ditentukan dari koleksi yang dimilikinya.

Nusantari (2012: h.108) mendefinisikan koleksi perpustakaan sebagai semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan. Menurut Sutarno (2006: hh.113-114) mengatakan bahwa koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama sebuah perpustakaan. Oleh karena koleksi perpustakaan akan memberikan ciri dan warna sebagai berikut:

- 1) Memberikan ciri bagi jenis perpustakaan yang dibentuk
- 2) Merupakan daya tarik dan perhatian bagi pengunjung, yang berarti koleksi yang lengkap dan dengan terbitan yang relatif terbaru akan dapat memberi kesempatan lebih besar kepada pengunjung untuk memilih dan memperoleh informasi terkini.
- 3) Meningkatkan citra dan gambaran atas performa dan kinerja perpustakaan. Dengan maksud, bahwa jumlah koleksi yang banyak akan menunjukkan kekuatan dan keberadaan sebuah perpustakaan semakin diakui oleh masyarakat, daripada perpustakaan dengan koleksi yang itu-itu saja.

#### c. Pustakawan

Tanpa adanya orang yang melakukan kegiatan pengadaan, pengelolaan, penyimpanan, dan pelayanan, rasanya tidak mungkin sebuah

perpustakaan dapat berjalan dengan baik. semua pekerjaan tersebut adalah tugas yang harus dilakukan oleh seorang pustakawan. Istilah pustakawan sebagai profesi telah terdapat di dalam UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007. Profesi pustakawan telah ditetapkan Pemerintah sebagai jabatan fungsional.

Berdasarkan UU No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada pasal 29 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa:

Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus dapat memenuhi kualifikasi yang sesuai dengan standar nasional perpustakaan.

Menurut Kementerian Pegawai dan Aparatur Negara (KemenPAN) untuk menjadi seorang pustakawan terampil di Indonesia, dibutuhkan ijazah serendah-rendahnya Diploma II dan untuk menjadi pustakawan ahli, serendah-rendahnya dibutuhkan sarjana tingkat I, sedangkan untuk menjadi tenaga teknis perpustakaan dapat mengikuti diklat kepustakawanan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Dengan telah ditetapkannya profesi pustakawan sebagai jabatan fungsional, maka seorang pustakawan dituntut untuk:

- 1) Memiliki pendidikan, keahlian dan keterampilan di bidang perpustakaan yang diperoleh melalui pendidikan formal, penataran atau diklat dan sebagainya.
- 2) Memiliki kemandirian yaitu mampu memimpin diri sendiri, tidak selalu diperintah, tidak diatur oleh pejabat jabatan fungsional lain,

menggunakan ilmu pengetahuan, pengalaman dan juga keterampilan dalam bekerja.

- 3) Dinamis yang artinya selalu dapat mengikuti perkembangan zaman yang ada dan juga tuntutan yang ada di dalam profesinya.
- 4) Mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan sosial dan iptek (Lasa, 1996) berdasarkan hal tersebut berarti seorang pustakawan juga dituntut untuk memiliki kompetensi untuk melayani pengguna di era globalisasi informasi yang semakin pesat kemajuannya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari pustakawan adalah seseorang yang memiliki kemampuan dalam mengelola dan juga mengorganisasikan informasi yang terdapat di perpustakaan sesuai dengan tata cara tertentu. Seorang pustakawan juga disebut sebagai suatu profesi. Maka berarti seorang pustakawan harus memiliki pendidikan, keahlian dan juga keterampilan pada bidang perpustakaan yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun informal. Serta seorang pustakawan harus mampu melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan olmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki. Seorang pustakawan harus memiliki pendidikan khusus tentang perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan informasi atau yang biasa disebut dengan pemustaka.

#### d. Sarana dan Prasarana

Untuk dapat melakukan aktivitas, tentu saja perpustakaan memerlukan sarana dan prasarana. Gedung dan ruang perpustakaan diperlukan baik untuk koleksi, pengguna, maupun untuk pustakawan. Dalam banyak hal, gedung perpustakaan tidak hanya sekedar tempat, akan tetapi memiliki nilai tertentu. Gedung perpustakaan umum dan berada di daerah tertentu biasanya dibangun oleh arsitektur yang memiliki ciri khas dari daerah tersebut.

Menurut Hermawan dan Zen (2006: h.23) pada era teknologi informasi, di samping sarana dan prasarana yang bersifat manual, diperlukan pula fasilitas yang mendukung otomatisasi perpustakaan. Komputer dan fasilitas komunikasi telah menjadi bagian yang mutlak dan diperlukan untuk perpustakaan. Teknologi informasi yang digunakan perpustakaan memerlukan dukungan sarana dan prasarana, baik berupa perangkat lunak maupun keras. Tata ruang perpustakaan dengan perabot pendukung, seperti rak, almari, meja, dan kursi merupakan bagian yang sangat menentukan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini dapat menentukan keberhasilan perpustakaan, disamping dapat meningkatkan citra perpustakaan yaitu agar pengguna merasa nyaman di perpustakaan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa komponen – komponen perpustakaan dimulai dari pengguna, koleksi, pustakawan, dan sarana dan prasarana, sangat memiliki pengaruh terhadap keberhasilan

pelayanan dari sebuah perpustakaan. Komponen – komponen tersebut sangat mempengaruhi maju dan berkembangnya suatu perpustakaan. Sehingga keempat komponen tersebut mutlak harus ada pada setiap perpustakaan untuk menunjang kegiatan dan keberhasilan sebuah perpustakaan.

### **3. Jenis-jenis Perpustakaan**

Adanya beberapa jenis perpustakaan disebabkan oleh beberapa faktor-faktor. Menurut Sulistyo Basuki (1991: h.41) yang dijelaskan di dalam buku Pengantar Ilmu Perpustakaan beberapa faktor tersebut yaitu:

- a) Tanggapan terhadap berbagai jenis pustaka, misalnya buku, majalah, film, rekaman suara dan sejenisnya,
- b) Tanggapan terhadap keperluan informasi berbagai kelompok pembaca,
- c) Tanggapan yang berlainan tentang spesialisasi subyek, termasuk ruang lingkup subyek serta rincian subyek yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan beberapa faktor yang menjadi pengaruh adanya beberapa jenis perpustakaan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan dikelompokkan sesuai dengan jenis bahan pustaka, keperluan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dan juga subyek yang ada pada perpustakaan tersebut. Menurut Sulistyo-Basuki (2010: h.11) terdapat lima jenis perpustakaan, yaitu:

- a) Perpustakaan Umum
- b) Perpustakaan Perguruan Tinggi
- c) Perpustakaan Khusus

- d) Perpustakaan Sekolah
- e) Perpustakaan Nasional

## **B. Perpustakaan Umum**

### **1. Pengertian Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukan untuk digunakan oleh masyarakat luas. Menurut Sulisty-Basuki (1992) yang dikutip oleh Sutarno (2006: h.38) yang dimaksud dengan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan. Hal ini berarti perpustakaan umum memberikan dan melayani kebutuhan masyarakat secara gratis, yang didukung dengan menggunakan dana umum.

Menurut Sulisty Basuki (2010: h.5) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan memiliki tujuan melayani umum. Menurut Sulisty Basuki (2010:h.12) ciri – ciri perpustakaan umum ada 3 yaitu terbuka untuk umum bagi yang ingin menjadi anggotanya, dibiayai oleh dana umum dan jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma atau gratis. Terbuka ununtuk umum, artinya terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan, ras, usia, pandangan politik dan pekerjaan. Sehingga siapa saja dapat datang mengunjungi perpustakaan tidak peduli dari kalangan atas maupun dari kalangan bawah.

Berdasarkan beberapa definisi di atas tentang perpustakaan umum, dapat disimpulkan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang disediakan untuk dimanfaatkan masyarakat luas yang didirikan dengan dana umum. Perpustakaan umum tidak memandang latar belakang, suku, agama, jenis kelamin, umur maupun status sosial dalam melayani anggota masyarakat yang ingin memanfaatkan fasilitas perpustakaan dan juga membutuhkan jasa informasi.

## **2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Umum**

Menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1999:hh. 6-7) tugas pokok perpustakaan umum adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, perpustakaan umum memiliki fungsi antara lain:

- 1) Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan bacaan,
- 2) Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi,
- 3) Pengolahan dan penyimpanan setiap bahan pustaka,
- 4) Pendayagunaan koleksi,
- 5) Pemberian layanan kepada warga masyarakat,
- 6) Pemasarakatan perpustakaan,
- 7) Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepastakawanan,

- 8) Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan bersama koleksi dan sarana/prasarana,
- 9) Pengolahan dan ketatausahaan perpustakaan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan jika perpustakaan umum memiliki fungsi untuk melayani masyarakat sebagai pengguna perpustakaan dalam mencari sumber informasi yang sedang dibutuhkan. Oleh karena itu perpustakaan umum bertugas untuk memelihara dan mendayagunakan koleksi yang ada di dalam perpustakaan agar dapat selalu dimanfaatkan oleh pemustaka yang datang.

### **3. Tujuan Perpustakaan Umum**

Menurut Sulisty-Basuki (2007: h.1) perpustakaan umum memiliki 4 tujuan utamanya sebagai perpustakaan yang dapat digunakan untuk masyarakat luas, yaitu:

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca materi perpustakaan yang dapat membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat
- c. Membantu masyarakat dalam mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan

bantuan materi perpustakaan. Fungsi ini sering disebut dengan fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut dengan pendidikan berkesinambungan ataupun pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum, karena merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan Nasional juga terbuka untuk umum, namun untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, ada kalanya harus melalui agen perpustakaan lain.

- d. Bertindak sebagai agen kultural yang artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran *film*, penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

#### **4. Layanan di Perpustakaan Umum**

Menurut Saleh dan Komalasari (2011: h.4.3) layanan perpustakaan adalah aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya anggota perpustakaan. Sedangkan menurut Prawit dan Yahya (2007: h.69) layanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Hal ini juga

menurut Sutarno (2003: h.99) dapat dikatakan sebagai kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemakai perpustakaan.

Menurut Saleh dan Komalasari (2011:h. 4.14) Layanan yang tersedia pada Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota ada 8 diantaranya:

a. Layanan Sirkulasi

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

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

c. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan ini merupakan layanan ekstensi atau perluasan layanan dari perpustakaan umum. Layanan ini dilakukan dengan angkutan dari yang sederhana sampai kendaraan modern. Misal perpustakaan yang menggunakan bus atau truk yang sudah dilengkapi dengan komputer yang memiliki akses internet. Penyelenggaran layanan ini bertujuan untuk mendekatkan koleksi kepada pemakainya, sebab banyak pemakai yang

tinggal jauh dari perpustakaan dan tidak berkesempatan mengunjungi perpustakaan.

d. Layanan Fotokopi

Layanan ini adalah layanan yang sangat dibutuhkan oleh perpustakaan. Hal tersebut karena sering kali pemakai perpustakaan tidak cukup waktu untuk membaca di perpustakaan. Dalam menyelenggarakan jasa fotokopi ini perpustakaan perlu hati-hati karena reproduksi bahan pustaka ini sangat bersinggungan dengan undang-undang hak cipta. Oleh karena itu, sebaiknya perpustakaan memiliki peraturan mana saja yang boleh difotokopi.

e. Layanan Anak

Layanan anak adalah layanan yang disediakan untuk kebutuhan anak-anak. Berbagai kegiatan disiapkan untuk kebutuhan anak-anak dari pemilihan bahan pustaka sampai kepada pelayanan yang disesuaikan untuk anak-anak menurut usia dan selera. Dalam hal ini layanan anak harus menyediakan *story telling* dan pemutaran film supaya anak-anak terlatih untuk gemar membaca.

f. Layanan Pendidikan Pemakai

Tidak semua pengunjung perpustakaan dapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Banyak pengunjung perpustakaan yang tidak mengetahui fungsi katalog, serta cara penyusunan buku di rak, penggunaan bahan-bahan referensi, serta tidak mengetahui dan menguasai

penggunaan katalog (OPAC). Oleh karena itu, perpustakaan membutuhkan menyelenggarakan pelayanan ini.

g. Layanan Umum

Layanan umum adalah layanan yang disediakan untuk masyarakat umum seperti pelajar remaja hingga dewasa sehingga koleksinya juga menyesuaikan. Seperti buku pelajaran yang mendukung kurikulum, pengetahuan *popular* dan lain sebagainya.

h. Layanan Kelompok Pembaca Khusus

Layanan kelompok pembaca khusus ini biasanya diberikan kepada masyarakat difabel seperti tuna netra dan tuna rungu yang memerlukan bantuan lebih dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan.

## C. Manajemen Perpustakaan

### 1. Pengertian Manajemen

Lasa (2005: h.48) menyatakan bahwa perpustakaan tidak hanya sekedar sebuah gedung atau ruang untuk menyimpan informasi, tetapi juga sebuah sistem informasi. Oleh karena fungsinya sebagai sistem informasi, perpustakaan tentu memiliki kegiatan pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyebaran informasi. Seluruh kegiatan tersebut akan memiliki kinerja yang lebih baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai sehingga seluruh aktivitas akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah direncanakan, untuk itu perpustakaan harus dikelola dengan konsep

manajemen. Menurut Darmono (2007: h.25) secara sederhana hakikat manajemen pada dasarnya adalah mengoptimalkan kontribusi manusia, material, serta anggaran untuk dapat mencapai tujuan dari sebuah organisasi.

Selain itu menurut Sutarno (2006: h.3) menyatakan bahwa manajemen perpustakaan merupakan salah satu kajian tentang apa, bagaimana cara-cara yang dapat dilakukan, baik melalui teori maupun praktik agar perpustakaan dapat dikelola dengan berdaya guna dan berhasil guna, sehingga keberadaannya ditengah-tengah masyarakat mampu menyeleksi, menghimpun, mengolah, memelihara sumber informasi dan memberikan layanan serta nilai tambah bagi mereka yang membutuhkannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan cara-cara bagaimana suatu organisasi dapat melaksanakan tujuan yang akan dicapai dengan pengelolaan yang lebih baik. Manajemen perpustakaan juga dimaksudkan agar perpustakaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia dan non-manusianya dengan optimal. Dengan harapan agar perpustakaan umum sebagai salah satu sumber informasi bagi masyarakat umum dapat memiliki daya guna dan memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat.

## **2. Fungsi Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan lalu mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaan kegiatannya. Manajemen terdiri dari sebuah proses yang terdiri dari beberapa tahapan-tahapan tertentu

yang memiliki fungsi untuk mencapai tujuan dari organisasi. Setiap tahapan yang ada memiliki keterikatan antara satu sama lain untuk dapat mencapai tujuan dari organisasi. Menurut Lasa (2005: h.15) fungsi manajemen meliputi:

a. Manajemen sebagai pembuat strategi

Manajemen akan selalu mempertimbangkan misi dan tujuan organisasi, mengikuti perubahan lingkungan, memikirkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi dan menentukan keputusan yang akan diambil.

b. Manajemen sebagai pemimpin

Seorang manajer harus mampu mempengaruhi, memberi dorongan dan mampu membantu orang lain.

c. Manajemen sebagai administrator

Seorang manajer harus dapat membuat dan mengimplementasikan sistem untuk membantu pelaksanaan tugas-tugas organisasi dan menyusun pedoman proses kerja sesuai dengan kebutuhan.

d. Manajemen sebagai penyelesai masalah

Seorang manajer harus mampu berfikir logis dan luwes serta membantu orang lain dalam memberikan solusi dan menyelesaikan suatu masalah yang ada.

Fungsi merupakan sesuatu yang harus dijalankan untuk dapat memenuhi maksud dan mencapai sebuah tujuan. Fungsi dari manajemen memiliki banyak jenis, jenisnya tergantung pada tingkat dan ruang lingkup kegiatan organisasinya. Menurut George R. Terry dalam Prajudi (1982: h.173) fungsi-

fungsi manajemen untuk tingkat operatif manajemen dapat dibatasi dan dirumuskan antara lain meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), pengawasan (*controlling*).

a. Perencanaan

Perencanaan adalah perhitungan dan penentuan menyangkut dengan apa yang akan dijalankan dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pada perpustakaan, perencanaan dilakukan oleh seseorang yang menjadi kepala perpustakaan dengan dibantu oleh stafnya. Perencanaan mencakup tempat, oleh siapa pelaku atau pelaksana yang akan menjalankan dan bagaimana tata caranya untuk mencapai tujuan itu. Mutu dari perencanaan dapat dikatakan baik atau tidak dapat ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu seperti pengetahuan dan kemampuan pribadi perencana (*planner*). Perencanaan memerlukan kemampuan-kemampuan berpikir khusus, oleh karena itu tidak setiap orang dapat menjadi perencana.

Perencanaan di perpustakaan memegang peranan penting karena perencanaan adalah panduan bagi pemimpin serta staf di perpustakaan dalam menjalankan perpustakaan. Apabila suatu perpustakaan tidak dapat membuat perencanaan yang baik, maka kemungkinan manajemen yang dijalankan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Rencana yang dibuat di perpustakaan tentu melibatkan sumber daya manusia yang ada. Oleh

karena itu sedapat mungkin setiap orang harus terlibat dalam proses perencanaan. Sebuah perencanaan yang baik adalah yang rasional, dapat dilaksanakan dan menjadi panduan untuk langkah selanjutnya.

Menurut John M. Ivancevich (2006: h.159) tujuan dari perencanaan yaitu untuk menyediakan arahan dan kerangka kerja perpustakaan yang akan memandu pengambilan keputusan dan pemecahan masalah, meningkatkan layanan perpustakaan melalui control pelaksanaan kegiatan, untuk memastikan pengembangan yang rasional dan efektif baik bagi sumber-sumber informasi yang menjadi koleksi perpustakaan maupun bagi pengembangan pelayanan kepada pemustaka, mengantisipasi kebutuhan sumber-sumber informasi proyeksi keadaan di masa mendatang, dan memberikan pengalaman dan keahlian bagi pustakawan dalam membuat perencanaan.

#### b. Pengorganisasian

Fungsi manajemen yang kedua apabila tahap perencanaan telah dilaksanakan, maka selanjutnya adalah pengorganisasian. Pengorganisasian dilaksanakan oleh semua manajer dari semua tingkatan. Yang dihasilkan dari pengorganisasian ini bukanlah sebuah struktur organisasi tetapi terorganisasikannya semua aktivitas yang ada di dalam suatu organisasi, sehingga semua tugas dan fungsi dapat berjalan baik untuk mencapai tujuannya. Pengorganisasian dijalankan dalam tiga tahap, yang pertama adalah penentuan struktur kerja sama, sebagai hasil analisis pembagian

kerja, yang kedua adalah pemilihan dan penetapan staf yaitu dengan menggunakan prinsip “*the right man in the right place*”, dan yang ketiga adalah penentuan tugas dan fungsi untuk masing-masing orang dan unit satuan kerja.

Dalam mengorganisasikan suatu perpustakaan, kepala perpustakaan harus dapat mengetahui kemampuan masing-masing staf perpustakaan sebagai sumber daya manusia, sehingga dapat menempatkan mereka pada posisi atau tugas yang sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Menurut Soeatminah (1992: h.61) kegiatan-kegiatan kerja yang ada di perpustakaan yang erat hubungannya satu sama lain dikumpulkan dalam satu kelompok, maka terdapat 3 kelompok kegiatan, yaitu:

1) Kelompok pelayanan teknis

Terdiri atas semua kegiatan yang berhubungan dengan bahan pustaka yaitu meliputi pengadaan, pengolahan, dan pelestarian bahan pustaka.

2) Kelompok pelayanan pemustaka

Terdiri atas semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan jasa layanan yaitu meliputi layanan peminjaman, referensi, dan layanan informasi atau penelusuran.

3) Kelompok administrasi

Terdiri atas semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan administrasi di luar bidang kepustakawanan.

### c. Penggerakan

Fungsi manajemen perpustakaan yang ketiga adalah penggerakan. Fungsi penggerakan adalah gabungan dari beberapa fungsi manajemen yang saling berhubungan satu sama lain seperti kepemimpinan, pengarahan, komunikasi, dan pemberian motivasi. Kepemimpinan yang harus dijalankan dalam manajemen yaitu pertama bersifat kaku agar disiplin, namun yang kedua juga harus dapat mendekatkan diri dengan bawahan agar tetap terjaga keharmonisan dalam organisasi.

Pengarahan yang juga sub bagian dari penggerakan. Pengarahan pada inisialnya adalah membimbing dan mengendalikan, mengajar, memberi tahu dan membuat bawahan bisa untuk melakukan sesuatu. Komunikasi dalam manajemen merupakan penentu dalam proses manajemen. Hal ini sangat wajar karena manajemen dapat berjalan karena dilakukan secara berkelompok bukan hanya satu orang. Maka dari itu komunikasi diharapkan berjalan dua arah. Pemberian motivasi dari pimpinan kepada bawahan juga penting karena dapat meningkatkan daya kerja orang-orang.

### d. Pengawasan

Menurut Tisnawati Sule dan Saleh (2009: h.8) pengawasan adalah suatu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun adanya berbagai perubahan yang mungkin terjadi dalam lingkungan yang dihadapi. Pengawasan dapat

dilaksanakan pada setiap proses manajemen. Dimulai pada saat perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan hingga pada tahap akhir kegiatan dan pencapaian tujuan. Pada dasarnya pengawasan merupakan kegiatan yang membandingkan atau mengukur apakah yang sedang atau sudah dilaksanakan sudah sesuai dengan kriteria, standar atau rencana- rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Simbolon (2004: h.62) fungsi pengawasan pada dasarnya merupakan suatu proses yang dilakukan untuk memastikan agar apa yang telah direncanakan berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan. Pengawasan itu sendiri berfungsi untuk :

- 1) Mempertebal rasa dan tanggung jawab terhadap staff yang diberikan tugas dan wewenang dalam pelaksanaan pekerjaan.
- 2) Mendidik para staff agar mereka dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
- 3) Untuk mencegah terjadinya penyimpangan, penyelewengan, kelalaian dan kelemahan agar tidak terjadi kerugian yang tidak diinginkan.
- 4) Untuk memperbaiki kesalahan dan penyimpangan yang terjadi, agar pelaksanaan pekerjaan tidak mengalami hambatan dan menghindari pemborosan.

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa dalam suatu manajemen, fungsi-fungsi manajemen di atas saling berkaitan. Oleh karena itu untuk

mewujudkan manajemen yang baik dan terorganisir untuk mencapai tujuan yang diinginkan fungsi-fungsi tersebut harus dapat dilaksanakan secara keseluruhan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut juga dipakai untuk meminimalisir penyimpangan atau kesalahan yang ada dalam menjalankan manajemen.

### **3. Prinsip-prinsip Manajemen**

Prinsip dapat didefinisikan sebagai sebuah pernyataan fundamental atau kebenaran yang menjadi pedoman ke arah pemikiran atau tindakan yang dilakukan. Dalam suatu manajemen prinsip sangat diperlukan karena dengan prinsip tersebut dapat menghindari kesalahan-kesalahan kerja. Penerapan prinsip-prinsip manajemen ditujukan untuk menyederhanakan pekerjaan manajemen. Menurut Henry Fayol dalam Alam (2007: h.129) dalam menyederhanakan pekerjaan manajemen maka terdapat 14 prinsip manajemen yang terdiri dari:

a. Pembagian kerja (*Division of Labour*)

Pembagian kerja harus dipikirkan agar mengarah pada spesialisasi. Hal ini bertujuan agar pelaksanaan pekerjaannya lebih efektif dan efisien.

b. Kekuasaan (*Authority*)

Dalam pelaksanaan tugas seorang manajer akan memberi perintah kepada bawahan. Otoritas memerintah manajer tersebut tentu tidak akan selalu mendapat respon yang positif dari bawahannya. Hal ini dapat terjadi jika manajer tidak memiliki keahlian yang sesuai dengan yang dikerjakannya.

c. Disiplin (*Dicipline*)

Menurut Henry Fayol, disiplin merupakan hasil kepemimpinan yang baik di semua jenjang organisasi.

d. Kesatuan perintah (*Utility of Command*)

Henry Fayol mengatakan apabila seorang karyawan harus bertanggung jawab kepada beberapa atasan akan dapat mengakibatkan petunjuk yang bertentangan dan membingungkan.

e. Kesatuan arah (*Utility of Direction*)

Sebaiknya pada suatu perusahaan jangan sampai satu pekerjaan ditangani oleh dua orang karena dapat mengakibatkan kebingungan. Maka suatu kegiatan dalam organisasi yang memiliki tujuan sama sebaiknya ditangani oleh seorang manajer dengan memakai satu perencanaan saja.

f. Kepentingan individu

Pada setiap organisasi kepentingan organisasi secara keseluruhan harus lebih penting daripada kepentingan perorangan anggota organisasi.

g. Pembayaran upah yang adil (*Remuneration of Personal*)

Pemberian balas jasa haruslah adil, baik untuk karyawan maupun untuk perusahaan.

h. Pemusatan (*Centralization*)

Pengambilan keputusan yang banyak menggunakan pertimbangan atasan disebut dengan sentralisasi. Sebaliknya, apabila pengambilan keputusan dengan menampung aspirasi dari bawahan disebut dengan desentralisasi.

Henry Fayol mempercayai bahwa manajer harus memikul tanggung jawab terakhir akan tetapi ia juga harus memberi otoritas yang cukup agar bawahan dapat mengembangkan diri.

i. Jenjang jabatan (*The Hierarchy*)

Jenjang jabatan dalam suatu organisasi sering digambarkan dengan garis-garis yang rapi dalam bagan organisasi. Bagan ini menunjukkan kedudukan manajer dari puncak sampai ke jenjang terbawah.

j. Tata tertib

Sumber daya manusia dan juga sarana yang ada harus berada di tempat yang tepat dan pada waktu yang tepat. Khususnya manusia, harus berada pada pekerjaan yang cocok baginya agar tidak terlalu sering terjadi kesalahan dalam pekerjaan.

k. Keadilan (*Equality*)

Para manajer harus dapat bersikap adil dan bersahabat kepada semua bawahannya.

l. Stabilitas pegawai (*Stability of Staff*)

Perputaran karyawan yang terlalu sering merupakan hal yang tidak baik bagi kelancaran kegiatan perusahaan.

m. Inisiatif (*Inisiative*)

Bawahan harus diberi kebebasan untuk membuat dan juga menjalankan rencananya, walaupun mungkin saja terjadi kesalahan.

n. Jiwa kesatuan (*Expritsde de Corps*)

Memiliki jiwa kesatuan dalam sebuah kelompok dapat menghasilkan rasa bersatu.

Dari penjabaran prinsip-prinsip manajemen di atas, dapat dikatakan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat digunakan untuk pedoman organisasi dalam bertindak. Dalam melakukan manajemen pada suatu organisasi, prinsip-prinsip manajemen yang ada harus bersifat praktik, relevan, dan konsisten. Hal ini sangat diperlukan untuk dapat meminimalisir terjadinya sebuah masalah dalam pekerjaan. Prinsip-prinsip tersebut juga bertujuan untuk menyederhanakan pekerjaan manajemen.

## **D. Pelayanan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Menurut Luthans dalam Adryan Payne (2000: h.89) pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Menurut Adryan Payne (2000: h.91) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur yang tidak berwujud, yang melibatkan beberapa interaksi dengan konsumen atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan pelayanan merupakan proses atau usaha dari seseorang ataupun secara kelompok dalam memberikan kemudahan kepada seseorang lainnya dan juga dalam memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam hal ini seperti

pustakawan saat membantu pemustaka sebagai pengguna perpustakaan dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut.

## **2. Pelayanan Perpustakaan**

Menurut Achmad, dkk (2012: h.40) pelayanan yang maksimal kepada pemustaka dapat terwujud apabila perpustakaan dapat memastikan bahwa pemustaka menerima hak-haknya yang berupa:

- a. Memperoleh informasi yang berkualitas,
- b. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, tepat, ramah dan nyaman,
- c. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya,
- d. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan,
- e. Memesan koleksi,
- f. Memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan,
- g. Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Menurut Nasution dalam Risno (2013: h.8) perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan, bahan-bahan pustaka yang pada sewaktu-waktu harus tersedia bagi mereka yang memerlukannya. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka mengenai informasi tentang bahan-bahan koleksi yang ada

di perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Adapun fungsi pelayanan perpustakaan, yaitu:

- a) Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pemustaka.
- b) Memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mengadakan penelitian.
- c) Mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati dan butuhkan.
- d) Menyelenggarakan kegiatan yang membuat pembaca senang datang ke perpustakaan.
- e) Pengadaan bahan-bahan pustaka yang ada sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa tujuan dari sebuah pelayanan di perpustakaan adalah untuk melayani pemustaka untuk dapat mempermudah dalam menemukan dan mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan, membimbing pemustaka yang membutuhkan informasi, menyediakan bahan-bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka yang berkunjung di perpustakaan, serta memberikan kesempatan bagi pemustaka yang akan mengadakan penelitian. Pelayanan yang diberikan tentu dengan memperhatikan kepuasan pengguna. Hal ini merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perpustakaan, karena apabila seorang pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang ada di dalam perpustakaan tentu akan membuat pemustaka kembali berkunjung ke perpustakaan tersebut.