

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses dengan mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera kita. Persepsi mempengaruhi rangsangan (stimulus) atau pesan apa yang kita serap dan apa makna yang kita berikan kepada mereka ketika mereka mencapai kesadaran. Oleh karenanya persepsi sangat penting bagi studi komunikasi dalam semua bentuk dan fungsinya (Devito, 1997: 75).

Cohen Fisher dalam Bungin (2006: 259) mengatakan bahwa persepsi didefinisikan sebagai interpretasi terhadap berbagai sensasi sebagai representasi dari objek-objek eksternal. Jadi persepsi adalah pengetahuan tentang apa yang dapat ditangkap oleh indera kita. Sedangkan Rakhmat (1999: 51) mengatakan persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

2. Proses Terjadinya Persepsi

Menurut Devito (1997: 75-76), proses terjadinya persepsi antara lain:

1. Terjadinya Stimulasi Alat Indera (*Sensory Stimulation*)

Pada tahap pertama, alat-alat indera distimulasi (dirangsang). Contohnya kita mendengar suara musik, Kita melihat seseorang yang sudah lama tidak kita jumpai, kita mencium parfum orang yang berdekatan dengan kita, kita mencicipi sepotong kue. Namun, meskipun kita memiliki kemampuan penginderaan untuk merasakan stimulus (rangsangan), kita tidak selalu menggunakannya. Sebagai contoh bila anda melamun di kelas, anda tidak mendengar apa yang dikatakan guru sampai dia memanggil nama anda.

2. Stimulasi Terhadap Alat Indera Diatur

Pada tahap kedua, rangsangan terhadap alat indera diatur menurut berbagai prinsip. Salah satu prinsip yang sering digunakan adalah prinsip proksimitas (*proximity*), atau kemiripan. Orang atau pesan yang secara fisik mirip satu sama lain dipersepsikan bersama-sama, atau sebagai satu kesatuan (unit). Sebagai contoh kita mempersepsikan orang yang sering kita lihat bersama-sama sebagai satu unit (sebagai satu pasangan). Demikian pula kita mempersepsikan pesan yang datang segera setelah pesan yang lain sebagai satu unit dan menganggap bahwa keduanya tentu saling berkaitan.

Prinsip yang lain adalah kelengkapan (*closure*). Kita memandang atau mempersepsikan suatu gambar atau pesan yang dalam kenyataan tidak lengkap sebagai gambar atau pesan yang lengkap. Sebagai contoh kita mempersepsikan

gambar potongan lingkaran sebagai lingkaran penuh meskipun sebagian dari gambar itu tidak ada. Kita akan mempersepsikan serangkaian titik atau garis putus yang ditata dalam pola melingkar sebagai sebuah lingkaran. Demikian pula kita melengkapi pesan yang kita dengar dengan bagian-bagian yang tampaknya logis untuk melengkapi pesan itu.

3. Stimulasi Alat Indera Ditafsirkan – Dievaluasi

Langkah ketiga dalam proses persepsi adalah *penafsiran-evaluasi*. Kita menggabungkan kedua istilah ini untuk menegaskan bahwa keduanya tidak bisa dipisahkan. Langkah ketiga ini merupakan proses subjektif yang melibatkan evaluasi di pihak penerima. Penafsiran-evaluasi kita tidak semata-mata didasarkan pada rangsangan luar, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kebutuhan, keinginan, sistem nilai, keyakinan tentang yang seharusnya, keadaan fisik dan emosi pada saat itu, dan sebagainya yang ada pada kita.

3. Sifat-sifat Persepsi

Persepsi terjadi dalam bentuk individu yang mempersepsi, bukan didalam objek dan selalu merupakan pengetahuan tentang penampakan. Untuk membantu mempermudah memahami arti persepsi, maka lebih jauh dapat kita lihat sifat-sifat persepsi itu sendiri, yaitu meliputi:

1. Persepsi adalah Pengalaman

Untuk mengartikan bahwa makna dari seseorang, objek atau peristiwa harus memiliki basis dalam melakukan interpretasi yang biasanya ditentukan pada pengalaman masa lalu dengan orang, atau peristiwa tersebut.

2. Persepsi adalah Selektif

Ketika mempersepsikan sesuatu biasanya hanya memperhatikan bagian-bagian tertentu dari suatu objek atau orang tertentu berdasarkan sikap, nilai, dan keyakinan yang ada dalam diri individu yang bersangkutan dan mengabaikan karakteristik yang tidak relevan atau berlainan dengan nilai dan keyakinan tersebut.

3. Persepsi adalah Penyimpulan

Proses psikologis dari persepsi mencakup penarikan kesimpulan melalui proses induksi secara logis. Interpretasi yang dihasilkan melalui persepsi pada dasarnya adalah penyimpulan atas informasi yang tidak lengkap. Dengan kata lain mempersepsikan makna adalah melompat pada suatu kesimpulan yang tidak sepenuhnya didasarkan atas data yang ditangkap oleh indera.

4. Persepsi Bersifat Tidak Akurat

Setiap persepsi yang kita lakukan akan mengandung masalah dalam kadar tertentu. Yang disebabkan oleh pengaruh pengalaman masalah masa lalu, selektifitas dan penyimpulan.

5. Persepsi Bersifat Evaluatif

Persepsi tidak akan pernah objektif, karena dalam proses menginterpretasikan makna berdasarkan pengalaman dan merefleksikan sikap, nilai dan keyakinan pribadi sehingga dalam mempersepsikan suatu objek perlu dilihat baik atau buruknya. Adalah sangat langka jika dapat mempersepsikan sesuatu secara sepenuhnya netral (Senjaya, 1993).

4. Proses-proses yang mempengaruhi persepsi

Devito (1997: 89) mengatakan bahwa proses-proses yang mempengaruhi persepsi adalah:

1. Teori Kepribadian Implisit

Teori Kepribadian Implisit mengacu pada teori kepribadian individual yang diyakini seseorang dan yang mempengaruhi bagaimana persepinya kepada orang lain.

2. Ramalan yang terpenuhi dengan sendirinya

Terjadi bila membuat ramalan atau merumuskan keyakinan yang menjadi kenyataan karena anda membuat ramalan itu dan bertindak seakan-akan lamaran itu benar.

3. Aksentuasi Perseptual

Aksentuasi Perseptual membuat kita melihat apa yang kita harapkan dan apa yang ingin kita lihat

4. Primasi-Resensi

Mengacu pada pengaruh relatif stimulus sebagai akibat urutan kemunculannya. Jika yang muncul pertama lebih besar pengaruhnya, kita mengalami efek primasi. Jika yang muncul kemudian mempunyai pengaruh yang lebih besar, kita mengalami efek resensi.

5. Konsistensi

Mengacu pada kecenderungan untuk merasakan apa yang memungkinkan kita mencapai kesinambungan atau kenyamanan psikologis diantara berbagai sikap dan hubungan antara mereka.

6. Stereotipe

Mengacu pada kecenderungan untuk mengembangkan dan mempertahankan persepsi yang tetap dan tidak berubah mengenai sekelompok manusia dan menggunakan persepsi ini untuk mengevaluasi anggota kelompok tersebut, dengan mengabaikan karakteristik individual yang unik.

Persepsi seseorang dengan orang lain belum tentu sama. Perbedaan persepsi dapat disebabkan oleh beberapa hal seperti yang dikemukakan oleh Sarwono (1993: 43), yaitu:

1. Perhatian

Biasanya seseorang tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada di sekitarnya sekaligus, tetapi akan memfokuskan perhatiannya terhadap satu atau dua objek saja.

2. Set

Adalah harapan seseorang akan rangsangan yang timbul. Misalnya pada seorang pelari yang siap pada garis start terdapat set bahwa akan mendengar tembakan.

3. Kebutuhan

Kebutuhan yang menetapkan diri seseorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut, dengan demikian kebutuhan-kebutuhan yang berbeda akan menyebabkan perbedaan persepsi.

4. Sistem nilai

Sistem nilai yang berlaku di masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi

5. Ciri kepribadian

Ciri kepribadian akan mempengaruhi persepsi. Misalnya A dibawah pengawasan satu orang atasan, sedangkan A pemalu dan penakut. Maka ia mempersepsikan atasannya sebagai tokoh yang menakutkan dan perlu dijauhi.

6. Gangguan Kejiwaan

Gangguan kejiwaan dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut halusinansi.

Dengan adanya enam hal tersebut di atas, maka jelas terdapat perbedaan persepsi antara seseorang dengan yang lainnya terhadap suatu objek.

B. Hubungan Persepsi dengan Komunikasi

Setiap manusia memiliki persepsi yang berbeda terhadap seseorang ataupun suatu hal. Apabila persepsi seseorang terhadap orang lain adalah jelek dan tidak baik, maka komunikasi yang terjadipun menjadi tidak efektif. Sebagai contoh seorang anak mempersepsikan salah satu temannya adalah seorang yang sombong dan pembohong, maka anak tersebut cenderung akan menjaga jarak dengan temannya itu sehingga komunikasipun sangat jarang terjadi. Apabila terjadi komunikasi antara si anak dan

temannya, itupun akan berjalan tidak sempurna karena si anak sudah tidak percaya lagi kepada temannya. Sama halnya persepsi seseorang terhadap suatu hal atau tempat. Apabila seseorang sudah merasa tidak nyaman terhadap suatu tempat karena kotor, pelayanannya yang kurang baik dan lingkungannya yang tidak nyaman, maka akan menimbulkan persepsi yang jelek, yang dapat mengakibatkan orang tersebut tidak lagi mengunjungi tempat itu dan mungkin akan mencari tempat yang lain, yang menurutnya lebih baik. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi sangatlah mempengaruhi komunikasi yang terjadi antara satu dengan yang lain. Karena dari persepsi itulah orang dapat menanamkan dalam dirinya rasa suka atau tidak suka terhadap seseorang atau sesuatu yang akan menentukan untuk menjalin suatu hubungan atau tidak.

C. Pengertian Pengguna

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga (2002: 375), pengguna adalah orang yang menggunakan. Dalam hal ini pengguna adalah orang-orang yang menjadi anggota, peminjam dan pengunjung BPAD.

D. Tinjauan Tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga (2002: 646), pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Dalam hal ini adalah bagaimana pelayanan yang diberikan BPAD kepada para pengguna. Secara umum, pengertian pelayanan adalah kegiatan

atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain, dan menyediakan kepuasan bagi pelanggan atau pengguna.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithamal dalam Tjiptono (1995: 27), terdapat 5 dimensi dalam menentukan kualitas jasa pelayanan, yaitu:

1. Reliability

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2. Responsiveness

Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan

3. Assurance

Meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

4. Emphaty

Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk mrnghubungi perusahaan, kemampun karyawan untuk

berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggan

5. *Tangibles*

Meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Peneliti menggunakan kelima dimensi tersebut dalam melihat kualitas jasa pelayanan yang diterapkan di BPAD. Kelima dimensi ini akan dinilai oleh pengguna BPAD yang datang untuk mengetahui baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Kelima dimensi ini jika diterapkan dalam pelayanan di BPAD menjadi:

1. *Reliability*

Reliability adalah kemampuan BPAD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misinya, yaitu mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri, dan sadar informasi dengan menyediakan buku-buku yang bermanfaat bagi masyarakat.

2. *Responsiveness*

Responsiveness adalah respon atau kesigapan pustakawan dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam menangani keluhan pengguna dalam pencarian buku.

3. *Assurance*

Assurance adalah kemampuan pengenalan pustakawan BPAD terhadap buku-buku yang ada, keterampilan dalam memberikan informasi, serta keramahan dan

kesopanan dalam memberikan pelayanan, khususnya keramahan dalam hal peminjaman dan pengembalian buku.

4. *Emphaty*

Emphaty adalah perhatian yang diberikan pustakawan kepada para pengguna dengan membina hubungan dan melakukan komunikasi yang baik dan benar.

5. *Tangibles*

Tangibles berupa penampilan fisik seperti kebersihan ruangan, kerapihan tata ruang, kenyamanan ruangan, tempat parkir, kelengkapan peralatan seperti meja, kursi, dan sarana lainnya, juga penampilan pustakawan yang rapi dan bersih.

3. Tujuan Pelayanan

Menurut Ruslan (2002: 290), tujuan pelayanan adalah:

1. Dapat memberikan rasa percaya dan kepercayaan kepada konsumennya
2. Tetap menjaga (maintenance) agar konsumen merasa diperhatikan atau dipentingkan segala kebutuhannya serta kepentingannya.
3. Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

E. Tinjauan Tentang Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Nasution dalam Martoatmojo (1993: 5) mengatakan bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka harus sewaktu-waktu

tersedia bagi mereka yang memerlukannya. Jelas bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan.

Dari pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan mengenai informasi bahan-bahan (koleksi) baik itu berbentuk buku maupun informasi.

2. Fungsi Pelayanan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai suatu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan kesiapan petugas untuk mengemban tugas tersebut. Baik dan buruknya citra perpustakaan sangat ditentukan oleh baik dan buruknya jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang bersangkutan (Nursalam, 1996: 93).

Fungsi pelayanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pembaca. Fungsi pelayanan perpustakaan adalah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati (Martootmojo, 1993: 6). Dengan pelayanan yang baik, yaitu dapat memenuhi permintaan pengguna dan menyediakan bahan-bahan pusaka yang tersedia, akan membuat pengguna merasa puas dan senang. Dengan begitu akan menimbulkan persepsi yang baik di mata pengguna dan tidak menutup kemungkinan perpustakaan akan menjadi tempat favorit untuk dikunjungi dalam mencari wawasan dan informasi serta mengisi waktu luang.

3. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Tujuan dari pelayanan perpustakaan adalah melayani pembaca memperoleh bahan perpustakaan yang mereka perlukan, agar pengguna (*user*) mengetahui apa yang ada di perpustakaan maupun kegiatan-kegiatan perpustakaan yang lain, misalnya kegiatan promosi perpustakaan (<http://www.fedri-hidayat.co.cc/2009/12/fungsi-dan-tujuan-layanan-perpustakaan.html>hari. Diakses senin 16 agustus 2010 pukul 15. 15WIB).

4. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Lasa HS (1995: 1-34) mengatakan bahwa jenis pelayanan perpustakaan dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani pengguna yang akan meminjam dan buku serta membuat statistik pengguna.

Tujuan pelayanan sirkulasi adalah:

- a. Supaya pengguna mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
- b. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, di mana alamatnya, serta kapan koleksi itu harus kembali.
- c. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui

2. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi.

Tujuan pelayanan referensi adalah:

- a. Membimbing pengguna jasa pelayanan perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan.
- b. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu
- c. Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topic, subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaa yang berbeda.
- d. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya dan waktu.

5. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Menurut Lasa H.S (1995: 4-5), sistem pelayanan perpustakaan dibedakan menjadi 2, yaitu:

1. Sistem pinjam atau pelayanan tertutup (*closed acces*)

Adalah suatu cara peminjaman yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia. Koleksinya akan diambilkan oleh petugas. Dalam sistem ini, peran katalog sangat penting.

Keuntungan dari sistem pelayanan tertutup ini adalah:

- a. Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain dekat
- b. Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak
- c. Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibanding dengan sistem terbuka.

Sedangkan kerugiannya adalah:

- a. Banyak energi yang terserap di bagian ini
 - b. Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam
 - c. Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan, misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjam.
 - d. Antrian meminjam maupun mengembalikan buku di bagian ini sering berjubel.
2. Sistem pinjam/pelayanan terbuka (*open acces*)

Adalah suatu cara peminjaman yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Adapun keuntungan dari sistem pelayanan ini adalah:

- a. Kartu-kartu katalog tidak segera rusak, karena sedikit yang menggunakannya. Pada umumnya mereka langsung menuju ke rak buku untuk memilih sendiri.
- b. Menghemat tenaga. Sebab dalam sistem ini, pustakawan tidak perlu mengambilkan buku. Pustakawan hanya mencatat dan kemudian mengembalikan buku-buku yang telah dibaca di tempat, maupun yang dikembalikan hari itu.
- c. Judul-judul buku yang diketahui dan dibaca lebih banyak

- d. Akan segera diketahui judul buku yang segera dipinjam, nama dan alamat peminjam
- e. Apabila calon peminjam tidak menemukan buku tertentu yang dicari, maka saat itu pula dia dapat mencari judul lain yang juga relevan.

F. Tinjauan Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan secara berkesinambungan oleh pemakainya sebagai sumber informasi (Milburga, 1986: 17). Sedangkan menurut Noerhayati, perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan dan ilmu pengetahuan (1987: 1)

Menurut Basuki (1999: 5) perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian dari sebuah gedung ataupun gedung tersendiri yang digunakan untuk menyimpan buku serta terbitan lainnya. Bahan-bahan pustaka ini disimpan menurut tata susunan tertentu untuk kepentingan pembaca, bukan untuk dijual dengan tujuan mencari untung.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pengertian perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh penggunanya.

2. Jenis dan Fungsi Perpustakaan

Jenis-jenis perpustakaan yang ada di Indonesia tidak banyak berbeda dengan jenis-jenis yang umum terdapat di seluruh dunia. Dalam lampiran keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tertanggal 11 Maret No. 0103/0/1981, jenis-jenis perpustakaan meliputi:

1. Perpustakaan Nasional

Perpustakaan Nasional berkedudukan di ibu kota Negara, berfungsi sebagai perpustakaan deposit nasional dan terbitan asing dalam bidang ilmu pengetahuan, sebagai koleksi nasional, menjadi pusat bibliografi nasional, pusat informasi dan referensi serta penelitian, pusat kerjasama antar perpustakaan di dalam dan luar negeri.

2. Perpustakaan Wilayah

Berkedudukan di ibukota propinsi, sebagai pusat kerjasama antar perpustakaan di wilayah propinsi, penyimpan koleksi bahan pustaka yang menyangkut propinsi, semua terbitan di wilayah, pusat penyelenggaraan pelayanan referensi, informasi dan penelitian dalam wilayah propinsi. Menjadi unit pelaksanaan teknis Pusat Pembinaan Perpustakaan.

3. Perpustakaan Umum

Menjadi pusat kegiatan belajar, pelayanan informasi, penelitian dan rekreasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Meliputi Perpustakaan Umum Daerah Tingkat II di ibukota kabupaten/kotamadya, Perpustakaan Umum Kecamatan yang berada di kecamatan, dan Perpustakaan Umum Desa. Dibina dan dikembangkan dengan

kerjasama antara Pemerintah Pusat dengan Pemerintah Daerah dan masyarakat setempat.

4. Perpustakaan Keliling

Berfungsi sebagai Perpustakaan Umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan Perpustakaan Umum dengan mengunjungi pusat pemukiman masyarakat. Merupakan peningkatan dan perluasan pelayanan Perpustakaan Wilayah/Perpustakaan Umum Tingkat II.

5. Perpustakaan Sekolah

Berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian sederhana, pusat baca guna menambah ilmu pengetahuan dan rekreasi.

6. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berfungsi sebagai sarana kegiatan belajar-mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat dalam pelaksanaan Tridharma Perpustakaan.

7. Perpustakaan Khusus/Dinas

Berfungsi sebagai pusat referensi dan penelitian serta sarana untuk memperlancar pelaksanaan tugas instansi/lembaga yang bersangkutan.

3. Tujuan Perpustakaan

Tujuan perpustakaan adalah bersama-sama dengan lembaga dan sarana yang lain berusaha menciptakan masyarakat yang terdidik dan terpelajar, agar senantiasa tanggap terhadap perkembangan dunia dan ilmu pengetahuan, sehingga menimbulkan rasa percaya diri dan senang untuk terus-menerus meningkatkan pendidikannya (Milburga, 1986: 17).

4. Koleksi Perpustakaan

Menurut Sumardji (1988: 13) koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan antara lain:

1. Berdasarkan cara menghasilkannya, koleksi perpustakaan terdiri dari:
 - a. Koleksi berupa naskah yang ditulis dengan tulisan tangan asli, misalnya manuskrip
 - b. Koleksi berupa karya cetakan, misalnya buku-buku, majalah dan surat kabar
 - c. Koleksi berupa karya alihan dari karya tulisan tangan asli maupun karya cetakan ke karya grafis dengan alat elektronik ataupun fotografi, misalnya film, slide, piringan hitam, tape dan lain-lainnya.
2. Berdasarkan bentuknya, koleksi perpustakaan terdiri dari:
 - a. Buku, seperti buku teks, fiksi maupun non fiksi, dan buku referensi seperti kamus, ensiklopedia, almanak, buku pegangan, bibliografi, indeks, abstrak, peta, dan sebagainya
 - b. Penerbitan pemerintah, seperti Lembaran Negara, Tambahan Lembaran Negara, Berita Negara, Tambahan Berita Negara, Himpunan Peraturan Pemerintah dan sebagainya.
 - c. Laporan penelitian, paper, skripsi, tesis, dan disertasi
 - d. Majalah, baik umum maupun khusus
 - e. Surat kabar
 - f. Karya alihan tulisan-tulisan ataupun cetakan-cetakan yang telah dibuat menjadi film, slide, piringan hitam, tape dan sebagainya.
 - g. Manuskrip

G. Kerangka Pikir

Teori yang relevan dengan penelitian ini adalah Teori Kepribadian Implisit, yang dikemukakan oleh Devito (1997: 89). Teori Kepribadian Implisit adalah teori kepribadian individual yang diyakini seseorang dan yang mempengaruhi bagaimana persepinya kepada orang lain. Teori ini tidak hanya mempersepsikan orang lain tetapi juga mempersepsikan suatu hal atau peristiwa. Persepsi akan timbul berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman informan, yang dalam hal ini adalah pengguna BPAD. Setiap pengguna yang datang ke BPAD pasti mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagian pengguna mungkin mempersepsikan bahwa pelayanan BPAD terhadap para penggunanya sudah cukup baik. Sebagian lagi mungkin akan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja atau bahkan tidak baik.

Sudah selayaknyalah suatu perusahaan ataupun instansi, termaksud BPAD memberikan pelayanan yang baik kepada semua pengunjung atau penggunanya. Dengan pelayanan yang baik tentunya dapat meningkatkan kepuasan pengguna, dan juga meningkatkan citra yang baik di mata masyarakat.

Adapun pelayanan yang diberikan oleh BPAD adalah dalam banyak hal seperti yang dikemukakan oleh Zeithamal dalam Tjiptono (2002: 38) yaitu:

1. Reliability

Reliability adalah kemampuan BPAD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misinya, yaitu mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas,

maju, mandiri, dan sadar informasi dengan menyediakan buku-buku yang bermanfaat bagi masyarakat.

2. *Responsiveness*

Responsiveness adalah respon atau kesigapan pustakawan dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam menangani keluhan pengguna dalam pencarian buku.

3. *Assurance*

Assurance adalah kemampuan pengenalan pustakawan BPAD terhadap buku-buku yang ada, keterampilan dalam memberikan informasi, serta keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, khususnya keramahan dalam hal peminjaman dan pengembalian buku.

4. *Emphaty*

Emphaty adalah perhatian yang diberikan pustakawan kepada para pengguna dengan membina hubungan dan melakukan komunikasi yang baik dan benar.

5. *Tangibles*

Tangibles berupa penampilan fisik seperti kebersihan ruangan, kerapihan tata ruang, kenyamanan ruangan, tempat parkir, kelengkapan peralatan seperti meja, kursi, dan sarana lainnya, juga penampilan pustakawan yang rapi dan bersih.

H. Bagan Kerangka Pikir (pakai kerangka pikir yang baru)