

**UPAYA PENINGKATAN DAN PENGEMBANGAN LAYANAN
DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI NOBEL
INDONESIA MAKASSAR**



Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Oleh

NOVIA SUSANTI
NIM. 40400115049

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR**

2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudara, Nama: **Novia Susanti**, Nim: **40400115049**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul “**Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar**”. Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Romangpolong, 02 Agustus 2019

Pembimbing I



Dra. Susmihara, M.Pd
NIP. 196204161997032001

Pembimbing II



Saenal Abidin, S.IP., M.Hum
NIP. 19910614 2019031 010

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar” disusun oleh Novia Susanti, NIM: 40400115049, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari Rabu tanggal 23 Agustus 2019, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S. I.P), dengan beberapa perbaikan.

Romangpolong, 23 Agustus 2019

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Dr.Abd. Rahman R., M.Ag.

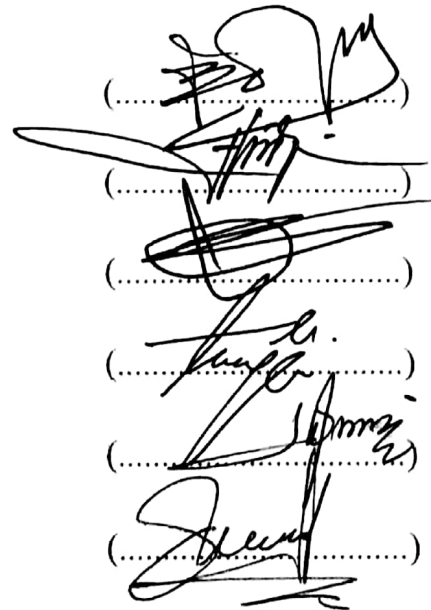
Sekretaris : Dr. Zaenal Abidin, S.S., M.HI

Munaqisy I : Andi Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd

Munaqisy II : Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS.

Konsultan I : Dra. Susmihara, M.Pd.

Konsultan II : Saenal Abidin, S.I.P., M.Hum.



(.....)

(.....)


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UII Alauddin Makassar

Dr. Hasri Maddade, M.Ag.
NIM 99805052001121001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Novia Susanti

Nim : 40400115049

Tempat, Tgl Lahir : Bontoa, 21 November 1994

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniora

Alamat : Pallangga Kec. Pallangga

Judul : Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan di
Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia
Makassar

Dengan penuh kesadaran, penyusun menyatakan yang sebenarnya bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Samata, 28 Juli 2019

Penyusun



Novia Susanti
Nim: 40400115049

KATA PENGANTAR



Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Allah, Rabb semesta alam atas izin dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Salam dan shalawat penulis panjatkan kepada Baginda Muhammad *Shalallahu Alaihi wasallam* sebagai pembawa risalah kebenaran dan pencerahan bagi ummat. Semoga kita tetap istiqomah di jalan-Nya. Aamiin.

Kedua orang tua saya tercinta, Ayahanda **Baharuddin** dan Ibunda **Hamdana** atas doa, kesabaran, dan segala perhatian serta jasa-jasanya yang tidak pernah lelah dalam mendidik serta memberi cinta dan kasih sayang yang begitu tulus kepada penulis. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora. Judul yang penulis ajukan adalah **Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Timur.**

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hamdan Juhannis, M.A.,Ph.D., Rektor UIN Alauddin Makassar beserta Wakil Rektor 1 Prof. Dr. Mardan, M. Ag, Wakil Rektor II Dr Wahyuddin Naro, Wakil Rektor III Prof. Dr. Darussalam., dan Wakil Rektor IV Dr. Kamaluddin Abu Nawas M.Ag.
2. Dr. Hasyim Haddade, M.Ag., sebagai Dekan, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Abd. Rahman R., M.Ag, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan Dr. Syamzam Syukur, M. Ag., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama H. Muhammad Nur Akbar Rasyid, M.Pd., M.Ed., Ph.D. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar
3. Andi Ibrahim, S.Ag.,S.S.,M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Himayah, S.Ag.,S.S.,MIMS. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.
4. Dra Susmihara, M.Pd. Selaku Pembimbing I dan Saenal Abidin, S.IP., M.Hum. selaku pembimbing II yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasihat, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Andi Ibrahim, S.Ag.,S.S.,M.Pd. Sebagai penguji I dan Taufiq Mathar., S.Pd., MLIS. sebagai penguji II. Yang telah memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Para Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan memandu perkuliahan sehingga dapat memperluas wawasan keilmuan penulis.
7. Para Staf Tata Usaha di Lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Kepala Perpustakaan dan segenap staf Perpustakaan UPT UIN Alauddin yang telah menyiapkan literatur sebagai referensi.
9. Hildawati Almah, S.Ag., S.S., M.A., Kepala Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dan segenap staf perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah memberikan kemudahan untuk dapat memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Saudara-saudara penulis **Fitria Susinta, Syahril dan Budi**.
11. Keluarga besar Girls Squad **Nur Indah, Reski Herawati, magfirah, Putri Nurjannah, Risnawati, Nur Aliyah, Rosmalah dan Sumarni**. Sahabat-sahabat **Yuyun, Ilma, Muna, Sri, Dhia, Ikbal, Musliyadi, dan Afzazul Rahman** yang selama ini memberikan dorongan dan semangat demi lancarnya penyusunan skripsi ini.

12. Serta teman-teman jurusan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2015 yang telah sama-sama berjuang mulai dari awal perkuliahan hingga pada penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Kepada Allah SWT pulalah, penulis panjatkan doa, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah SWT serta mendapat pahala yang berlipat ganda, Aamiin.

Romangpolong, 28 Juli 2019

Penulis,

Magfirah

40400115026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	

ix

ABSTRAK.....

x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....

1

B. Rumusan Masalah.....

5

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....

5

D. Kajian Pustaka.....

6

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....

10

BAB II TUJUAN TEORITIS

A. Teknologi Informasi.....

12

B. Kemas Ulang Informasi.....

16

C. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....

20

D. Integrasi Keislaman.....

22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Metode Pengumpulan data.....	26
E. Instrumen Penelitian.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	27

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan.....	29
B. Hasil dan Pembahasan.....	39

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Daftar nama informan.....
25

Tabel 4.1 : Struktur organisasi perpustakaan UPT Universitas
Hasanuddin Makassar.....
34

Tabel 4.2 : Daftar nama pustakawan.....
35

Tabel 4.3 : Jadwal pelayanan.....
36

ABSTRAK

Nama : Novia Susanti

Nim : 40400115049

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Upaya Peningkatan dan Pengembangan layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia

Skripsi ini membahas tentang upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar. Pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, bagaimana upaya peningkatan dan pengembangan layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, kendala apa yang sering dihadapi dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan layanan di perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, bagaimana peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, dan kendala apa yang sering dihadapi dalam upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif yakni untuk mendefinisikan permasalahan yang terjadi kemudian merumuskan tujuan-tujuannya dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi dengan beberapa informan.

Dalam upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar pustakawan menerapkan dua upaya yaitu meningkatkan kualitas layanan dan melengkapi fasilitas perpustakaan. Adapun yang menjadi kendala dalam meningkatkan layanan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang mampu mengelola repositori perpustakaan dan kurangnya pengadaan komputer untuk OPAC di perpustakaan.

Kata kunci: *Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Republik Indonesia, 2009: 5).

Sepanjang sejarah manusia, perpustakaan bertindak selaku penyimpan khazanah hasil pemikiran manusia. Hasil itu kemudian dituangkan dalam bentuk cetak, noncetak ataupun dalam bentuk elektronik (digital). Hasil pemikiran manusia yang dicetak dalam bentuk buku dalam arti luas mencakup bentuk cetak atau grafis, bentuk noncetak yang mencakup hasil rekayasa teknologi dalam bentuk elektronik atau digital, ini sering diasosiasikan dengan kegiatan belajar. Yaitu sebagai alat bantu manusia dalam belajar. Karena, perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku, sementara buku dengan kegiatan belajar. Hanya saja, perpustakaan bukan tempat sekolah dalam arti formal (Suwarno, 2010: 12).

Perpustakaan sebagai komponen dalam proses komunikasi yang berfungsi sebagai sistem temu kembali informasi dalam mempertemukan pemakai jasa perpustakaan dengan sumber informasi sesuai kebutuhan mereka seoptimal mungkin dengan cara seefisien dan seekonomis mungkin (Somadikarta, 1982: 11).

Jika dilihat dari definisi perpustakaan, sudah bisa disimpulkan bahwa perpustakaan adalah jantung dari pendidikan. Perpustakaan adalah guru sekaligus ruang belajar bagi kita yang ingin belajar lebih banyak dari apa yang diajarkan oleh pengajar di kelas.

Di era saat ini perpustakaan mengalami kemajuan yang sangat pesat. Dari zaman perpustakaan yang masih menggunakan layanan serba manual ke zaman yang sekarang serba menggunakan teknologi. Hal ini membuat orang-orang semakin mencari sesuatu yang instan, seperti mampu mendapatkan informasi dengan mudah tanpa harus kemana-mana atau menerima informasi tanpa harus menunggu lama, dalam artian mampu menghemat waktu dibandingkan saat masih menggunakan sistem layanan manual.

Terlepas dari hal itu, bukan berarti tenaga manusia jadi berkurang karena adanya teknologi yang semakin canggih. Justru dengan adanya teknologi kita didorong untuk semakin giat dalam melatih skill dan belajar lebih banyak tentang teknologi agar mampu bersaing. Tentunya kita tidak mau digeser oleh teknologi. Untuk mengikuti perkembangan zaman kita harus mampu mengendalikan teknologi, mengelola informasi dan menyediakan atau menyampaikan informasi dengan benar, cepat dan tepat.

Sebuah perpustakaan dikatakan sukses jika layanan dan pelayanan dapat dilakukan dengan baik. Pelayanan yang baik akan memuaskan pemustaka, dengan kepuasan pemustaka kita dapat berinovasi dalam mengembangkan layanan perpustakaan. Namun, terlepas dari itu pustakawan belum bisa berpuas diri.

Karena dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan perpustakaan harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar peningkatan dan pengembangan layanan sesuai dengan era yang sedang dijalani.

Perkembangan teknologi saat ini cenderung berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai. Hal inilah yang menjadi alasan pentingnya pembinaan perpustakaan karena perpustakaan diharapkan mampu menampung perkembangan informasi pengetahuan dan teknologi (Sutarno, 2016: 102).

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar adalah perpustakaan perguruan tinggi yang terletak dalam gedung itu sendiri. Perpustakaan ini memiliki beberapa koleksi buku umum, namun diantara koleksi tersebut koleksi yang paling banyak adalah koleksi buku ilmu sosial dan ilmu ekonomi. Koleksi tersebut tentu disesuaikan dengan jurusan yang terdapat di dalamnya. Koleksi buku didapatkan melalui belanja dan melalui sumbangan dari mahasiswa alumni, untuk mendapatkan kartu bebas pustaka mahasiswa wajib menyumbangkan minimal satu buah buku kepada perpustakaan. Di dalam perpustakaan tersebut ada satu ruangan khusus untuk menyimpan koleksi referensi. Selain itu terdapat juga ruangan baca khusus untuk pemustaka yang ingin menggunakan koleksi referensi. Ruangan tersebut sangat membantu pemustaka agar bisa belajar dengan tenang.

Kondisi layanan dan pelayanan juga terbatas oleh ketersediaan komputer di perpustakaan tersebut. Pemustaka lebih sering melakukan pencarian langsung ke rak buku dibandingkan melalui OPAC. Dengan adanya komputer di perpustakaan

maka pemustaka akan lebih mudah dalam menemukan koleksi, serta lebih menghemat waktu. Kurangnya pengadaan komputer di perpustakaan juga menjadikan pekerjaan pustakawan menjadi terbagi. Komputer yang digunakan dilayanan sirkulasi sekaligus digunakan sebagai OPAC untuk membantu pemustaka mencari judul buku, atau menanyakan apakah status buku tersebut tersedia atau sedang dipinjam.

Ketersediaan OPAC adalah salah satu jenis layanan yang dapat memudahkan sekaligus menjadi upaya dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan di perpustakaan. Hal inilah yang menjadi masalah utama dalam peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar.

Pada penelitian sebelumnya oleh Irwan Setiawan pada tahun 2015 dengan judul penelitian “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai” dalam penelitian yang dilakukan oleh Irwan Setiawan di perpustakaan kabupaten Sinjai difokuskan pada seberapa baik layanan pustakawan, dampak dari pelayanan pustakawan, serta minat kunjung pemustaka.

Berdasarkan beberapa penjelasan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjut. Adapun judul yang akan diteliti yaitu “Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut beberapa rumusan masalah yang akan dijadikan pokok penelitian adalah :

1. Apa jenis layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar?
2. Bagaimana upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar?
3. Kendala apa saja yang sering dihadapi dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan layanan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar?

C. Fokus Penelitian dan Deskripsi fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat atau titik objek suatu penelitian. Fokus penelitian merupakan garis besar suatu penelitian, dengan adanya fokus penelitian diharapkan dapat menjadikan penelitian menjadi lebih terarah. Adapun fokus penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia, Makassar dalam meningkatkan dan pengembangan layanan di perpustakaan.

2. Deskripsi Fokus

Untuk menghindari kesalahpahaman dan agar memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian maka akan diuraikan penjelasan dari deskripsi fokus sebagai berikut :

- a. Upaya peningkatan dan pengembangan adalah proses, perbuatan, cara meningkatkan suatu usaha atau kegiatan.
- b. Layanan yaitu memberikan layanan informasi berdasarkan tugas dan fungsi perpustakaan (Sutarno, 2008: 118).

D. Kajian Pustaka

Dalam pembahasan “upaya peningkatan dan pengembangan layanan perpustakaan di STIE Nobel Makassar” berikut ini adalah beberapa referensi yang telah dipilih dan dianggap berkaitan dengan penelitian :

1. Skripsi Pembinaan dan Pengembangan Koleksi di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Sungguminasa Gowa oleh Saipul (2017). Dalam skripsi tersebut membahas tentang pembinaan dan pengembangan koleksi, unsur-unsur dan standar pembinaan.
2. Skripsi Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai oleh Irwan Setiawan (2015). Dalam skripsi ini membahas tentang kualitas layanan di perpustakaan.
3. Buku Etika kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia yang ditulis oleh Rachman Hermawan S. dan

Zulfikar Zen. Buku ini membahas tentang peranan pustakawan sebagai edukator, manajer, administrator, supervisor dan lain-lain (Hermawan and Zen, 2010).

4. Buku Strategi Pengembangan Perpustakaan : penyadaran sosial, game perpustakaan, perbaikan fasilitas, penerapan TI, penambahan koleksi peningkatan layanan, promosi dan kerjasama yang di tulis oleh Anita Nusantari. Buku ini membahas tentang pembenahan layanan teknis dan kenyamanan pemustaka (Nusantari, 2012).
5. Artikel Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu dalam jurnal JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol.3 No.2 Tahun 2018 (Elnandi, 2018).

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a) Untuk mengetahui bagaimana layanan perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar
- b) Untuk mengetahui upaya peningkatan dan pengembangan layanan perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar.
- c) Untuk mengetahui kendala yang sering muncul dalam upaya peningkatan dan pengembangan perpustakaan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar.

2. Manfaat Penelitian

a) Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pustakawan dan menjadi kontribusi ilmu pengetahuan khususnya dibidang peningkatan dan pengembangan layanan perpustakaan.

b) Secara teoritis

Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan manfaat serta sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian di perpustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Upaya Peningkatan dan Pengembangan layanan

Pustakawan adalah profesi yang bekerja di perpustakaan dan lembaga informasi lainnya. Setiap pustakawan harus memahami hakikatnya profesi sebagai pustakawan. Dengan pemahaman tersebut pustakawan akan dapat melakukan layanan terbaik bagi penggunanya. Seperti yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, tentang perpustakaan Pasal 14 Ayat 3 setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (Republik Indonesia, 2009: 13).

Perpustakaan merupakan suatu satuan kerja organisasi, badan atau lembaga. Satuan unit kerja tersebut dapat berdiri sendiri, tetapi dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Perpustakaan yang berdiri sendiri seperti perpustakaan umum, unit pelaksana teknis (UPT) perpustakaan pada universitas, dan perpustakaan nasional. Sedangkan perpustakaan yang merupakan bagian dari suatu organisasi yang lebih besar seperti perpustakaan khusus kedinasan yang bergabung dengan suatu lembaga yang mengorganisasikannya, dan perpustakaan sekolah yang bernaung dibawah lembaga pendidikan tersebut (Suwarno, 2010: 40).

Disatu sisi, masyarakat mengalami perkembangan dan disisi lain informasi pun berkembang, baik kualitas maupun kuantitas. Oleh karena itu pengelola informasi diharapkan dapat mengikuti perkembangan agar tidak ketinggalan.

Masyarakat mengalami perkembangan setiap harinya baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini yang menyebabkan pengelola informasi harus mengikuti perkembangan agar tidak ketinggalan, mengingat peranan sebagai pengelola informasi sangat penting maka informasi harus dikelola dengan baik agar informasi tersampaikan dengan cepat dan tepat.

Di perguruan tinggi, perpustakaan dikenal sebagai jantungnya perguruan tinggi dan jantungnya ilmu pengetahuan sehingga kualitas perpustakaan yang baik seharusnya mengutamakan kebutuhan pemustaka dan selalu meningkatkan layanan serta kualitas perpustakaannya.

Dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan perpustakaan sikap pustakawan membawa pengaruh besar terhadap perpustakaan dan pemustaka. Maka dari itu, dibutuhkan beberapa kode etik untuk sikap pustakawan. Berikut beberapa sikap yang harus dimiliki yaitu :

1. Mengikuti perkembangan dan mempertahankan keunggulan kompetensi.
2. Membedakan antara tugas profesi dan pandangan hidup pribadi.
3. Menjamin keputusan berdasarkan pertimbangan bersama.
4. Tidak menyalahgunakan posisi atau mengambil keuntungan jasa profesi.
5. Bersifat bijaksana dalam melayani pemustaka, baik dalam perbuatan maupun ucapan (Suwarno, 2010: 115).

Perkembangan ilmu pengetahuan sudah sedemikian cepatnya namun hal ini tidak bisa dijadikan alasan oleh pustakawan untuk tidak mengetahui segala hal. Peran penting tetap dimainkan oleh pustakawan dalam mengelola perpustakaan, hal ini tidak berarti bahwa pustakawan lebih banyak tau dalam memberikan informasi tetapi seorang pustakawan harus yakin bahwa di dalam suatu lembaga pendidikan tinggi seorang pustakawan harus memenuhi fungsinya sebagai partner yang aktif di dalam usaha peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan (Soedibyo, 1988: 229).

1. Jenis-jenis layanan di perpustakaan

Dalam lingkungan perpustakaan pada umumnya memiliki layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan umum. Berikut ini adalah jenis-jenis layanan yang terdapat di perpustakaan :

- a) Layanan sirkulasi adalah jenis layanan yang bertanggung jawab dalam proses pengembalian dan peminjaman bahan pustaka. Layanan sirkulasi juga mengerjakan layanan lainnya seperti proses pembuatan kartu pustaka, perpanjangan buku, serta pengurusan kartu bebas pustaka.
- b) Layanan referensi adalah jenis layanan yang menyediakan koleksi referensi seperti skripsi, tesis, disertasi, kamus, ensiklopedia, jurnal, laporan karya ilmiah, serta beberapa koleksi lainnya yang tidak dapat dipinjamkan kepada pemustaka. Koleksi referensi biasanya hanya dapat digunakan di area perpustakaan.

- c) Layanan umum adalah jenis layanan yang melayani segala jenis koleksi umum yang terdapat di perpustakaan, seperti buku manajemen, akuntansi, matematika, dan koleksi lainnya yang terdapat di perpustakaan. Koleksi umum adalah jenis koleksi yang dapat dipinjamkan kepada pemustaka dengan batas waktu yang ditentukan oleh pustakawan itu sendiri.

B. Pengembangan Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh pihak perpustakaan atau organisasi, dan perorangan yang ditawarkan kepada konsumen (*consumer*) atau pemustaka. Layanan yang diberikan ada yang bersifat tidak berwujud dan ada pula yang tidak dapat dimiliki (Prastowo, 2012: 241).

Layanan perpustakaan juga yang menjadi tolak ukur pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan. Perilaku baik pustakawan adalah kenyamanan bagi pemustaka dan pemustaka yang merasa puas atas layanan yang diberikan adalah kesuksesan bagi perpustakaan dan pustakawan. Dalam artian pustakawan telah sukses dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

Tujuan meningkatkan layanan perguruan tinggi adalah untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi, dan bagi pustakawan meningkatkan layanan merupakan sarana memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka sekaligus mengembangkan layanan perpustakaan sesuai yang ingin dicapai.

Dalam pengembangan layanan, perpustakaan harus memiliki visi dan misi. Berikut visi dan misi perpustakaan perguruan tinggi menurut SNI (Standar Nasional Indonesia).

Visi perpustakaan perguruan tinggi tidak lepas dari pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Visi adalah cara memandang kondisi dan situasi masa depan. Visi juga diartikan sebagai gambaran keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dan secara rasional dapat diwujudkan (Suwarno, 2010: 42).

Misi adalah cara atau upaya dalam mencapai tujuan, berikut ini adalah misi perpustakaan perguruan tinggi :

1. Mengorganisasikan, mendayagunakan dan mengembangkan koleksi.
2. Meningkatkan literasi informasi.
3. Menyelenggarakan peningkatan pendidikan pengguna.
4. Mendayagunakan komunikasi yang ada dan teknologi informasi.
5. Melestarikan materi yang terdapat di perpustakaan (Fatmawati, 2013: 93).

1. Jenis Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan secara umum dibagi kedalam tiga jenis layanan yaitu : layanan ruang baca, layanan referensi, dan layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi) (Suwarno, 2016: 100).

- a) Layanan referensi adalah layanan menawarkan bantuan yang diberikan kepada pemustaka ketika mencari informasi. Layanan ini dilakukan

oleh pustakawan yang telah mengikuti latihan khusus dan telah memenuhi kriteria sebagai pustakawan. Pelayanan tersebut dilakukan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka baik secara langsung dengan cara bertatap muka maupun secara elektronik lainnya (Almah, 2016: 12).

Pelayanan referensi meliputi :

- 1) Menjawab berbagai pertanyaan yang bersifat informasi.
 - 2) Memperkenalkan jenis koleksi referensi dan informasi-informasi yang terkandung didalamnya.
 - 3) Memperkenalkan bagaimana cara penggunaan alat-alat yang terdapat di perpustakaan.
- b) Layanan ruang baca adalah jenis layanan yang terdapat di perpustakaan, dan disediakan khusus oleh perpustakaan kepada pemustaka berupa tempat atau ruangan untuk melakukan kegiatan membaca dan belajar lainnya.
- c) Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi) adalah layanan berupa kegiatan memberikan pelayanan peminjaman kepada para pemustaka atau peminjam bahan-bahan pustaka di perpustakaan (Departemen Agama RI, 2001: 123).

2. Sistem Layanan Perpustakaan

Jenis perpustakaan tidak mempengaruhi sistem pelayanannya. Sistem pelayanan ini tergantung pada keadaan perpustakaan, administrasi dan petugas

perpustakaan serta jumlah buku yang ada. Kita kenal ada dua macam sistem pelayanan yaitu sistem layanan tertutup (*close system*) dan sistem layanan terbuka (*open system*) (Subagyo, 2004: 22).

- a) Sistem layanan tertutup (*close system*), yaitu suatu pelayanan yang tidak memperbolehkan untuk mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya. Akan tetapi mereka hanya dapat mencari koleksi pustaka melalui katalog perpustakaan.
- b) Sistem layanan terbuka (*open system*) adalah sistem pelayanan yang mengizinkan para pemakai jasa perpustakaan atau pemustaka memilih sendiri bahan pustaka yang akan diambil ditempat penyimpanan koleksi buku (rak buku) (Departemen Agama RI, 2001: 124).

C. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang letaknya berada didalam naungan perguruan tinggi atau lembaga pendidikan tertinggi. Perpustakaan perguruan tinggi juga berfungsi sebagai pendukung penelitian dalam proses belajar mengajar disebuah perguruan tinggi (Ibrahim, 2015: 37).

Undang-Undang 43 Tahun 2007 Pasal 24 Ayat 1 tentang perpustakaan menyatakan, setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan (Republik Indonesia, 2009: 18).

1. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi yaitu menempatkan diri sebagai penyedia informasi, baik yang berupa informasi ilmu sosial, ilmu politik, ilmu ekonomi, dan ilmu informasi lainnya. Di dalam perguruan tinggi, perpustakaan juga sering kali disebut sebagai jantungnya perguruan tinggi. Hal ini yang menjadikan perpustakaan memiliki peran penting dalam dunia pendidikan. Layaknya jantung maka perannya sebagai jantung perguruan tinggi dapat diibaratkan jika jantungnya lemah, maka yang lain akan ikut lemah. Begitupun di perpustakaan, jika perpustakaan lemah maka institusi lainnya akan ikut lemah. Sebaliknya jika jantungnya baik, maka yang lain akan ikut baik. Begitupun perpustakaan, jika perpustakaan baik maka institusi lainnya akan ikut baik (Suwarno, 2010: 16).

2. Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting, peran yang dimaksud di sini adalah kedudukan, posisi, dan tempat perpustakaan beroperasi. Sangat penting dalam menentukan letak yang strategis untuk perpustakaan, karena perpustakaan memiliki peran penting terhadap kemajuan perguruan tinggi. Kinerja pustakawan yang menentukan citra perpustakaan di mata pemustaka. Pemustaka akan memberikan penilaian berdasarkan manfaat yang mereka dapatkan.

Dari kacamata yang lebih luas, peran perpustakaan dapat dianggap sebagai agen perubahan, pembangunan, agen budaya dan pengembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi. Perubahan selalu terjadi dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan zaman, dan juga seiring dengan sifat manusia yang selalu ingin tahu, eksplorasi, dan berbudaya (Suwarno, 2010: 44).

3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tugas perpustakaan secara garis besar ada tiga yaitu :

- a) Tugas menghimpun informasi, meliputi kegiatan mencari, menyeleksi, mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang memadai/lengkap baik dalam jumlah, jenis, maupun mutu yang disesuaikan dengan kebijakan organisasi, ketersediaan dana, dan keinginan pemustaka serta mutakhir.
- b) Tugas mengelola, meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, pengemasan agar tersusun rapi, mudah ditelusuri kembali (temu balik informasi) dan diakses oleh pemakai, dan merawat bahan pustaka.
- c) Tugas memberdayakan dan memberikan layanan secara optimal. Perpustakaan, sebagai pusat informasi yang menyimpan berbagai ilmu pengetahuan, memberikan layanan informasi yang ada untuk diberdayakan kepada pengguna, sehingga perpustakaan menjadi agen perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi teknologi dan budaya masyarakat (Sutarno, 2006: 61).

Seandainya semua perpustakaan perguruan tinggi dapat menjalankan fungsinya secara penuh seperti di atas, maka saya yakin peran perpustakaan akan

sangat dirasakan manfaatnya oleh para pemustakanya. Dengan manfaat yang sangat besar ini maka keberadaan pepustakaan akan dikenali (*recognized*) dan dihormati oleh para pemangku kepentingannya yaitu para civitas akademika perguruan tinggi dan kita para pustakawan akan dihormati keberadaannya (Saleh, 2011: 50).

D. *Integrasi Keislaman*

Pada dasarnya, segala sesuatu telah dijelaskan di dalam al-Qur'an. Al-Qur'an tidak menjelaskan secara rinci mengenai upaya peningkatan dan pengembangan layanan, namun Allah telah memberi petunjuk serta akal agar kita dapat mengelola serta memahami setiap ayat yang telah ditafsirkan. Adapun ayat yang berkaitan tentang layanan dalam QS. An Nuur/24: 58.

لَيْسَ عَلَيْكُمْ وَلَا عَلَيْهِمْ جُنَاحٌ بَعْدَهُنَّ طَوَّفُوتٌ عَلَيْكُمْ بَعْضُكُمْ عَلَى

بَعْضٍ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ الْآيَاتِ وَاللَّهُ عَلِيمٌ حَكِيمٌ ﴿٥٨﴾

Terjemahnya:

Tidak ada dosa atasmu dan tidak (pula) atas mereka selain dari (tiga waktu) itu. mereka melayani kamu, sebahagian kamu (ada keperluan) kepada sebahagian (yang lain). Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayat bagi kamu. dan Allah Maha mengetahui lagi Maha Bijaksana (Departemen Agama RI, 2012: 358).

Karena mereka berkeliling melayani kebutuhan kamu sehingga sebagian kamu atas sebagian yang lain, yakni kamu saling membutuhkan sehingga jika setiap kali harus meminta dan memberi izin tentulah sangat merepotkan kamu.

Demikianlah, yakni seperti penjelasan yang demikian tinggi dan agung itulah, Allah menjelaskan ayat-ayat dan tuntunan-tuntunan-Nya bagi kamu dan Allah maha mengetahui apa yang bermanfaat bagi hamba-hamba-Nya lagi mahabijaksana dalam ketentuan dan bimbingan-bimbingan-Nya (Shihab, 2002: 608).

Mereka melayani kamu, sebahagian kamu (ada keperluan) kepada sebahagian (yang lain)' yang dimaksud dalam ayat ini termasuk dalam upaya meningkatkan dan mengembangkan layanan. Seperti halnya di perpustakaan, meningkatkan dan mengembangkan layanan adalah tugas utama sebagai seorang pustakawan dalam melayani pemustaka.

Selain surah an Nuur/ 24: 58, berikut ini adalah surah Ali'Imran 4: 159 yang juga berkaitan dengan upaya peningkatan dan pengembangan layanan

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ
 حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Departemen Agama RI, 2012: 73).

Ayat diatas menunjukkan bagaimana perilaku Nabi Muhammad SAW kepada kaum muslimin. Nabi bersikap lemah lembut agar kaum muslimin dapat saling menjaga tali silaturahmi meskipun banyak hal yang dapat mengundang kemarahan Nabi setelah perang uhud.

Kaitan ayat dengan judul penelitian adalah pentingnya bersikap lemah lembut seperti yang diajarkan oleh Nabi. Dengan berperilaku lemah lembut terhadap pemustaka maka tujuan perpustakaan dalam upaya meningkatkan layanan dan pengembangan telah tercapai.

Hal ini juga dijelaskan dalam etika kepustakawanan tentang bagaimana perilaku pustakawan dalam melayani pemustaka dan mengelola perpustakaan. Perilaku lemah lembut di dalam melaksanakan tugas juga akan berdampak pada pekerjaan dan lingkungan sekitar. Mengerjakan sesuatu dengan ikhlas akan mendatangkan berkah tersendiri dari yang Maha Pencipta. Perpustakaan dikatakan sukses ketika setiap kebutuhan pemustaka terpenuhi.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bermaksud untuk membuat penggambaran mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Penelitian deskriptif memiliki gambaran bahwa akumulasi data dasar dengan cara deskriptif hanya menerangkan kejadian yang saling berhubungan (Suryabrata, 2009: 76).

Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang memiliki tujuan agar dapat memahami setiap kejadian yang dialami oleh subjek penelitian seperti menggambarkan dengan bentuk kata-kata dan tata bahasa dalam suatu bagian khusus yang dimanfaatkan serta dialami diberbagai metode ilmiah (Meleong, 2006: 6).

Berikut ini adalah langkah-langkah pokok yang dapat dijadikan panduan dalam melakukan penelitian deskriptif-kualitatif :

1. Definisikan apa permasalahannya kemudian rumuskan tujuan-tujuannya.
2. Lakukan pemahaman kepustakaan agar lebih gampang menentukan garis besar informasi yang telah ditemukan, kemudian membandingkan

metodologi-metodologi penelitian, termasuk alat-alat yang telah ada dan teknik pengumpulan data yang telah dikembangkan.

3. Rancang beberapa cara pendekatan.
4. Kumpulkan data.
5. Evaluasi data yang telah dikumpulkan.
6. Susun laporan hasil evaluasi (Suryabrata, 2009: 76).

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk menemukan data informasi dengan tujuan dan fungsinya. Data yang telah ditemukan kemudian diolah dan diharapkan dapat membantu memecahkan masalah atau mengantisipasi terjadinya masalah untuk memperjelas informasi yang sebelumnya belum akurat menjadi informasi faktual.

B. *Lokasi dan Waktu Penelitian*

1. Lokasi Penelitian

Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar berdiri sejak didirikannya STIE Nobel Indonesia Makassar, yaitu pada tanggal 23 februari 1999 berdasarkan sk. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 28/0/0/1999. STIE Nobel Indonesia Makassar juga merupakan salah satu perguruan tinggi swasta dan berada di bawah naungan kopertis wilayah IX. Saat ini perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar berada di dalam gedung kampus itu sendiri yaitu di lantai tiga.

(Sumber: Perpustakaan STIE-NI Makassar)

Saat ini perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar telah berusia 20 tahun. Namun, perpustakaan ini baru dikelola secara profesional pada awal tahun 2008. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat tentu pengelola perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar juga diharapkan mampu mengelola secara profesional dan mengikuti perkembangan secara bertahap.

STIE Nobel Indonesia Makassar sebelumnya pernah berada di Jalan Pengayoman kemudian dipindahkan ke Jalan Sultan Alauddin No. 212. Perpindahannya sendiri dikarenakan wilayah tersebut dianggap lebih luas dan lebih strategis.

a. Visi-Misi STIE Nobel Indonesia Makassar

1) Visi

Adapun visi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia, Makassar yaitu Menjadikan perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia, Makassar sebagai pusat informasi dibidang IPTEK dalam usaha mewujudkan civitas academica Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia Makassar dan mampu melaksanakan tridarma perguruan tinggi.

(Sumber: STIE-NI makassar)

2) Misi

Misi perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Nobel Indonesia, Makassar yaitu :

- a) Menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan dan teknologi untuk membentuk masyarakat berilmu dan ilmiah, serta transformasi dan inovatif terhadap perkembangan globalisasi.
- b) Memberikan pelayanan informasi keilmuan pada civitas academica stie-nobel Indonesia, alumni dan umat, guna menunjang usaha perluasan kesempatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- c) Mengembangkan sistem dan metode perpustakaan digital dalam usaha mendukung kegiatan belajar berkelanjutan, tukar menukar informasi kesenjangan, dan mendasarkan kehidupan umat.

(Sumber: STIE-NI makassar)

b. Tugas dan Fungsi Perpustakaan STIE Nobel Indoensia Makassar

1) Tugas Perpustakaan

- a) Mengelolah, memproses, mengembangkan, dan menyediakan bahan pustaka sesuai perkembangan, sehingga dapat menunjang pengajaran penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
- b) Menginformasikan bahan pustaka secara intensif.
- c) Memberi pelayanan kepada pemakai koleksi atau bahan pustaka dan fasilitas perpustakaan.
- d) Memelihara dan mengawetkan bahan pustaka.

- e) Memproduksi sumber informasi sekunder.
- f) Meneliti kebutuhan para pemakai.
- g) Menyelenggarakan bimbingan kepada pemakai.

2) Fungsi Perpustakaan

- a) Sebagai pusat pelestarian dan penyebarluasan ilmu pengetahuan guna meningkatkan keterampilan kemampuan.
- b) Sebagai pusat belajar, pengajaran, penelitian.
- c) Sebagai pusat penyebaran informasi.

(Sumber: STIE-NI Makassar)

Tugas dan fungsi perpustakaan merupakan tujuan utama dalam meningkatkan serta mengembangkan layanan perpustakaan. Tujuan dan fungsi perpustakaan tersebut dicantumkan langsung dalam sebuah bingkai. Aturan tugas dan fungsi tersebut dituangkan dan dijadikan pajangan agar perpustakaan senantiasa mengingat tugas dan fungsi perpustakaan. Sekaligus menjadi acuan disetiap kegiatan di perpustakaan. Dengan adanya tugas dan fungsi perpustakaan membuat pustakawan juga menjadi tau apa fungsi serta peran pustakawan dalam mengelola perpustakaan.

c. Sumber Daya Manusia dan Uraian Tugas Personalia di Perpustakaan

STIE Nobel Indonesia Makassar

A. Sumber Daya Manusia

Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar dikelola oleh dua orang pustakawan yaitu Rosmini, S.IP. yang bekerja dibagian sirkulasi dan Ratna

Kamaruddin, S.IP. yang bekerja dibagian pengolahan. Selebihnya, jika ada pekerjaan lain untuk pengelolaan perpustakaan di luar dari profesi mereka pun tetap akan dikerjakan bersama.

B. Uraian Tugas Personalia

Berikut ini adalah beberapa tugas pokok sebagai pustakawan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar :

- a) Pengolahan : Mengklasifikasi bahan pustaka sesuai sistem klasifikasi, mengkatalog dan memberi label pada bahan pustaka, menyediakan perlengkapan seperti buku peminjaman/pengembalian dan pemberian barcode pada bahan pustaka.
- b) Sirkulasi : Melayani peminjaman buku, pendaftaran anggota perpustakaan, dan pengurusan untuk keterangan bebas pustaka.

Sumber daya manusia yang terbatas di perpustakaan mengharuskan ke dua pustakawan untuk mengerjakan semua bidang dan layanan yang ada di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar .

Setiap pustakawan memiliki masing-masing tugas pokok, namun di luar dari tugas pokok tersebut pustakawan tetap saling membantu dibidang lain seperti penyusunan bahan pustaka, pengembalian buku ke rak, pengelolaan layanan referensi dan layanan-layanan lainnya yang ada di perpustakaan.

d. Sarana dan Prasarana Umum Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar

Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar memiliki sarana dan prasarana untuk melengkapi sekaligus memudahkan pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan. Sarana dan prasarana tersebut juga dapat digunakan oleh pemustaka. Berikut ini adalah sarana dan prasaran yang telah disediakan di dalam ruangan perpustakaan :

Table 1 :

Sarana dan Prasarana Umum Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar

No.	Nama Sarana	Jumlah
1.	Komputer	2 buah
2.	Printer	1 buah
3.	Alat Scan	1 buah
4.	Alat Laminating	1 buah
5.	Telepon umum	1 buah
6.	Rak buku	19 buah
7.	Meja baca	8 buah
8.	Kursi	31 buah

9.	Karpet	1 buah
10.	Jam dinding	1 buah
11.	Meja pengolahan dan sirkulasi	2 buah
12.	Papan tulis	1 buah
13.	Papan informasi	1 buah
14.	AC	4 buah
15.	Lemari	1 buah

Sumber: Data diolah peneliti, Juli 2019.

e. Tata Tertib dan Sanksi di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar

1) Tata tertib dan Sanksi

Tata tertib dan sanksi adalah aturan yang dibuat oleh pihak tertentu. Termasuk tata tertib di perpustakaan. Dengan adanya tata tertib dan sanksi maka pustakawan akan lebih terarah dalam penggunaan layanan bahan pustaka serta cara berperilaku yang baik di perpustakaan demi keamanan dan ketertiban dalam kegiatan pelayanan di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar. Berikut ini adalah tata tertib dan sanksi yang terdapat di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar :

- a) Dilarang membawa makanan/minuman ke dalam area perpustakaan.
- b) Dilarang membawa jas, jaket ke dalam area perpustakaan.
- c) Koleksi referensi skripsi dan tesis tidak boleh dipinjamkan, kecuali proposal dan laporan magang boleh dipinjamkan.
- d) Setiap mahasiswa boleh meminjam 3 judul buku dengan batas peminjaman maksimal 1 minggu.
- e) Dilarang merusak, mencoret dan merobek koleksi di dalam area perpustakaan ataupun saat buku dipinjam.
- f) Apabila terlambat mengembalikan buku maka akan dikenakan denda sebesar Rp. 1.000/hari.
- g) Diharapkan mahasiswa untuk mematuhi peraturan yang berlaku di perpustakaan.

(Sumber: STIE-NI Makassar)

Dengan adanya tata tertib dan sanksi pemustaka diharapkan dapat menjadikan pemustaka agar lebih disiplin, bertanggung jawab, dan mampu memanfaatkan waktu dengan baik. Tata tertib dan sanksi juga merupakan usaha yang dilakukan oleh pustakawan agar pemustaka mampu menjaga serta merawat fasilitas dan bahan pustaka yang ada di perpustakaan.

2) Keanggotaan

Agar bisa meminjam buku di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar maka pemustaka harus memiliki kartu keanggotaan. Berikut ini adalah persyaratan yang harus dipenuhi :

- a) Yang berhak menggunakan fasilitas perpustakaan mereka yang terdaftar sebagai mahasiswa, dosen, asisten, karyawan STIE Nobel Indonesia dan masyarakat umum.
- b) Yang menjadi anggota semua mahasiswa, dosen, dan karyawan STIE Nobel Indonesia.

(Sumber: STIE-NI Makassar)

3) Peminjaman

Layanan peminjaman hanya bisa diberikan kepada mereka yang terdaftar sebagai anggota di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar. Dalam peminjaman bahan pustaka ada beberapa aturan yang harus diikuti yakni :

- a) Pelayanan peminjaman hanya dapat diberikan kepada mereka yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan.
- b) Jumlah buku yang akan dipinjamkan maksimal 3 buku.
- c) Lama pinjaman maksimal 1 minggu (7 hari) dan bisa diperpanjang selama waktu yang ditentukan.
- d) Apabila lewat dari waktu peminjaman maka akan dikenakan denda sebanyak Rp. 1.000, /buku.
- e) Peminjam yang menghilangkan atau merusak buku wajib mengganti dengan buku yang sama.

(Sumber: STIE-NI Makassar)

4) Larangan

Setelah tata tertib dan sanksi, adapula larangan khusus yang harus dipatuhi ketika berada dalam ruangan perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar, berikut ini adalah larangan-larangannya :

- a) Dilarang membawa makanan, membawa senjata tajam, dan merokok di dalam perpustakaan.
- b) Dilarang ribut di perpustakaan.
- c) Dilarang mencabut atau menghilangkan label/bukti bahan pustaka, mengambil dan memindahkan bahan pustaka, serta merobek lembaran, mencoret-coret dan mengotori koleksi perpustakaan.

(Sumber: STIE-NI Makassar)

f. Layanan Perpustakaan di STIE Nobel Indonesia Makassar

Layanan perpustakaan adalah kegiatan membantu memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi di perpustakaan. Ada beberapa jenis layanan yang terdapat di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar yaitu layanan koleksi dan layanan sirkulasi.

1) Layanan koleksi

Layanan kolekis adalah jenis layanan pengadaan bahan pustaka. Layanan koleksi itu sendiri terbagi atas dua jenis yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi referensi. Layanan koleksi umum meliputi beberapa jenis koleksi bahan pustaka seperti koleksi buku-buku umum, manajemen, akuntansi dan koleksi lainnya yang bisa dipinjamkan. Sedangkan layanan koleksi

referensi adalah koleksi layanan tertutup. Koleksi referensi yaitu bahan pustaka yang hanya bisa digunakan atau dimanfaatkan dalam area perpustakaan, seperti majalah, jurnal, skripsi, dan tesis.

2) Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan yang bertanggung jawab dalam kegiatan pencatatan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, pendaftaran keanggotaan, dan pengurusan bebas pustaka.

Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar merupakan perpustakaan yang menerapkan sistem layanan terbuka (*open acces*) dimana pengunjung diberikan kebebasan untuk langsung ke rak atau penyimpanan bahan pustaka langsung. Berikut ini adalah jadwal pelayanan di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar :

Table 2 :

Jadwal Pelayanan di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar

Hari	Waktu Pelayanan	Waktu Istirahat
Senin, Selasa, Rabu dan Kamis	Pukul 08.00-19.00	Pukul 14.00-14.30
Jum'at	Pukul 08.00-19.00	Pukul 11.00-13.30
Sabtu	Pukul 08.00-14.00	-

Sumber: Data diolah peneliti, Juli 2019.

Penelitian dilakukan di perpustakaan STIE Nobel Makassar, Jl. Sultan Alauddin No. 212, Mangasa, Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan 90231. Penelitian ini dilakukan di STIE Nobel Makassar karena dianggap telah memenuhi syarat pelayanan perpustakaan. Dengan demikian peneliti tertarik dan akan meneliti lebih lanjut mengenai peningkatan, pengembangan layanan perpustakaan dan bagaimana penerapannya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian tersebut Insya Allah akan dilaksanakan pada bulan juli sampai agustus 2019.

C. Sumber Data

Sumber data yang akan dipilih adalah dari mana sumber data itu diperoleh. Berdasarkan sumber penelitian, ada dua jenis sumber data yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data primer adalah data pokok yang akan digunakan ketika melakukan penelitian. Data primer juga merupakan data yang dapat diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan informan. Dan yang akan menjadi sumber data utama peneliti yaitu pustakawan dan pemustaka yang tengah berada di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar saat penelitian berlangsung. Sedangkan data-data informan tersebut sebagai berikut:

Tabel 3 :**Pustakawan Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar**

NO.	PUSTAKAWAN	PENDIDIKAN	JABATAN
1.	Rosmini	S1 Ilmu Perpustakaan	Pustakawan
2.	Ratna Kamaruddin	S1 Ilmu Perpustakaan	Pustakawan

Sumber: Data diolah peneliti, Juli 2019.

2. Data Sekunder adalah data penunjang yang biasanya didapatkan melalui perantara maupun langsung, baik dalam bentuk digital ataupun manual.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan dalam mencari data-data yang diperlukan dalam penelitian sesuai lingkup penelitian.

Berikut beberapa cara yang dapat digunakan dalam pengumpulan data :

1. Observasi

Observasi adalah tinjauan langsung yang dilakukan peneliti terhadap lokasi penelitian berdasarkan keadaan dan masalah-masalah yang ada di perpustakaan STIE Nobel Makassar yang selanjutnya akan diteliti lebih lanjut oleh peneliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan metode tatap muka serta tanya jawab secara langsung oleh peneliti dengan sumber data atau narasumber. Sebelum ini peneliti telah menyediakan

beberapa pertanyaan sebelumnya yang akan diajukan kepada narasumber berdasarkan masalah yang terdapat dalam judul peneliti. Dan kepada narasumber agar bersedia menjawab serta memberikan jawaban yang akurat, sesuai dengan kenyataan yang berdasarkan judul penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu kegiatan mengabadikan sebuah data seperti memotret atau merekam suara saat melakukan penelitian. Foto dan rekaman juga merupakan bukti paling akurat dalam melakukan wawancara.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat-alat yang dapat membantu peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi lebih mudah dan sistematis (Arikunto, 2010: 46).

Instrumen pengumpulan data yang dilakukan atau yang digunakan adalah daftar catatan wawancara/pedoman wawancara, alat perekam dan alat untuk mengambil gambar atau *smartphone*.

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengelompokkan atau menggolongkan data sesuai tema berdasarkan suatu fokus penelitiannya (Suyanto dan Sutinah, 2006: 76).

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu pemusatan perhatian terhadap penyederhanaan atau proses pemilihan data, pengabstrakan, transformasi data kasar yang sering

muncul melalui catatan yang terdapat di lokasi penelitian (Miles dan Huberman, 1992: 16).

2. Penyajian data

Penyajian data yaitu kumpulan informasi terurut yang dapat memberikan kemungkinan adanya pengambilan tindakan dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman, 1992: 17).

3. Menarik kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi yaitu kegiatan yang dilakukan untuk memaknai segala pola-pola, aturan serta sebab akibat dalam proposisi. Penarikan kesimpulan juga merupakan tahap akhir dari reduksi data dan penyajian data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil dan Pembahasan

Layanan perpustakaan yang dilakukan oleh pihak pustakawan di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar bisa dianggap memenuhi standar operasional prosedur (SOP) seperti yang disampaikan oleh pihak informan selaku pustakawan. Berikut adalah penjelasan mengenai jenis-jenis layanan yang digunakan :

“Tentang layanan di perpustakaan sini, hampir sama dengan perpustakaan kampus-kampus lain. Kami juga menyediakan layanan koleksi umum dan layanan koleksi referensi. Semua koleksi bisa dimanfaatkan oleh pemustaka, yang membedakan hanya koleksi umum bisa dipinjamkan sedangkan koleksi referensi hanya bisa dibaca di perpustakaan khususnya di ruangan baca koleksi referensi”. (Rosmini, 30 Juli 2019).



Foto: ruang baca referensi perpustakaan, 30 Juli 2019.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan, maka dapat dipahami bahwa dalam perpustakaan dengan sistem terbuka pengunjung diberikan kebebasan sepenuhnya untuk melayani dirinya sendiri. Petugas hanya mengawasi dan membantu ketika pemustaka membutuhkan informasi di perpustakaan.

Di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar terdapat program sarjana S1 dan program pasca sarjana S2. Untuk pelayanan perpustakaan saat ini mahasiswa S1 dan mahasiswa S2 masih menggunakan perpustakaan yang sama, namun memiliki layanan yang berbeda. Hal ini disampaikan oleh wawancara berikut ini :

“Disini kami meminjamkan segala jenis buku, bahkan laporan dan proposal bisa dipinjam. Sedangkan skripsi bisa diunduh di halaman website yang telah kami tempelkan di papan pengumuman semuanya bisa diakses. Tetapi untuk pemustaka S2 kami tidak memberikan layanan peminjaman. Pemustaka hanya boleh membaca di perpustakaan atau memfoto halaman buku yang dibutuhkan. Alasan kami melakukan hal demikian karena pihak yayasan belum memberikan wewenang kepada kami untuk memenuhi kelengkapan layanan pemustaka S2, dan rencananya dalam waktu dekat ini akan diadakan perpustakaan khusus mahasiswa pasca sarjana” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Berdasarkan wawancara yang disampaikan oleh informan di atas mengemukakan bahwa perpustakaan hanya bisa dimanfaatkan sepenuhnya oleh mahasiswa S1. Namun, pustakawan tidak membatasi sepenuhnya kepada mahasiswa S2 untuk menggunakan perpustakaan. Yang membedakan hanya terdapat dilayanan peminjaman.

Setelah pernyataan dari informan di atas, selanjutnya peneliti juga mewawancarai informan selaku pustakawan yang bertanggung jawab dalam kegiatan pengolahan bahan pustaka mengenai bagaimana layanan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar . berikut ini penjelasannya :

“Layanan di sini kami melayani segala bentuk yang di butuhkan pemustaka dalam hal menemukan informasi, kami berusaha semaksimal mungkin membantu mereka. Layanan yang lain hampir sama dengan perpustakaan pada umumnya, kami melayani peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan” (Ratna, 30 Juli 2019).

Dari hasil wawancara terhadap kedua informan yang bekerja sebagai pustakawan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar, maka peneliti dapat pahami bahwa layanan yang digunakan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar sudah sesuai dengan SOP. Pihak pustakawan berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengikuti perkembangan layanan perpustakaan seperti saat ini.

B. Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan Perpustakaan

Layanan adalah bentuk dari pemenuhan kebutuhan pemustaka di perpustakaan. Layanan juga merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika pemustaka membutuhkan informasi di sebuah perpustakaan. Bantuan tersebut dilakukan oleh pustakawan yang telah memenuhi syarat untuk menjadi seorang pustakawan. Pustakawan tidak hanya menjadi penyedia informasi tetapi pustakawan juga dituntut untuk membimbing pemustaka untuk memilih serta menggunakan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan.

Perpustakaan tentulah berbeda-beda sesuai dengan aturan perpustakaan yang menyelenggarakannya (Almah, 2016: 12).

Dengan berbagai petunjuk yang telah disediakan, diharapkan para pengunjung tidak terlalu banyak meminta pertolongan petugas. Hal semacam inilah yang menjadi upaya peningkatan dan pengembangan layanan perpustakaan. Untuk itu perlu diadakan penjelasan-penjelasan kepada para mahasiswa sehingga mereka dapat menggunakan perpustakaan dengan baik. Penerangan-penerangan yang dilakukan oleh pustakawan tidak ada batasnya, dimulai dari hal-hal sederhana sampai dengan hal-hal yang lebih sulit (Soediby, 1988: 277).

Dalam meningkatkan layanan perpustakaan, pustakawan selalu berupaya memenuhi serta mengembangkan setiap layanan yang ada di perpustakaan. Mulai dari pengadaan koleksi bahan pustaka, penyediaan sarana dan prasarana, serta layanan informasi lainnya. Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan mengenai upaya peningkatan dan pengembangan layanan di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar:

“Mengenai upaya peningkatan dan pengembangan kami tidak memiliki cara khusus, kami hanya mengikuti perkembangan perpustakaan yang seharusnya seperti penggunaan *Senayan Library Managenment System* (SLiMS) dan pembuatan repositori. Karena saat ini yang umum digunakan di setiap kampus adalah layanan digital. Di sini kami mulai menggunakan repositori sejak tahun 2016 sampai dengan sekarang”
(Rosmini, 30 Juli 2019).

Ada dua jenis upaya yang dilakukan dalam upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan, upaya- upaya tersebut ada yang bersifat umum dan ada pula yang bersifat khusus seperti yang di sampaikan oleh

pustakawan. Upaya peningkatan layanan yang bersifat umum telah dijelaskan oleh informan dalam wawancara sebelumnya, namun selain itu ada pula layanan bersifat khusus seperti yang dijelaskan dalam wawancara berikut ini :

“kami selalu berusaha memberikan layanan semaksimal mungkin. Jika ada hal yang tidak diketahui oleh pemustaka maka kami akan membimbingnya sampai paham. Sebagian pemustaka ada yang kesulitan menemukan buku, mereka tidak paham dengan nomor klasifikasi yang ada pada punggung buku. Maka kami akan menjelaskan apa fungsi dari nomor kelas yang ditempel pada buku, atau kadang sebelum menuju ke rak kami akan menanyakan ‘ada yang bisa kami bantu?’ karena sebagian pemustaka ada yang sungkan bertanya lebih dulu” (Ratna, 30 Juli 2019).

Dari hasil wawancara terhadap dua orang informan selaku pustakawan yang bekerja di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar maka peneliti dapat memahami bahwa pustakawan sangat berperan aktif dalam upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan. Pustakawan senantiasa menawarkan bantuan jasa kepada pemustaka dalam menemukan informasi yang dicarinya sehingga pemustaka merasa puas dengan pelayanan di perpustakaan dan akan lebih senang untuk berkunjung ke perpustakaan.

Dalam upaya peningkatan dan pengembangan layanan tentu tidak cukup jika hanya pustakawan yang berupaya dalam membangun kinerja yang baik tanpa menanyakan apa saja kebutuhan pemustaka. Hal tersebut membuat peneliti merasa perlu menanyakan tentang usaha yang dilakukan oleh pihak pustakawan untuk mengetahui apa saja yang dibutuhkan pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan bagian sirkulasi, mengatakan bahwa:

“Kami menerima saran secara terbuka, jika ada yang dibutuhkan oleh pemustaka bisa melapor langsung kepada pustakawan. Mengenai

pengadaan buku setiap alumni wajib menyumbang buku minimal satu buah buku sesuai dengan jurusannya. Jadi mengenai koleksi di sini kami merasa telah memenuhi kebutuhan pemustaka” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan di atas, maka dapat dipahami bahwa pustakawan Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar telah melakukan segala upaya demi meningkatkan dan mengembangkan layanan. Kepuasan pemustaka adalah bentuk kepercayaan yang diberikan oleh pemustaka terhadap pustakawan.

Hal ini pula yang menjadi acuan bagi pemustaka untuk selalu meningkatkan dan menjaga kualitas layanan yang diberikan. Dapat dibuktikan pada saat pertama kali melakukan observasi perpustakaan di STIE Nobel Indonesia Makassar. Saat itu, jumlah kursi dan meja baca untuk pemustaka berjumlah dua buah. Sekitar empat bulan kemudian setelah melakukan observasi untuk melakukan penelitian di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar mengalami banyak kemajuan.

Sebagai bukti kepuasan atas kinerja pustakawan dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan perpustakaan, peneliti kemudian mewawancarai dua orang pemustaka yang ada di perpustakaan saat itu selaku pemakai bahan pustaka. Seperti wawancara yang disampaikan oleh pemustaka berikut ini :

“Kalau sebelumnya saya jarang berada di perpustakaan karena kursi dan mejanya kurang. Biasanya ketika masuk sudah ada pemustaka lain. Akhirnya saya hanya meminjam buku kemudian mempelajarinya di rumah ketika ada tugas kuliah seperti proposal atau makalah. Sekarang kursi dan meja sudah banyak, jadi kami menggunakan perpustakaan lebih lama” (Pemustaka, 30 Juli 2019).



Foto: meja dan kursi perpustakaan, 30 Juli 2019.

Hal ini juga dibenarkan oleh pemustaka lainnya yang berada di perpustakaan. Berikut ini adalah penjelasan dari pemustaka yang menjadi informan :

“Biasanya saya ke perpustakaan ketika sedang tidak ada kuliah, sedang menunggu dosen, pergantian jam, dan lain-lain. Karena perpustakaan sekarang lebih lengkap dan dengan adanya Wi-Fi juga membuat kami lebih betah, karena bisa mengakses informasi lewat internet dengan menggunakan jaringan perpustakaan” (Pemustaka, 30 Juli 2019).



Foto: Wi-Fi perpustakaan, 30 Juli 2019.

Setelah menanyakan layanan perpustakaan mengenai fasilitas yang ada, peneliti kembali menanyakan mengenai pelayanan pustakawan. Berikut ini adalah penjelasan menurut pemustaka selaku informan :

“Pelayanan perpustakaannya baik, bersih, pustakawannya juga suka membantu ketika kami kesulitan menemukan buku yang kami cari. Disini ada banyak rak, telah disediakan jenis buku yang sama disetiap raknya namun kadang bukunya tercampur atau berada di rak lain” (Pemustaka, 30 Juli 2019).

Peneliti kemudian menanyakan kembali, tentang bagaimana pelayanan pustakawan terhadap pemustaka dalam menemukan informasi. Berikut ini adalah pendapat yang dikemukakan oleh pemustaka dalam pelayanan yang diterima ketika mencari salah satu bahan pustaka :

“Pihak pustakawan akan membantu mencari setelah mengecek di OPAC apakah status bukunya terpinjam atau tidak. Jika terpinjam maka akan di rujuk ke buku lain yang hampir sama, jika status buku tersedia maka pihak

pustakawan akan membantu mencari jika sedang tidak sibuk” (Pemustaka, 30 Juli 2019).

Untuk memperkuat alasan bahwa pustakawan telah berupaya meningkatkan dan mengembangkan layanan di perpustakaan, peneliti juga menanyakan bagaimana pendapat pemustaka mengenai layanan dan pelayanan yang diterima oleh pemustaka secara keseluruhan layanan dan pelayanan yang telah disediakan. Berikut ini penjelasan mengenai layanan yang diberikan oleh pustakawan:

“layanan perpustakaanannya baik, sebelumnya meja untuk membaca tidak cukup. Sekarang kursi dan meja sudah cukup menampung meskipun banyak pemustaka. Sekarang juga telah disediakan karpet untuk belajar. Saya dan teman-teman lainnya lebih suka duduk di karpet, dan juga pengadaan ruangan khusus untuk meja baca koleksi referensi juga cukup membantu karena kami bisa lebih fokus belajar” (Pemustaka, 30 Juli 2019).



Foto: Perpustakaan STIE Nobel Indonesia, 30 Juli 2019.

Gambar di atas menunjukkan letak sarana dan prasarana yang terdapat di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar. Gambar ini diambil ketika suasana perpustakaan sepi karena pemustaka atau mahasiswa sedang libur perkuliahan untuk melakukan praktek kerja lapangan.

Dari wawancara yang dilakukan peneliti terhadap kedua informan di atas selaku pemustaka maka dapat dipahami bahwa pemustaka merasa puas dengan layanan dan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Sarana dan prasarana yang baik juga menjadi alasan pemustaka sebagai bentuk pelayanan baik yang mereka terima. Namun pemustaka juga seringkali merasa kesulitan dalam sistem temu balik informasi, akan tetapi seperti yang disampaikan dalam wawancara bahwa pemustaka sangat terbantu dengan kesediaan pustakawan dalam membantu penelusuran bahan pustaka, baik dari penelusuran langsung ke rak maupun penelusuran melalui OPAC.

Setelah semua upaya yang dilakukan oleh pustakawan peneliti kemudian menanyakan kembali apakah setelah melakukan upaya peningkatan dan pengembangan layanan serta pelayanan di perpustakaan, adakah peningkatan yang terjadi dalam jumlah pengunjung di perpustakaan? Berikut ini penjelasan informan selaku pustakawan :

“Iya. Kami bisa mengatakan bahwa telah terjadi peningkatan pengunjung dari yang biasanya hanya datang meminjam buku kemudian pulang atau kembali ke kelas, kini pemustaka bisa menghabiskan waktu lebih lama. Kami menganggap bahwa peningkatan terjadi karena adanya penambahan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Jika biasanya mereka

hanya mencari buku, sekarang pemustaka lebih sering membaca dan mengerjakan tugas kuliah di perpustakaan” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Dari hasil wawancara yang dijelaskan oleh pustakawan mengenai peningkatan minat kunjung pemustaka di perpustakaan, maka dapat dipahami oleh peneliti bahwa yang menjadikan pemustaka jarang berkunjung ke perpustakaan selama ini adalah kurangnya fasilitas perpustakaan yang dapat mendukung proses belajar mahasiswa di perpustakaan. Setelah upaya peningkatan sarana dan prasarana, pemustaka menjadi lebih betah berada di perpustakaan dibandingkan sebelumnya.

Peneliti kemudian menambahkan pertanyaan berdasarkan jawaban yang diberikan oleh pustakawan yaitu apakah ada target atau rencana kedepannya untuk lebih meningkatkan layanan perpustakaan. Berikut ini jawabannya :

“Ya. Tentu ada. Banyak! Salah satunya yang telah kami usulkan baru-baru ini adalah pembuatan kartu anggota. Namun, permintaan kami ditolak oleh pihak yayasan karena dianggap sudah terlalu banyak pengeluaran yang dibebankan terhadap mahasiswa. Maka pihak yayasan tidak mengizinkan kami melakukan pendaftaran kartu keanggotaan yang memakan biaya. Jadi, untuk saat ini peminjaman yang biasanya menggunakan kartu dan scan barcode kami disini masih menggunakan nama dan nim saja menggunakan manual kemudian di input dalam komputer untuk layanan peminjaman” (Ratna, 30 Juli 2019).

Peneliti kemudian melanjutkan pertanyaannya mengenai adakah upaya-upaya peningkatan layanan baru yang akan diusulkan kepada pihak yayasan.

Berikut ini jawabannya :

“Baru-baru ini kami telah mengusulkan mengenai scan keanggotaan bagi pengunjung perpustakaan dengan menggunakan *smart phone android*. Hal ini dianggap lebih mudah karena saat ini semua mahasiswa telah memiliki

smart phone. Kemudian beserta dengan komputer dan peralatan scannya. Pengajuan kami telah disepakati dan in syaa Allah dalam waktu dekat akan digunakan di perpustakaan ini. Tujuannya yaitu untuk memudahkan pemustaka agar peminjaman, pengembalian, dan daftar kunjung tidak lagi menggunakan sistem manual” (Ratna, 30 Juli 2019).

Demikian hasil wawancara terhadap upaya peningkatan dan pengembangan layanan pustakawan dan pemustaka mengenai layanan dan pelayanan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar.

C. Kendala yang Sering Dihadapi dalam Upaya Meningkatkan dan Mengembangkan Layanan di Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar

Kendala merupakan hambatan yang sering dihadapi dalam setiap pekerjaan. Setiap orang pasti ingin segala hal yang mereka kerjakan berjalan lancar, namun tak ada pekerjaan yang tak memiliki hambatan. Hambatan adalah ujian yang bisa menjadikan kita semakin termotivasi dan terus belajar untuk menyelesaikan setiap masalah tersebut. Demikian yang terjadi di perpustakaan, sering kali terdapat kendala-kendala yang bisa menghambat pekerjaan pemustaka dalam mengelola perpustakaan. Berikut ini adalah wawancara terhadap pemustaka mengenai kendala-kendala yang sering terjadi di perpustakaan :

“Selama menjadi pustakawan di sini kendala-kendala yang sering muncul Alhamdulillah masih bisa dihadapi. Kendalanya yaitu persoalan jaringan yang kadang-kadang tidak terlalu bagus, atau ketika mati lampu saya yang bertanggung jawab dibagian penginputan kerjanya akan terhambat” (Ratna, 30 Juli 2019).

Pernyataan dari informan di atas juga dibenarkan oleh pustakawan sebagai informan yang mengelola perpustakaan di bagian layanan sirkulasi. Menyatakan bahwa ada beberapa kendala lain juga yang masih belum terselesaikan yaitu :

“Tidak adanya pustakawan khusus mengelola layanan digital, kami berdua hanya pengelola yang bertanggung jawab dalam pelayanan sirkulasi dan penginputan. Untuk mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya diminta untuk mengirim skripsinya lewat e-mail untuk diterbitkan di repositori. Bisa dikirim dalam bentuk *word* atau bisa juga dalam bentuk *portable document format* (PDF) kemudian skripsi tersebut di upload oleh bagian IT kampus, jadi yang mengelola layanan repositori adalah pustakawan yang dibantu oleh IT kampus” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua informan selaku pustakawan maka dapat dipahami bahwa kendala yang sering muncul adalah jaringan internet yang lambat serta kurangnya tenaga pustakawan yang dapat menjadi salah satu upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan. Repositori adalah bagian dari perpustakaan, sudah seharusnya repositori dikelola oleh pustakawan itu sendiri namun kurangnya sumber daya manusia yang mampu mengelola perpustakaan digital maka untuk sementara layanan perpustakaan digital masih dikelola oleh pihak kampus yang bekerja sebagai IT kampus. Tugas IT kampus itu sendiri yaitu meng-upload skripsi dan tesis ke dalam repositori perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar agar dapat diakses melalui internet.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pustakawan selaku informan mengenai kendala yang terjadi dilayanan perpustakaan, peneliti kembali menanyakan kendala-kendala yang dihadapi dalam melayani. Berikut adalah wawancara apa saja kendala yang dihadapi dalam melayani pemustaka :

“Sejauh ini masih aman, selama tidak ada pemustaka yang komplain maka kami menganggap bahwa pelayanan serta layanan yang kami berikan cukup memuaskan bagi pemustaka. Kami telah menyampaikan bahwa dari pihak pustakawan menerima saran secara terbuka selama itu berkaitan dengan perpustakaan silahkan disampaikan dengan cara yang sopan. Namun, sejauh ini kami belum pernah menerima keluhan dari pemustaka.

Jadi untuk kendala dalam melayani pemustaka kami anggap belum ada” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pustakawan yang mengelola bagian sirkulasi menjelaskan bahwa sejauh ini belum ada kendala serius yang dihadapi dalam melayani pemustaka. Kepuasan dan kenyamanan pemustaka dapat kita lihat melalui minat kunjung. Kunjungan mereka adalah bentuk kepercayaan bagi kami untuk terus memberikan pelayanan yang baik serta meningkatkan kualitas layanan untuk terus maju.

Setelah menanyakan kendala-kendala yang sering dihadapi pustakawan dalam mengelola perpustakaan, peneliti kembali menanyakan kendala apa saja yang pernah disampaikan oleh pemustaka. Berikut ini jawabannya :

“Pemustaka pernah mengeluh soal ruangan yang panas, karena sebelumnya jumlah AC masih sedikit, setelah kami mengajukan kepada pihak yayasan bahwa mahasiswa meminta penambahan AC maka permintaan tersebut disanggupi, dan saat ini AC telah ditambah dari dua buah menjadi empat buah. Setelah kami melengkapi fasilitas tersebut pemustaka tidak pernah lagi menyampaikan keluhannya. Jadi kami anggap saat ini tak ada kendala dari pemustaka” (Rosmini, 30 Juli 2019).



Foto: penambahan AC untuk ruang baca perpustakaan, 30 Juli 2019.

Setelah menanyakan kendala-kendala yang dihadapi dalam mengelola perpustakaan, peneliti kembali menanyakan mengenai bagaimana upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan bahan pustaka yang membutuhkan anggaran besar serta dukungan dari pihak yayasan. Apakah ada anggaran khusus yang diberikan setiap tahunnya kepada perpustakaan untuk peningkatan dan pengembangan perpustakaan. Berikut ini jawaban pustakawan selaku informan :

“Mengenai anggaran khusus di perpustakaan ini belum ada. Untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan seperti kertas, tinta, dan lain-lain kami menggunakan uang kas perpustakaan” (Rosmini, 30 Juli 2019)

Peneliti kemudian menambahkan pertanyaan yaitu, dari mana sumber uang kas perpustakaan tersebut didapatkan? Berikut ini penjelasannya :

“Uang kas itu sendiri berasal dari uang denda ketika mahasiswa terlambat mengembalikan buku dan menghilangkan buku. Uang kas tersebut yang dikelola oleh pustakawan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang bernilai kecil. Untuk perlengkapan perpustakaan yang bernilai besar seperti pengadaan komputer, penambahan meja dan kursi, belanja buku dan alat-

alat lainnya didapatkan dengan cara mengajukan proposal kepada pihak yayasan untuk melakukan pengadaan” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Peneliti kemudian menanyakan kembali kepada pustakawan sebagai informan, pengadaan apa saja yang telah dilakukan untuk meningkatkan dan mengembangkan perpustakaan ini? Berikut ini penjelasannya :

“Seperti halnya yang dilakukan belum lama ini, kami mengajukan untuk melakukan belanja buku. Pihak yayasan menyanggupi dan mendatangkan buku baru sebanyak 400 eksamplar, mengganti rak yang telah rusak, penambahan meja dan kursi, serta pengadaan ruang baca referensi. Hanya saja sampai saat ini untuk penambahan pustakawan yang mampu mengelola koleksi digital repositori dan pengadaan komputer untuk OPAC belum terpenuhi” (Rosmini, 30 Juli 2019).

Untuk mendapatkan buku yang sesuai dengan yang dibutuhkan perpustakaan dan juga selaras dengan kebutuhan pemustaka, pustakawan memiliki trik khusus dalam pengadaan buku. Berikut ini penjelasan pustakawan selaku informan menambahkan mengenai sumber buku yang ada di perpustakaan :

“Sumber buku yang ada di perpustakaan kebanyakan didapatkan dari mahasiswa yang bebas pustaka atau ada juga dari mahasiswa yang menghilangkan buku. Saya selaku pustakawan bekerja sama dengan penerbit, jadi ketika ada mahasiswa yang ingin bebas pustaka atau mengganti buku yang hilang kemudian susah mencari buku yang kami minta maka kami akan mengusulkan untuk membeli buku pada penerbit yang telah kami ajak bekerja sama. Jadi, buku-buku yang diterima melalui mahasiswa sesuai dengan yang dibutuhkan perpustakaan” (Ratna, 30 Juli 2019).

Demikianlah hasil wawancara yang telah disampaikan oleh pustakawan mengenai kendala-kendala apa saja yang menjadi masalah pengelolaan perpustakaan saat ini.

Dari wawancara yang di sampaikan oleh pustakawan juga menjelaskan bahwa sejauh ini kendala-kendala tersebut masih bisa diatasi dan tidak akan membawa pengaruh besar dalam proses belajar dan pemanfaatan perpustakaan terhadap penggunaan bahan pustaka. Namun, bukan berarti kendala-kendala tersebut diabaikan. Mengenai upaya peningkatan dan pengembangan akan tetap dilakukan. Untuk penambahan pustakawan juga akan tetap diupayakan agar perpustakaan menjadi lebih maju dalam melayani permintaan informasi. Dengan adanya kendala akan menjadikan pustakawan untuk terus berusaha memaksimalkan pelayanannya.

Dalam meningkatkan dan mengembangkan layanan perpustakaan tentu tidak bisa dilakukan dalam sekaligus, melainkan dilakukan secara bertahap. Seperti yang telah dilakukan oleh pustakawan STIE Nobel Indonesia Makassar saat ini. Untuk itu diharapkan kepada pustakawan untuk terus meningkatkan kinerja dalam mengelola perpustakaan. Upaya-upaya yang dilakukan saat ini dan telah dilakukan sebelumnya juga telah menjadikan perpustakaan semakin meningkat dan mengalami banyak kemajuan

Ada banyak upaya yang dilakukan dan telah terealisasikan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, peningkatan tersebut bisa dikatakan sukses membuat pengunjung merasa nyaman. Peningkatan kualitas layanan dan penambahan fasilitas membuat peningkatan jumlah pengunjung.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan maka dapat dipahami bahwa para pustakawan telah melakukan upaya peningkatan dan

pengembangan layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
Makassar.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Makassar dengan judul Upaya Peningkatan dan Pengembangan Layanan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Nobel Indonesia Makassar, maka peneliti menyimpulkan :

1. Layanan perpustakaan merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka dalam mencari informasi. Layanan yang terdapat di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar adalah layanan koleksi umum seperti buku koleksi umum, manajemen, akuntansi dan sebagainya. Layanan koleksi khusus seperti jurnal, dan skripsi. Layanan sirkulasi seperti pencatatan, pengembalian, peminjaman, perpanjangan, dan lain-lain yang berhubungan dengan sirkulasi. Dan layanan administrasi seperti pendaftaran anggota perpustakaan dan pengurusan bebas pustaka.
2. Upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar dilakukan dengan cara melihat dari tingkat kepuasan pengunjung. Kedatangan pemustaka di perpustakaan yang semakin meningkat dianggap sebagai suatu peningkatan dalam pengembangan layanan. Kepuasan pemustaka adalah kepercayaan yang diberikan kepada pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Upaya peningkatan dan pengembangan yang dilakukan

pustakawan dari segi pengadaan sarana dan prasarana juga dianggap telah mencapai apa yang telah diharapkan pemustaka, seperti pengadaan jaringan Wi-Fi, meja dan kursi baca yang cukup, ruang baca referensi, karpet, serta lemari buku yang tersusun rapi.

3. kendala yang dihadapi dalam upaya peningkatan dan pengembangan layanan di perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar yakni :
 - a. Kurangnya sumber daya manusia yang paham tentang teknologi informasi.
 - b. Jaringan internet yang sering bermasalah.
 - c. Masih kurangnya pemahaman pemustaka tentang pemanfaatan layanan, termasuk dalam sistem temu kembali informasi. Beberapa pemustaka tidak paham dengan nomor klasifikasi yang terdapat pada punggung buku, bahwa nomor kelas sangat berperan penting dalam menemukan buku sesuai dengan nomor kelasnya.

B. Saran

- a. Perpustakaan STIE Nobel Indonesia Makassar membutuhkan tenaga IT yang dapat mengelola repositori di perpustakaan karena repositori adalah bagian dari perpustakaan, agar repositori dikelola oleh pustakawan itu sendiri dan bukan lagi melalui pihak IT kampus.
- b. Perpustakaan perlu melakukan pengadaan komputer khusus untuk OPAC, agar komputer yang digunakan oleh pustakawan dalam layanan sirkulasi dan pengelolaan bahan pustaka atau penginputan buku tidak terganggu. Dengan adanya OPAC juga tentu akan memudahkan pemustaka untuk melakukan

penelusuran langsung tanpa perlu meminta bantuan pustakawan lagi, hal ini juga menjadikan pemustaka dan pustakawan lebih mengefisienkan waktu.

- c. Diperlukan juga peralatan scan untuk barkode pada buku dan kartu anggota pemustaka, agar lebih memudahkan dalam kegiatan pengembalian, peminjaman dan perpanjangan koleksi bahan pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Almah, Hildawati. *Mengenal Koleksi Referensi Perpustakaan dan Pusat Dokumentasi-Informasi*. Makassar: Alauddin University Press, 2016.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Departemen Agama RI. *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas Departemen Agama RI*. Jakarta: Departemen Agama RI, 2000.
- . *Robbani: Al-Qur'an Perkata Tajwid Warna*. Jakarta: Surprise, 2012.
- Elnandi, Isran. “Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. 3 No. 2*, 2018.
- Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
- Hermawan, Rachman, dan Zulfikar Zen. *Buku Etika kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2010.
- Ibrahim, Andi. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu, 2015.
- Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Tamita Utama, 2009.
- Meleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Miles, Mattheew B, dan A Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- NS, Sutarno. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata, 2008.
- . *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- . *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2016.

- Nusantari, Anita. *Strategi Pengembangan Perpustakaan* . Jakarta: Prestasi pustaka, 2012.
- Prastowo, Andi. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press, 2012.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Tamita Utama, 2009.
- Saipul. *Pembinaan dan Pengembangan Koleksi di Perpustakaan Abdurrasyid Daeng Lurang Sungguminasa Gowa* . Skripsi, Makassar: Adab dan Humaniora, 2017.
- Saleh, Abdul Rahman. *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto, 2011.
- Setiawan, Irwan. *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai* . Skripsi, Makassar: Adab dan Humaniora, 2015.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah*. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- Soedibyo, Noerhayati. *Pengelola Perpustakaan*. Bandung: Offset Alumni, 1988.
- Somadikarta, Lily K. *Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Pengurus Besar Ikatan Pustakawan Indonesia, 1982.
- Subagyo, P. Joko. *Metode Penelitian: Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- Suprianto, Wahyu, dan Ahmad Muhsin. *Teknologi Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius, 2008.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian* . Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Suwarno, Wiji. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2010.
—. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.

—. *Organisasi Informasi Perpustakaan: Pendekatan Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

Suyanto, Bagong, dan Sutinah. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Perdana, 2006.

Tim Pustaka Phoenix. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: Pustaka Phoenix, 2013.