

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Perpustakaan

Istilah dan pengertian "perpustakaan" menurut berbagai pendapat yang diketahui sangat mirip, tetapi pada hakikatnya memiliki pengertian yang berbeda, hal ini dapat diketahui menurut :

1. Abdullah (2003: 3)

Perpustakaan tidak dapat dipahami sebatas sebagai sebuah gedung atau akomodasi fisik tempat menyimpan buku semata, akan tetapi secara sederhana dapat dinyatakan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, "ruang khusus", dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaan serta sebuah sistem yang di dalamnya terdapat unsur tempat koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu dan pemakaiannya.

2. Lasa Hs (1990: 48)

Perpustakaan adalah pengumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan buku/*book materials* dan bahan non buku/*non book materials* yang disusun dengan sistem tertentu diperuntukkan bagi pengguna jasa perpustakaan untuk diambil manfaatnya atau pengertiannya, tidak untuk dimiliki sebagian maupun keseluruhan.

3. Sutarno NS (2003: 7)

Perpustakaan adalah suatu ruangan bagian dari gedung/bangunan yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Dari berbagai pengertian "perpustakaan" seperti di atas, dapat disimpulkan bahwa:

Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia dan kumpulan koleksi bahan buku dan bahan non buku yang disusun berdasarkan sistem tertentu untuk diambil manfaatnya atau pengertiannya.

B.Referensi dan Layanan Referensi

Seperti yang telah dikatakan oleh Abdullah (2003: 225)

- Istilah "*Referensi*" berasal dari bahasa Inggris "*to refer*" yang berarti "menunjuk", yaitu menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan. Koleksi Referensi dapat diartikan sebagai bahan bacaan yang disusun dengan sistem tertentu untuk mendapatkan informasi yang lebih khusus.
- Sedangkan Layanan Referensi menurut *American Library Association (ALA)*, "Layanan Referensi" merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non ilmiah.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan 2 (dua) hal tentang Layanan Referensi, yaitu:

1. Memberikan petunjuk kepada sumber informasi yang ada di Perpustakaan yang disusun dengan sistem tertentu.
 2. Memberikan informasi langsung kepada pembaca, baik informasi yang ilmiah maupun informasi yang bersifat non ilmiah.
- 1.Kegiatan Layanan Referensi menurut Mustafa dan Saleh (1994: 323) dapat dibagi menjadi dua jenis kegiatan pokok, yaitu :
- a. Kegiatan Pokok Pelayanan Referensi
 - 1) Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan, koleksi, maupun hal-hal lain yang mudah dan cepat memenuhinya, misalnya memberikan keterangan mengenai lokasi

buku di rak, memberikan keterangan mengenai jenis katalog perpustakaan dan lokasinya di perpustakaan.

- 2) Memberikan informasi yang bersifat spesifik atau khusus, untuk memenuhinya diperlukan referensi bahan pustaka yang ada atau konsultasi dengan petugas lainnya, misalnya menjawab pertanyaan yang bersifat fakta seperti: alamat seorang tokoh, arti suatu kata, jumlah penduduk suatu negara dan sebagainya.
- 3) Memberikan bantuan penelusuran koleksi referensi yang diperlukan para pengguna dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat penelusur lain.
- 4) Memberikan bimbingan kepada para pengguna perpustakaan untuk mengenal berbagai jenis koleksi referensi untuk mencari informasi yang benar-benar dibutuhkan.
- 5) Membantu mengarahkan untuk menemukan pokok-pokok bahasan tertentu dalam buku yang sesuai dengan minat dan bidang studi pengguna perpustakaan.

b. Kegiatan Penunjang Pelayanan Referensi

- 1) Menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan perpustakaan atau jasa informasi lain dalam bidang kegiatan pemberian layanan jasa penggunaan informasi. Pinjam antarperpustakaan merupakan salah satu contoh bentuk kerjasama antarperpustakaan.
- 2) Menyelenggarakan pameran koleksi perpustakaan untuk memperkenalkan bahan pustaka yang baru diterima.
- 3) Mengorganisasi bahan-bahan kliping surat kabar, yaitu petugas referensi dapat membuat kliping berita dan artikel surat kabar, agar

mudah dalam pencariannya. Berita dan artikel surat kabar merupakan artikel yang berbobot untuk dijadikan sumber referensi.

- 4) Mengorganisasi koleksi referensi dengan baik sehingga mudah digunakan, yaitu dengan menata koleksi referensi (shelving) menurut klasifikasi yang digunakan oleh perpustakaan secara teratur.
- 5) Mencatat dan mengumpulkan data (statistik) kegiatan layanan referensi, yaitu digunakan untuk keperluan laporan Bagian Layanan Referensi dan bermanfaat untuk evaluasi sampai sejauh mana keberhasilan layanan referensi.

2. Jenis Pertanyaan Referensi

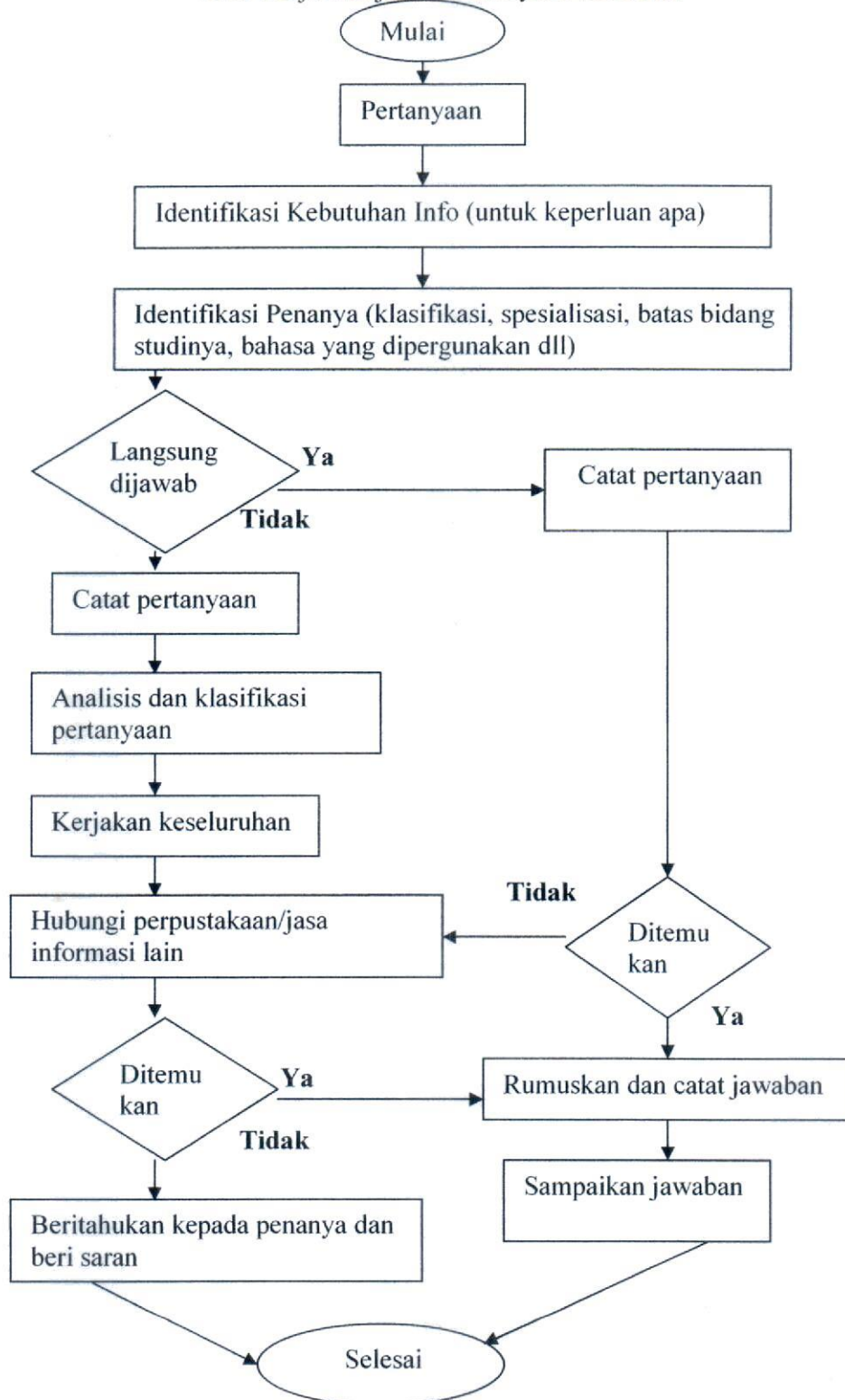
Menurut Mustafa dan Saleh (1994: 332), secara umum pertanyaan referensi dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

- a. Pertanyaan dengan spesifikasi yang jelas, artinya jelas apa yang diinginkan. Misalnya permintaan mengenai dokumen, buku, artikel, dan sebagainya, dengan disertai data bibliografi, misal pengarang, judul, atau keduanya.
- b. Pertanyaan tidak mempunyai spesifikasi yang jelas. Untuk menjawab jenis pertanyaan ini diperlukan wawancara terlebih dahulu agar informasi yang diberikan oleh petugas referensi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penanya. Contoh pertanyaan ini, misalnya: "tolong carikan tulisan mengenai hidroponik", Dalam hal ini petugas perlu mengetahui apakah penanya tersebut membutuhkan informasi yang berasal dari majalah, buku teks, atau petunjuk praktis saja. Juga perlu diketahui pula tujuan apa penanya mencari informasi. Apakah untuk penelitian atau untuk tujuan yang lain.

3. Prosedur Menjawab Pertanyaan Referensi

Menurut buku "Pedoman Layanan Referensi dan Sirkulasi Perguruan Tinggi" (1992: 45) untuk melaksanakan kegiatan menjawab pertanyaan referensi yang diajukan oleh para pemakai atau pengunjung perpustakaan pada umumnya dapat dilakukan dengan urutan kerja seperti berikut:

Bagan I:
Alur Kerja Menjawab Pertanyaan Referensi



Sumber Data : Pedoman Layanan Referensi dan Sirkulasi Perguruan Tinggi.Th 1992

C. Fungsi Layanan Referensi

Menurut Abdullah (2003: 227) fungsi layanan referensi adalah:

1. Pengawasan

Petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

2. Informasi

Petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi ini yang terpenting dari layanan referensi.

3. Bimbingan

Petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya.

4. Instruksi

Petugas referensi memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik, dan ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan.

5. Bibliografis

Petugas referensi secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik.

bertujuan untuk:

- Mengoptimalkan fungsi pelayanan referensi
- Menyediakan sumber informasi yang singkat, padat, dan tepat

D. Pengertian koleksi Referensi dan Jenis koleksi Referensi

1. Pengertian Koleksi Referensi

Koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan atau di luar perpustakaan yang terdiri atas berbagai bentuk dan dipergunakan sebagai bahan untuk mendapatkan informasi tertentu. Koleksi referensi tidak untuk dibaca secara keseluruhan, tetapi hanya dibaca pada bagian-bagian tertentu. Abdullah (2003: 229), koleksi referensi memiliki beberapa ciri, antara lain:

- a. untuk keperluan konsultasi
- b. tidak untuk dibaca seperti buku biasa
- c. tidak dibaca secara keseluruhan
- d. terdiri atas entri yang terpotong-potong
- e. tidak dipinjamkan
- f. informasinya disusun berdasarkan abjad, judul, subyek, kronologis, dan ada indeksnya.

Koleksi Referensi di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta mempunyai ciri sebagai berikut:

- 1) Mempunyai label huruf "R" berwarna hitam, label ini berfungsi untuk membedakan koleksi referensi dengan koleksi lainnya.
- 2) Sistem penempatan koleksinya disusun menurut peraturan tertentu, yaitu:

- a) Dimulai dari angka decimal kecil ke angka decimal besar pada call number yang ditempatkan pada punggung buku.
 - b) Disusun dari kiri ke kanan dalam satu kotak almari dari atas ke bawah.
 - c) Diikuti penyusunan urutan huruf pertama judul buku yang disusun alfabetis, kemudian urutan volume, bagian part/eksemplar/copy.
- 3). Koleksi referensi tidak dipinjamkan, boleh di fotokopi kecuali skripsi, laporan penelitian, thesis.

2. Jenis Koleksi Referensi

Koleksi referensi dapat dibedakan menurut sifat maupun macam isi informasi (Sumardji, 1996: 28)

a. Menurut sifat informasi, koleksi referensi terdiri dari:

- 1) Koleksi referensi umum, yaitu koleksi referensi yang berisi atau menyajikan informasi yang bersifat umum, ruang lingkupnya tidak terbatas hanya mengenai subyek-subyek informasi tertentu, misalnya terdapat pada buku-buku almanak, seperti

- ***Almanak Indonesia***. Jakarta: Biro Pusat Statistik, 1982.

- 2) Koleksi referensi khusus, yaitu koleksi referensi yang berisi informasi khusus mengenai subyek informasi atau pokok bahasan bidang pengetahuan tertentu, misalnya terdapat pada buku-buku almanak, seperti:

- ***Almanak Industri 1990***. Jakarta: Departemen Perindustrian RI, 1990.

b. Menurut macam dan isi informasi, koleksi referensi terdiri dari:

1) Almanak

Adalah penanggalan atau kalender dalam setahun. Buku ini berisi tentang informasi mengenai daftar hari, minggu, bulan, peristiwa, dan hari penting dalam setahun, misalnya:

- ***Family Almanac***, Morrisharth. New York: N.Y., 1972.
- ***The 1989 Information Please Almanac***. Information Please; 1989.

2) Buku Pegangan/Pedoman

Terbitan yang biasanya memuat keterangan-keterangan tentang suatu bidang, disajikan dalam bentuk yang padat dan praktis. Buku pedoman merupakan sumber referensi singkat, isinya meliputi berbagai macam data, sedangkan buku pedoman memuat petunjuk mengenai bagaimana melakukan sesuatu, ke mana dan apa yang harus dikerjakan, misalnya:

- ***Buku Pegangan Manajer Bank***: Pedoman untuk Manajemen Cabang, Jakarta: Bumi Aksara, 1991.

3). Buku Tahunan

Terbitan yang bersifat tahunan, isinya mengulas perkembangan atau kejadian dalam setahun, merekam informasi terbaru, dan disajikan dalam bentuk model statistic, misalnya:

- ***Laporan Tahunan Rektor Universitas Atma Jaya***, 2006.
- ***Laporan Tahunan 2000 BI***. Jakarta: Bank Indonesia, 2000

4) Direktori

Merupakan buku acuan yang berisi: daftar nama orang (pejabat, lembaga, badan, organisasi) dilengkapi dengan alamat, kegiatan, kode, dan data-data lain yang disusun secara alfabetis atau urutan kode-kode nomor, misalnya:

- ***Indonesia Directory of Photography***. Jakarta: Nincart dan Foto media, 2003.
- ***Indonesia tourist directory 2004***. Jakarta: Suara Pembaharuan, 2004.

5). Ensiklopedi

Merupakan buku acuan yang menghimpun berbagai cabang ilmu pengetahuan tertentu dalam artikel terpisah dan disusun secara sistematis. Fungsi ensiklopedi menjawab pertanyaan apa, bagaimana, di mana, dan mengapa, misalnya:

- ***Ensiklopedi Aqidah Islam***. Jakarta: Kencana, 2003.
- ***World Geographical Encyclopedia***. New York: McGraw-Hill, 1994.

6). Kamus

Buku acuan yang berisi daftar kata suatu bahasa atau daftar istilah yang disusun secara sistematis, biasanya alfabetis, dengan keterangan arti dan penggunaannya, misalnya:

- ***Kamus Umum Bahasa Indonesia***. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- ***Kamus Spanyol Indonesia***. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

7). Sumber Biografi

Buku acuan yang berisi informasi mengenai nama, tanggal lahir, kualifikasi, kedudukan, kegiatan, hobi, keluarga, alamat, hasil karya, dan riwayat hidup dari orang-orang terkenal yang disusun secara alfabetis, misalnya:

- ***Apa dan Siapa Ilmuwan dan Teknokrat Indonesia***. Jakarta: Pustaka Kartini, 1989.

8). Bibliografi

Buku acuan yang berisi daftar buku atau bahan pustaka yang disusun secara sistematis menurut golongan ilmu pengetahuan dan biasanya disusun secara alfabetis. Bibliografi tidak memberikan uraian mengenai subyeknya tetapi hanya menunjukkan bahan pustaka yang memuat informasi subyek tersebut, misalnya:

- ***Bibliografi Nasional Indonesia***. Perpustakaan Nasional RI, 1996.
- ***The Bibliografi of Parapsychology***. Perpustakaan Nasional RI, 1999.

9). Indeks dan Abstrak

Indeks merupakan daftar kata atau istilah yang biasanya terdapat pada bagian akhir dari suatu buku tersusun secara alfabetis, yang memberikan informasi mengenai halaman di mana terdapat masing-masing kata atau istilah tersebut, misalnya:

- ***Indeks Artikel Majalah daerah Bali***. Denpasar: Perpustakaan Nasional Propinsi Bali, 1999.

Abstrak merupakan perluasan dari pada indeks, yaitu selain mencantumkan data bibliografi seperti indeks, juga mencantumkan 'ringkasan' atau 'intisari' informasi yang diuraikan dalam publikasi yang didaftar, misalnya:

- *SARI Laporan Penelitian Bidang Lingkungan Hidup.*

Jakarta: Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah, 1995.

10). Sumber Geografi

Sumber Geografi merupakan sumber informasi yang berisi peta/gambaran daerah di permukaan bumi, misalnya:

- *Oxford of Economic Atlas of the World.* London: Oxford University Press, 1959.

E. Pustakawan Referensi

1 Pengertian Pustakawan

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan Perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan Ilmu Perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. (Kode Etik Pustakawan Indonesia).

2. Syarat Petugas Referensi

Untuk dapat memberikan layanan yang maksimal dan menunjang terciptanya layanan referensi yang baik, petugas di bagian referensi harus mempunyai kemampuan dan keahlian yang memadai. Beberapa syarat yang dimaksud menurut Mustafa dan Saleh (1994:322)

- a. Merupakan petugas yang tetap pada pelayanan referensi.
- b. Ramah-tamah dan tekun.
- c. Bersedia membantu pengguna perpustakaan.
- d. Memiliki pengetahuan umum yang luas.
- e. Mengetahui jenis-jenis koleksi referensi dan penggunaannya masing-masing.
- f. Mengetahui bahan pustaka yang menjadi koleksi perpustakaan.
- g. Menguasai teknik-teknik bimbingan.