

**PERAN PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN LAYANAN
REFERENSI DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
MATARAM**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya
(A.Md.) Dalam Bidang Sains Informasi**

Oleh:

RIFALDI

NIM : 216040010

PROGRAM D3 PERPUSTAKAAN

JURUSAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Rifaldi

Nim : 216040010

Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan

Judul : Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata.

Disetujui dan Disahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Lubis, S.Sos.,M.I.Kom.
NIDN. 0804028601


Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

Mengetahui

Ketua Program Studi

D3 Ilmu Perpustakaan


Iwin Ardyawati, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0818059002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan profesi Ahli Madya (A.Md)

Pada hari : Sabtu

Tanggal : 24 Agustus 2019

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. **Lubis, S.Sos.,M.I.Kom.**
NIDN. 0804028601

(.....)

2. **Iskandar, S.Sos.,M.A.**
NIDN. 0802048904

(.....)

Disahkan Oleh :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,



Drs. Amil, M.M.
NIDN. 0807066201

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, laporan akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan / atau doctor), baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 24 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



RIFALDI
216040010

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahi...

Ya Rabbi...

Tanpa izin-Mu hambadapat kangelarini

Tanpa izin-Mu takkan mampu hambamelewat isemua ujianini

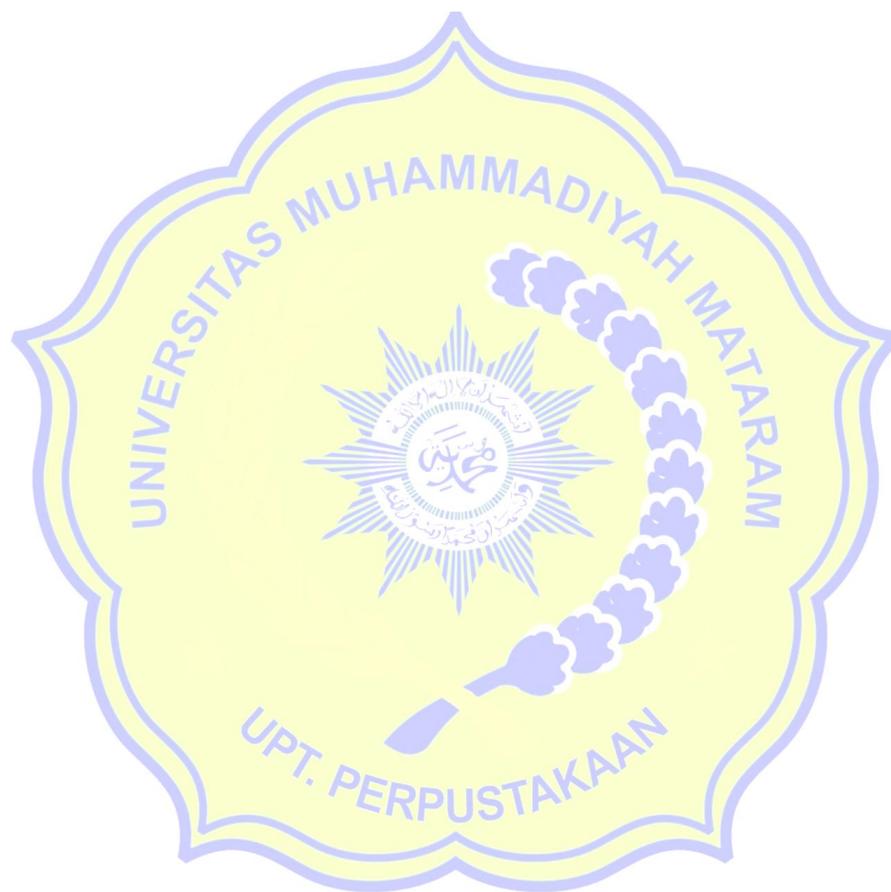
Tanpacinta, kasih, dan sayang-Mu takkan bisahambabertahansampaidetikini

Tanpa ilmu-Mu takkan bisahambamenjadiseorang yang berilmu, dan engkau lah yang mahamengetahui segala-galanya.

Semua iniku persembahkan kepada :

Kedua orang tuaku (Bapak Indarti) dan (Ibu Baro'ah) yang sangat kusayang sampai akhir hayatku. Tanpa kalian aku mungkin tidak akan ada artinya di dunia ini. Meski kalian tidak selalub berada di keseharianku, akan tetapi kalian selalumenjadi motivasi hidupku walaupun bagaimanapun keadaan atau rintangan hidup yang aku jalani. Dan kalian tidak pernah berhenti untuk mendo'akan anak-anaknyamengingat kan untuk beribadah. Untuk Ibu. Bagiku engkau adalah Ibu yang paling hebat di dunia, Ibu yang paling sabar dalam menghadapi anak-anaknya yang sangat rewel, yang terkadang membuat ibu marah atau pukesal. Maaf atas semua kesalahanku, terimakasih atas segala cinta, kasih, dan sayangmu yang sangat tulus untukku, do'a yang selalu Ibu panjatkan untuk kebaikandan kebahagiaanku. Semoga Ibu dan Bapak selaludiberumur yang panjang, diberikesehatan wal'afiat, dan dilimpahkan segala bentuk rezkinya, Aamiin...

AdekAdek yangselalusayangsamasaya, yang selalumenjagaku,
memberikunasihat, danmemberikansemangat yang luarbiasa.
Terimakasihatasdukungannyaselamaini.



MOTTO

“Untukmendapatkansesuatu yang kauinginkan,
Kauharusbersabardengansesuatu yang kaubenci.”

(Imam Ghazali)”

Suksestidakdatangdariapa yang diberikanoleh orang lain,
tetapikesuksesandatangdarikeyakinandankerjakeraskitasendiri.

Orang yang suksesitu,
tidakselalu orang yang pintar.

Tetapi orang yang suksesituadalah orang yang
gigihdanpantangmenyerah.

Kesulitanbukanuntukditangisi,

Tapiuntukdihadapidengankesabarandan

Keyakinanbahwakamumampumelewatinya.

“RIFALDI”

ABSTRAK

“Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata” Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana layanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata, peran pustakawan dalam layanan referensi, dan faktor-faktor apa saja yang mendukung layanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian studi kasus, dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan Observasi, wawancara dan kajian dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang yang dipilih, terdiri dari 2 pustakawan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelayanan referensi, untuk mengetahui sejauh mana peran pustakawan dalam pelayanan referensi, dan untuk mengetahui faktor pendukung layanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Perpustakaan pustakawan atau petugas perpustakaan khususnya dalam bidang referensi harus memberikan informasi secara luas dalam bidang serta subjek apa saja, karena Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata merupakan perpustakaan yang sifatnya khusus atau terbuka bagi siapa saja yang bekerja sama dengan perpustakaan ataupun kantor tersebut. Apabila di perpustakaan itu tidak ada koleksi ataupun bahan pustaka yang sedang dicari maka petugas perpustakaan (pustakawan) akan memberikan jalan keluarnya dengan cara menunjukkan tempat dan alamat dimana informasi yang sedang dicari oleh pengguna perpustakaan bisa mereka dapatkan. Dan juga yang langsung mencari informasi sendiri dengan cara mencari koleksi referensi tanpa meminta bantuan petugas perpustakaan yang dianggap cocok dan sesuai dengan keinginan mereka.

Kata kunci : peran perpustakaan, pelayanan, referensi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan khadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan laporan ini yang berjudul Sistem pengolahan bahan pustakawan di perpustakaan SMPN 6 Mataram meski banyak hambatan yang banyak kami alami dalam pengerjaan laporan ini, tapi kami dapat menyelesaikannya tepat waktu.

Dengan selesainya laporan ini tidak terlepas dari bantuan dari bagian pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (2) Bapak Drs. Amil, M.M Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (3) Bapak Lubis, S.Sos., M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing utama.
- (4) Bapak Iskandar, S.Sos., M.A. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
- (5) Bapak dan Ibu Dosen pengajar Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (6) Rekan-rekan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (7) Kedua Orang tua serta saudara saya yang saya cintai.
- (8) Semua pihak yang berjasa penulis tidak dapat sebutkan namanya satu persatu.

Semoga segala bimbingan, dorongan yang membuatnya di catat sebagai amal baik oleh Allah SWT , AMIN YAROBBAL ALAMIN.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.4.1 Metode Penelitian.....	6
1.4.2 Jenis Data.....	6
1.4.3 Sumber Data.....	7

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Perpustakaan.....	9
2.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan.....	10
2.2.1 Tujuan Perpustakaan.....	10
2.2.2 Fungsi Perpustakaan.....	11
2.3 Pengertian Pustakawan.....	12
2.4 Peranan Pustakawan.....	13
2.5 Pustakawan Referensi.....	14
2.6 Layanan Referensi.....	15
2.6.1 Pengertian Pelayanan Referensi.....	16
2.6.2 Tujuan Pelayanan Referensi.....	17
2.6.3 Fungsi Pelayanan Referensi.....	20
BAB III GAMBARAN UMUM.....	23
3.1 Profil Perpustakaan STP Mataram.....	23

3.1.1	
Visi.....	
.23	
3.1.2 Misi.....	23
3.1.3 Tujuan.....	23
3.2 Tentang Perpustakaan STP Mataram.....	24
3.3 Struktur Organisasi Perpustakaan STP Mataram.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
4.1 Peran Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi.....	27
4.1.1 Pemanfaatan Layanan Referensi.....	27
4.1.2 Kendala Layanan Referensi Di Perpustakaan STP.....	31
BAB V	
PENUTUP.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	33

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan ialah seseorang yang bekerja di dalam perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, ataupun informasi yang mereka butuhkan. Dan pada tahun 2000-an, pustakawan juga sudah mulai membantu orang menemukan informasi dengan menggunakan computer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet. Dalam perkembangan selanjutnya, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakikat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi, dan diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi dan lain sebagainya.

Perpustakaan merupakan salah satu tempat pengumpulan berbagai macam informasi dan berkembang mengikuti perkembangan teknologi. Dengan demikian perpustakaan dijadikan sebagai bagian dari pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Hal tersebut telah ada sejak dulu dan terus berproses secara alamiah

menunjuk kepada suatu kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan semua pihak.

Fungsi utama setiap perpustakaan adalah mengadakan, mengolah, menyediakan dan menyebarkan informasi kepada para pemakai. Untuk melaksanakan fungsi tersebut maka perpustakaan harus mengelola koleksinya sehingga informasi yang terdapat dalam koleksinya dapat dimanfaatkan secara optimal. Perpustakaan bisa dijadikan tempat untuk memperoleh beragam sumber informasi bagi pemustaka yang sedang melakukan penelitian, mengerjakan tugas atau karya ilmiah atau sekedar ingin mendapatkan informasi mengenai berbagai hal. Beragam informasi yang tersedia di perpustakaan memerlukan beragam layanan yang harus disediakan. Adapun layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan adalah:

Pelayanan referensi, pelayanan bimbingan pemakai, pelayanan penelusuran informasi, pelayanan fotocopy, dan sebagainya. Pelayanan tersebut diberikan agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi dari penggunanya, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi.

Pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Serta dapat membantu para pemakai pengunjung menemukan informasi dengan cara antara lain menerima

pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai atau pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi

Untuk dapat mencapai pelayanan referensi yang baik, petugas referensi harus terampil, ramah dan cetatan dan juga harus mampu sebagai pembuka jalan atau harus mempunyai pengetahuan dasar dalam pelayanan referensi.

Layanan Referensi memiliki fungsi informasi yang memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengguna, memberikan bimbingan untuk menemukan pengguna, memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai kebutuhan, memberikan pengarahannya dan bantuan dalam menggunakan koleksi referensi.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) didirikan untuk memberikan layanan kepada pemustaka dilingkungannya dan secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka diluar lingkungannya. Dimana anggotanya adalah seluruh karyawan, anggota keluarga karyawan, Mahasiswa Teknik, dan Universitas Perguruan Tinggi yang menjalin kerjasama dengan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Untuk terselenggaranya layanan, perpustakaan harus memiliki sarana dan prasarana yang dapat dikembangkan, perpustakaan harus mempunyai gedung atau ruangan tersediri paling kurang 100m² serta dilengkapi dengan berbagai perabot minimal rak buku, rak koran, rak majalah, meja dan kursi.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) juga berusaha dalam memberikan pelayanan dengan fokus pada yang dibutuhkan oleh pengguna

perpustakaan. Misalnya dengan mengelompokkan buku-buku yang sesuai dengan bidang ilmu masing-masing serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Dan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka hingga rampung. Sehingga pemustaka merasa terbantu dalam mencari informasi atau masalah yang mereka butuhkan. Dengan seperti itu pemustaka merasakan kepuasan dalam berkunjung di perpustakaan.

Dalam mewujudkan kepuasan bagi pemustaka, dimana kepuasan yang terjadi akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan layanan yang diberikan dengan selalu memanfaatkan dan menggunakan pelayanan perpustakaan sebagai salah satu sarana akan kebutuhan informasi bagi penggunanya, yaitu dengan fokus terhadap pelayanan pengguna perpustakaan. Berkaitan dengan hal tersebut maka Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka atau pengguna perpustakaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan data yang dikemukakan diatas penulis tertarik untuk mengetahui Bagaimana Peran Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP). Dengan kegiatan ini penulis dapat mengetahui sejauh mana peran pustakawan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) dalam layanan referensi.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut:

1. Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram?
2. Kendala Yang Di Hadapi Oleh Pustaka Dalam Meningkatkan Layanan Refrensi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui sejauh mana peran pustakawan dalam peningkatan pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP).
2. Untuk mengetahui kendala - kendala yang di hadapi peningkatan layanan referensi Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP).

1.3.2 Manfaat

1. Untuk mengetahui bagaimana peran pustakawan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP)
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang di hadapi oleh peran pustakawan dalam meningkatkan layanan refrensi di perpustakaanSekolah Tinggi Pariwisata (STP)

1.4 Metode

1.4.1 Metode Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis memakai pendekatan kualitatif-deskriptif.

penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci. Sementara itu metode deskriptif sebagai metode yang melukiskan suatu keadaan objektif atau peristiwa tertentu berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya yang kemudian diiringi dengan upaya pengambilan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta historis tersebut. Selain itu, studi deskriptif analitis adalah suatu penelitian yang tertuju pada penelaan masalah yang ada pada masa sekarang.

Metode kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif analitik yang dipakai dalam penelitian ini, sebagaimana ialah metode untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data mengandung makna. Metode kualitatif secara signifikan dapat mempengaruhi substansi penelitian artinya bahwa metode kualitatif menyajikan secara langsung hakikat hubungan antar peneliti dan informan.

1.4.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam laporan akhir ini adalah jenis data kualitatif, jenis data kualitatif yaitu data yang terkumpul berbentuk kategori atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka.

1.4.3 Sumber Data

Sumber data dapat diperoleh langsung maupun tidak langsung dari situasi sosial berupa tempat, objek, aktifitas, dan buku-buku yang berkaitan dengan topic penelitian yang dilakukan.

1.4.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lapangan dan langsung melakukan pengamatan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP), khususnya dalam layanan referensi. Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang mana peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap suatu benda, kondisi atau situasi, proses atau perilaku. Dalam metode ini, penulis menganalisis langsung dan memperhatikan kondisi, kualitas pelayanan yang diberikan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) dan tanggapan/respon dari pemustaka.
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data secara langsung, dan melakukan tanya jawab dengan supervisor atau petugas layanan perpustakaan pada objek masalah yang dikaji, serta tinjauan pustaka yang sesuai dengan data penulisan laporan akhir. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan bercakap langsung dengan maksud tertentu antara dua pihak, yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara

menjawab atas pertanyaan tersebut. Dalam hal ini, penulis melakukan Tanya jawab langsung pada pustakawan layanan referensi maupun ke ordinator bidang referensi Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP).

3. Studi Kepustakaan, yaitu mencari dan membaca pustaka atau sumber-sumber dari buku dan mengumpulkan informasi yang ada hubungannya dengan topik yang penulis angkat, serta mempelajari dokumen-dokumen yang tersedia di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP).

1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis melakukan penelitian pada Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP). Adapun rincian lokasi dan tempatnya adalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian laporan akhir di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) :

Alamat : Jalan Panji Tilar Negara No.99, Kekalik Jaya, Kec. Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. 83115

2. Waktu pelaksanaan penelitian laporan akhir

Penelitian laporan akhir dilaksanakan selama kurang lebih 3 bulan terhitung senin, 1 Maret 2019 sampai dengan kamis, 25 Mei 2018.

Jam kerja 08.00 – 15.30 wita.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pustakawan ialah seseorang yang bekerja di dalam perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, ataupun informasi yang mereka butuhkan. Dan pada tahun 2000-an, pustakawan juga sudah mulai membantu orang menemukan informasi dengan menggunakan computer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet. Dalam perkembangan selanjutnya, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakikat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelolainformasi, dan diantaranya pakar informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi dan lain sebagainya. Sejak tahun 1988 pemerintah Indonesia mengakui profesi pustakawan sebagai jabatan fungsional. Pengertian pustakawan ada kalanya dikaitkan dengan (Pegawai Negeri Sipil PNS), yaitu PNS yang mendapat Surat Keputusan (SK) sebagai pejabat pustakawa. Tetapi ada juga di antara pustakawan yang bekerja di perpustakaan tidak menyebut dirinya sebagai pustakawan karena belum memiliki SK.

Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui suatu pendidikan. Pustakawan merupakan seorang yang berkarya secara professional dibidang perpustakaan dan informasi.

Berdasarkan definisi diatas, dapat saya simpulkan bahwa pustakawan adalah profesi bagi orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi. Profesi pustakawan tidak membedakan antara pustakawan pemerintah (PNS_ atau pustakawan swasta (Non-PNS).

2.2 Peran Pustakawan dalam Peningkatan layanan refrensi

Layanan referensi adalah layanan yang ditujukan untuk memudahkan pengguna dalam mencari bahan pustaka berupa rujukan, sehingga pengguna dapat menggunakannya dengan mudah.

Seorang petugas pustakawan tentunya harus mempunyai kompetensi-kompetensi tertentu khususnya dalam bidang referensi. Disamping memiliki kepribadian yang komunikatif, ramah, kreatif, dan mampu mandiri. Sebagai seorang petugas, pustakawan mempunyai tugas antara lain menyebarluaskan informasi kepada masyarakat yang dilayaninya. Dengan demikian tugas pustakawan yang ditulis Soedjono Trimo dalam bukunya yang berjudul Reference Work dan Bibliography adalah sebagai berikut :

1. Membina dan mengembangkan koleksi buku-buku sumber informasi.

Maksudnya, pustakawan harus mampu memberikan bimbingan kepada para pemustaka atau pengguna perpustakaan dalam menemukan koleksi-koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan.

2. Mengatur sarana dan fasilitas di ruang referensi, ruang baca, dan ruang belajar.

Maksudnya pustakawan lebih memperhatikan tata ruang dan fasilitas agar pemustaka nyaman berada di ruang perpustakaan.

3. Peran dalam meningkatkan layanan referensi perpustakaan

Maksudnya pustakawan

2.3 Pustakawan Refrensi

Tercapainya tujuan dan fungsi suatu layanan perpustakaan tidak lepas dari peran pustakawan yang bertugas pada layanan tersebut. Pustakawan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan keprofesionalitas serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Kategori pustakawan referensi adalah, sebagai berikut:

1. Pustakawan referensi memiliki sikap dan cara yang mendorong pengguna untuk mencari bantuan.

2. Memberi bantuan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Pustakawan referensi memiliki pengetahuan yang mendalam tentang sumber daya informasi.
4. Pustakawan referensi mampu merencanakan dan melaksanakan strategi penelusuran yang efektif untuk menjawab pertanyaan referensi.
5. Memahami layanan dan kebijakan peprustakaan dan mampu menjelaskan kepada pengguna.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pustakawan referensi adalah pustakawan yang memiliki sikap dan pengetahuan mendalam yang mampu mendorong pengguna untuk mencari bantuan. Memiliki tanggung jawab untuk membantu dan memberikan jawaban secara langsung dengan mengintruksikan pengguna dalam mengakses segala bentuk pengetahuan terhadap kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

2.4 Layanan Referensi

Sebagai masyarakat yang hidup di zaman modern seperti sekarang ini tentunya sudah pernah mengunjungi peprustakaan, baik itu perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan-perpustakaan sejenisnya. Uraian mengenai pelayanan referensi di perpustakaan cukup besar, maju dan berkembang, namun demikian pula manfaat jika diterapkan di perpustakaan-perpustakaan yang masih baru mulai diselenggarakan. Dengan mempelajari pelayanan referensi semoga para pembaca menjadi tahu dan lebih mengerti tentang

arti, tujuan, dan fungsi mengenai pelayanan referensi di suatu perpustakaan.

2.5 Pengertian Layanan Referensi

Layanan referensi adalah salah satu kegiatan yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.

Sedangkan menurut *Sumardji (2007 : 11)*, pengertian pelayanan referensi adalah:

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

Bukan hanya *Sumardji* saja yang memberikan pengertian tentang layanan referensi, *Soejono Trimono* juga mendefinisikan tentang layanan referensi dalam bukunya yang berjudul "Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan"

adalah pemberi bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu. (Trimo, 2004 : 58)

Dari beberapa pendapat diatas bahwa pada dasarnya layanan referensi yang ada di peprustakaan sangat membantu para pengguna atau pemustakaan yang mencari informasi di perpustakaan karena layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi yang akurat, tepat dan memuaskan para pengguna.

2.5.1 Tujuan Pelayanan Referensi

Adapun tujuan layanan referensi adalah untuk;

1. Membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.
2. Membantu pemustaka menelusuri informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas, dan
3. Membantu pemustaka dalam menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

Dengan demikian tujuan utama dari pelayanan referensi adalah memberikan informasi atau petunjuk serta bantuan dan bimbingan kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan baik untuk

mencari informasi ataupun untuk memperdalam ilmu pengetahuan yang sedang dilaksanakan.

2.5.2 Fungsi Pelayanan Referensi

Agar pelayanan informasi dapat berjalan dengan baik, petugas perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi layanan referensi yang diantaranya adalah:

1. Informasi, adalah memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai atau para pengunjung perpustakaan.
2. Bimbingan, adalah memberikan bimbingan kepada para pemakai atau para pengunjung perpustakaan untuk mencari atau menemukan suatu informasi dan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing, dan bagaimana pula cara menggunakannya untuk mencari atau menemukan informasi yang di kehendaki atau yang di butuhkan.
3. Pemilihan atau penilaian, adalah memberikan petunjuk atau pengertian tentang bagaimana cara memilih atau menilai bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

4. Pengawasan, adalah suatu fungsi bagaimana peprustakaan referens mengorganisasikan fasilitas peprustakaan, bagaimana mengarahkan personal staf peprustakaan dan bagaimana peprustakaan melaksanakan studi terhadap para pengguna atau pemakai.
5. Pengajaran dan Bibliografi, adalah suatu fungsi pemberi bantuan dalam penggunaan peprustakaan secara tepat dengan sumber bibliografis.

2.5 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat terkumpulnya bahan pustaka baik tercetak maupun terekam yang dikelola secara teratur dan sistematis, disamping itu perpustakaan juga merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

(Sulistyo Basuki, 2008) dalam bukunya yang berjudul "*Pengantar Ilmu Perpustakaan*", medefiisikan perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian dari sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanyadisimpan menurut tata susuan tertetu utuk digunakan pembaca, dan bukan untuk djual.

Dalam buku Peridisasi Perpustakaan Indonesia, perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian atau sub bagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku,biasanya disimpan

menurut tata susunan tertentu serta digunakan untuk anggota perpustakaan.

Dari pendapat para ahli diatas dapat saya simpulkan bahwa perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahanpustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

2.6 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan

2.6.1 Tujuan Perpustakaan

Menurut *Pawit M. Yusup* dalam *Dian Sinaga*, Ilmu Perpustakaan dan Profesi Pustakawan mendefinisikan tujuan perpustakaan antara lain memperoleh dan memanfaatkan data atau informasi mutakhir untuk kemajuan perpustakaan. Dengan cara mengumpulkan informasi yang *up to date* atau selalu terbaru untuk diberikan kepada pengguna perpustakaan.

Menurut *Sulistiy Basuki* tujuan perpustakaan antara lain adalah, sebagai berikut :

1. Sebagai penyimpanan yang artinya perpustakaan bertugas menyimpan buku yang di terimanya. Tujuan ini nyata sekali pada perpustakaan nasional yaitu perpustakaan yang ditunjuk untuk menyimpan semua terbitan dari suatu negara.

2. Sebagai penelitian, artinya perpustakaan bertugas menyediakan buku untuk keperluan penelitian. Penelitian ini mencakup arti luas karena dapat dimulai dari penelitian sederhana hingga pada penelitian rumit dan canggih. Untuk keperluan penelitian ini perpustakaan bertugas menyediakan jasa yang membantu keberhasilan sebuah penelitian, misalnya mengadakan buku mengenai suatu subjek, menyusun daftar artikel majalah mengenai suatu masalah, membuat sari karangan artikel majalah maupun pustaka lainnya dan menyajikan laporan penelitian dalam bidang yang berkaitan. Dengan kegiatan ini maka perpustakaan mutlak diperlukan untuk membantu penelitian.
3. Sebagai informasi, artinya perpustakaan menyediakan informasi yang diperlukan pemakai perpustakaan. Pemberian informasi ini dilakukan baik atas permintaan ataupun tidak diminta. Dalam hal terakhir ini dilakukan bila perpustakaan menganggap informasi yang tersedia sesuai dengan minat dan keperluan pemakai.
4. Sebagai pendidikan, artinya perpustakaan sebagai tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Bagi yang sudah bekerja, serta yang putus sekolah ataupun pensiun kesempatan belajar menggunakan fasilitas perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, ataupun perpustakaan instansi prakti terbatas. Karena ketentuan

yang lazimnya berlaku pada jenis perpustakaan yang disebutkan di atas hanya memberikan layanan yang terbatas pada pemakai.

5. Sebagai kultural, yaitu perpustakaan menyimpan khazanah budaya bangsa atau masyarakat tempat perpustakaan berada serta juga meningkatkan nilai dan apresiasi budayan masyarakat sekitarnya melalui proses penyediaan bahan bacaan-bacaan serius artinya bacaan yang bertujuan menambah pengetahuan maupun membantu memenuhi keperluan pembaca. Misalnya untuk mencari suatu masalah, untuk persiapan ujian, dan sejenisnya. Bacaan ringan merupakan bacaan yang digunakan sebagai hiburan serta menambah khazanah rohaniyah pembaca. Karena sifatnya menambah kekayaan rohaniyah serta meghibur maka bacaan disebut pula bacaan rekreasi kultural.

2.6.2 Fungsi Perpustakaan

Pawit M Yusup berpendapat dalam bukunya yang berjudul “*Mengenal Dunia Perpustakaan*” bahwa perpustakaan pada umumnya mempunyai fungsi sebagai :

1. Edukatif, yaitu perpustakaan menunjang kegiatan proses belajar mengajar civitas akademik.
2. Informatif, yaitu perpustakaan merupakan tempat tersedianya berbagai macam informasi pengetahuan manusia yang terekam, khususnya informasi yang bersifat edukatif.

3. Rekreatif, yaitu perpustakaan sebagai tempat rekreasi atau hiburan. Melalui penyediaan berbagai koleksi ringan seperti buku-buku, novel, komik, surat kabar, majalah, dan sejenisnya, di saat-saat tertentu dimungkinkan dapat menghibur para pengguna yang datang ke perpustakaan.
4. Riset, yaitu perpustakaan dapat menunjang dalam penelitian, baik yang dilakukan oleh pelajar, mahasiswa, dosen dan staf fungsional lainnya seperti pustakawan, ahli bimbingan, psikiater dan lain sebagainya.

Disamping itu perpustakaan tidak boleh sekali-kali menjadi semacam gudang buku atau merangkap sebagai *Studi Hall* (ruangan belajar), dalam versi yang baru, dia harus mampu berfungsi sebagai :

1. Jantung dari semua program pendidikan Universitas, Institut yang bersangkutan, yaitu ia harus mampu membantu dan menjadi pusat kegiatan-kegiatan akademis lembaga pendidikannya. Metode belajar dan mengajar modern yang lebih menekankan kepada *individualized instruction* hanya mungkin dilaksanakan bila perpustakaannya memang fungsional untuk maksud itu.
2. Pusat alat-alat, bahan-bahan peraga pengajaran atau *instructional materialis center*. Dalam membantu

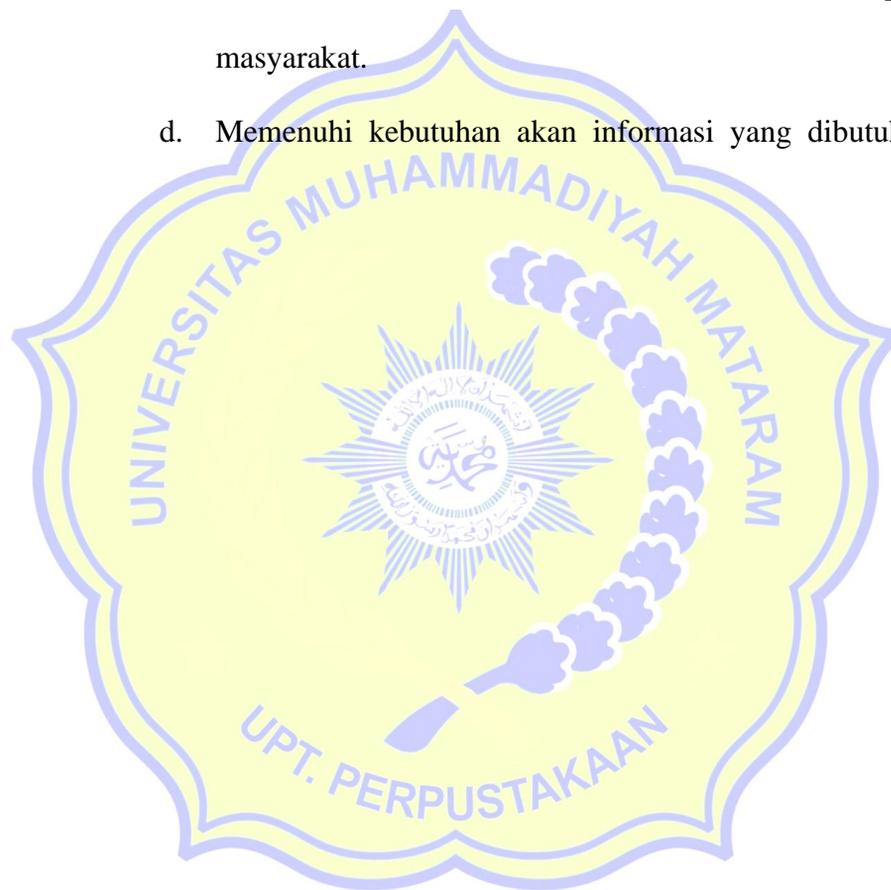
mepelancar jalannya perkuliahan serta praktikum-praktikum dan penelitian perpustakaan harus dapat menyediakan bahan-bahan dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para guru, dosen dalam perkuliahan didalam kelas, perpustakaan laboratorium dan seterusnya. Demikian pula dalam pelaksanaan *extension services* dari Universitas atau Institut dan lembaga-lembaga yang bersangkutan kepada masyarakat di luar lingkungan lembaga tadi, perpustakaan dapat menyediakan jasa-jasanya, bahan-bahannya, serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh *mission* itu, misalnya ; film, filmstip, slide, serta bahan-bahan lainnya, dan bantuan tenaga ahli perpustakaan.

3. *Clearning House* (pusat pengumpulan/penyimpanan) dari semua penerbit dan dari tentang daerahnya ataupun dalam bidang ilmu pengetahuan tertentu. Ini sesuai dengan salah satu tugas pokok perpustakaan, yakni : *the preservation of knowledge*. Fungsi ketiga ini sangat penting bagi setiap pendidikan ataupun ilmuan, karena dengan adanya pusat pengumpulan atau penyimpanan ini setiap orang akan udah mencari keterangan, data, bahkan kompratif, bahan mentah, ataupun *aanleding material* tentang daerahnya atau suatu bidang pengetahuan tertentu dalam usaha-usahanya dalam melakukan riset atau lainnya.

4. *Social center* dan pusat kegiatan kultural masyarakat setempat. Haruslah diingat para pengunjung perpustakaan tidak hanya terdiri atas mahasiswa, pengajar, dan para pegawai lembaga itu saja, melainkan termasuk pula orang-orang diluar lingkungan atau dapat dikatakan masyarakat umum mereka juga datang untuk mempergunakan fasilitas, jasa-jasa, dan bahan-bahan yang disediakan oleh perpustakaan itu. Dengan sendirinya mereka pun mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda, memiliki latar belakang yang berbeda serta kelainan dalam kebutuhan, minat, selera, dan umur. Memang harus diingat bahwa perpustakaan lebih menitik beratkan jasanya kepada masyarakat dalam tubuh lembaga penaungannya. Adanya orang-orang inilah serta adanya fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa yang disediakan oleh perpustakaan memungkinkan terjadinya kegiatan-kegiatan sosial dan kultural yang sangat menguntungkan, baik bagi perpustakaan itu sendiri maupun bagi masyarakat pada umumnya.

Dari penjelasan diatas sudah sangat jelas bahwa adanya perpustakaan sangat membantu sekali bagi masyarakat luas maupun lembaga-lembaga lainnya, dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa fungsi perpustakaan antara lain, sebagai berikut:

- a. Tempat untuk menyimpan bahan pustaka baik dalam bentuk tercetak, terekam, serta dalam bentuk audio visual.
- b. Sangat menunjang dalam program pendidikan dan penelitian.
- c. Memenuhi kebutuhan sosial, kultural, dan spiritual masyarakat.
- d. Memenuhi kebutuhan akan informasi yang dibutuhkan.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI

PARIWISATA MATARAM

3.1 Profil Perpustakaan STP Mataram

3.1.1 Visi

Menjadi pusat layanan informasi berbasis teknologi informasi dalam upaya pencapaian STP Mataram sebagai lembaga pendidikan pariwisata yang maju, unggul, terkemuka dan berdaya saing global.

3.1.2 Misi

1. Menyediakan sumber-sumber informasi dibidang ilmu kepariwisataan bagi civitas akademika STP Mataram
2. Memberikan sumbangan bagi peningkatan kualitas pelaksanaan proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat STP Mataram
3. Mendorong terwujudnya visi STP Mataram yang maju, unggul, terkemuka dan berdaya saing global
4. Mengembangkan layanan prima berbasis teknologi informasi dan sapa pesona pariwisata

3.1.3 Tujuan

1. Tersedianya sumber koleksi bahan pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan tri dharma perguruan tinggi STP Mataram
2. Terciptanya suasana yang kondusif demi kenyamanan pemustaka

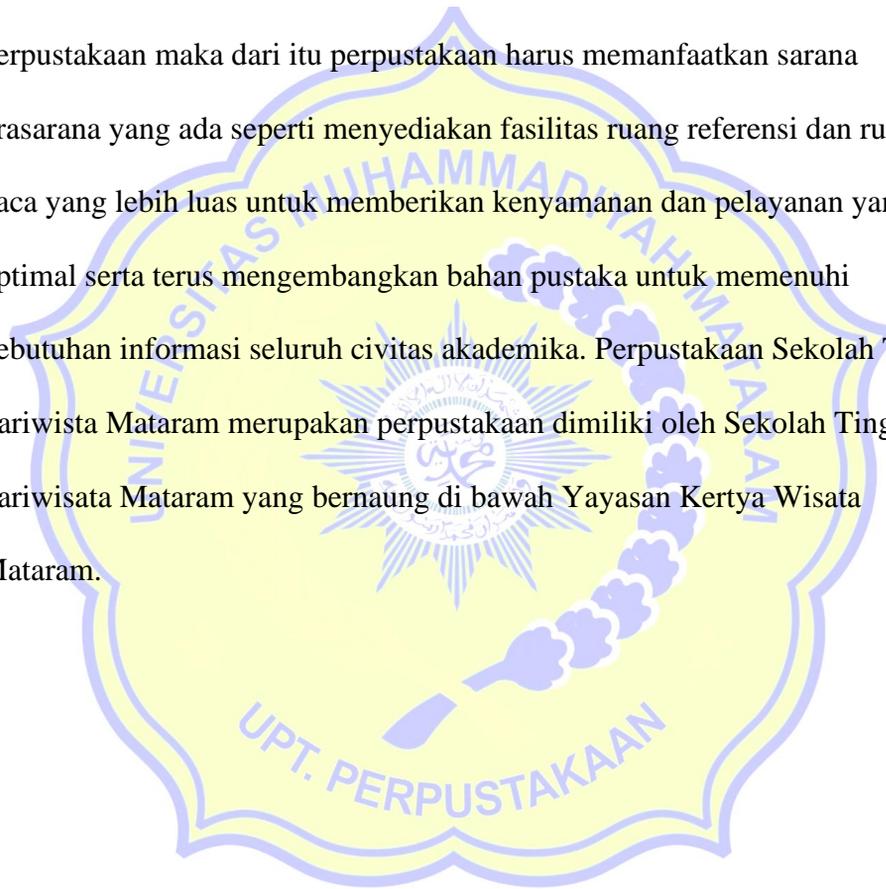
3. Terciptanya akses pemustaka yang luas dalam penelusuran informasi bahan pustaka berbasis website

3.2 Tentang Perpustakaan STP Mataram

Sebagai pusat penyimpanan dan penyebar informasi ilmiah, perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu fasilitas pendukung yang berada lingkungan STP Mataram. Bersama dengan unit-unit lain yang berada di lingkungan sekolah STP Mataram, keberadaan perpustakaan dimaksudkan untuk menunjang pendidikan mahasiswa, dosen dan karyawan, serta pengabdian masyarakat melalui jasa layanan yang tersedia. Berdirinya Perpustakaan tidak dapat terlepas dari sejarah berdirinya Akademi Pariwisata Mataram yang sekarang menjadi Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram karena perpustakaan didirikan bertepatan waktu dengan berdirinya Akademi Pariwisata Mataram berdasarkan SK Mendikbud No.04/D/0/1996 yaitu pada tanggal 16 Januari 1997.

Sebelum menjadi Sekolah tinggi pariwisata Mataram dulunya adalah Akademi Pariwisata Mataram dan perpustakaan sudah terbentuk dan berlokasi di salah satu ruangan yang sekarang menjadi ruang kelas yang berukuran 80m² tetapi seiring dengan perkembangan koleksi dan kebutuhan pemustaka pada tahun 2016 perpustakaan di pindah di gedung baru yang memiliki ruangan yang lebih luas dengan ukuran dan memiliki dua pegawai yaitu satu orang kepala perpustakaan dan satu orang staff seiring dengan berbenahnya perpustakaan. Turunlah Surat keputusan perubahan bentuk

Akademi Pariwisata Menjadi Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram berdasarkan SK Kemenristek Dikti Nomor: 416/KPT/I/2017 pada tanggal 26 Juli 2017 ini menjadi tantangan bagi perpustakaan yang tadinya hanya melayani pemustaka dari program study D1 dan D3 kini harus melayani program studi baru yaitu S1 serta menambah satu orang staff baru. Dengan fasilitas gedung yang lebih besar dan adanya penambahan SDM di perpustakaan maka dari itu perpustakaan harus memanfaatkan sarana prasarana yang ada seperti menyediakan fasilitas ruang referensi dan ruang baca yang lebih luas untuk memberikan kenyamanan dan pelayanan yang optimal serta terus mengembangkan bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh civitas akademika. Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram merupakan perpustakaan dimiliki oleh Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram yang bernaung di bawah Yayasan Kertya Wisata Mataram.



3.3 STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN STP MATARAM

