keuntungan bagi perusahaan. Menurut Oliver (dalam Saladin dan Oesman, 1997), loyalitas merupakan komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melaksanakan pembelian ulang/berlangganan kembali dengan produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha pemasaran mempunyai potensi yang menyebabkan perubahan perilaku.

Loyalitas dari pelanggan terhadap suatu produk ataupun perusahaan hendaknya terus dipertahankan, karena pelanggan yang loyal merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan. Berberapa hal yang perlu dilakukan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan sebagai berikut :

1. Memberikan keunggulan operasi,
2. Membentuk kedekatan dengan pelanggan,
3. Kepemimpinan multi produk,
4. Meriset pelanggan,
5. Melatih dan memotivasi staf untuk loyal,
6. Membuat data pelanggan, menyediakan layanan pelanggan gratis,
7. Melakukan *Relationship Marketing.*

Faktor Pendukung dan Penghambat Loyalitas Pelanggan

Beberapa faktor pendukung dan penghambat yang perlu disikapi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dapat dibagi menjadi dua faktor utama, yaitu faktor internal dan ekternal. Faktor internal yang merupakan pendukung diantaranya adalah manajemen yang baik dan berkomitmen; sumber daya manusia (SDM) yang berdedikasi, berpengalaman, dan terlatih; dan yang menjadi sorotan utama pelanggan adalah kualitas produk itu sendiri yang telah teruji dan layak untuk dipasarkan dengan kuantitas tertentu sesuai daya serap pasar. Sedangkan faktor internal yang dapat menghambat diantaranya adalah faktor anggaran yang relative membutuhkan anggaran lebih besar yang sebagian disebabkan oleh adanya selisih anggara saat dibuatnya anggaran dengan saat realisasi anggaran. Hal ini biasanya dialami karena adanya perbedaan asumsi kurs mata uang yang ditetapkan saat anggaran dibuat.

Faktor eksternal yang merupakan pendukung diantaranya adalah adanya pasar yang potensial dengan kebutuhan/keinginan yang beragam; selain itu juga adanya faktor regulasi pemerintah yang bisa menjadi pendukung sekaligus bisa juga sebagai penghambat. Hal lain yang dimungkinkan menjadi penghambat adalah semakin banyaknya pesaing. Namun bilamana perusahaan mampu memposisikan produknya secara tepat, memiliki keunggulan yang komparatif dan memiliki keunikan tersendiri, tentunya loyalitas pelanggan akan lebih mudah untuk dipertahankan.

Penutup

Loyalitas pelanggan sangat diperlukan untuk diwujudkan agar perusahaan dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya melalui bauran promosi, baik melalui periklanan, penjualan personal, promosi penjualan, penjualan langsung, dan hubungan masyarakat. Kelima bauran promosi ini harus dapat disinergikan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan perusahaan. Selain itu juga perusahaan harus lebih dapat mengenali faktor-faktor pendukung dan juga penghambat upaya pelaksanaan bauran promosi baik secara internal maupun secara eksternal. Khusus untuk faktor internal seharusnya sudah lebih dapat diatasi, sehingga fokus perhatian perusahaan lebih pada bagaimana untuk lebih siap dalam menghadapi faktor penghambat yang secara khusus dari eksternal, yaitu dari perusahaan pesaing dan regulasi pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran 1 dan 2*. Alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan, Edisi Milenium, Jakarta : Prenhallindo.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, *Prinsip-prinsip Pemasaran I.* Alih Bahasa Damos Sihombing, Edisi Kedelapan, Jakarta : Erlangga.

Saladin, Djaslim dan Yevis Marty Oesman, 1997, *Intisari Pemasaran*. Edisi Kedua, Bandung : Media IPTEK.

Stanton, William J., 1996, *Prinsip-prinsip Pemasaran,* Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Jakarta : Erlangga.

UPAYA MEWUJUDKAN TATA RUANG PRAKTIS DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN YANG REPRESENTATIF

Kusdibyo
Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Semarang

Abstraksi

Gedung perpustakaan di Indonesia dewasa ini dibangun dengan menggunakan desain dan arsitektur masing-masing. Gedung perpustakaan tersebut memiliki berbagai macam kelebihan dan kekurangan dari berbagai sisi, mengakomodasi berbagai macam usulan dari pengelola perpustakaan dan pada akhirnya memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Perencanaan gedung yang baik akan menghasilkan tempat kerja yang efisien, nyaman, dan menyenangkan bagi staf perpustakaan maupun bagi pengunjungnya. Guna menciptakan hal tersebut dibutuhkan pemahaman tentang keperluan pemakaian serta objek dan fungsi perpustakaan.

Kata Kunci : *tata ruang praktis, pelayanan perpustakaan.*

Pendahuluan

Perpustakaan adalah sebuah fasilitas umum yang sangat dikenal oleh semua orang dan berbagai kalangan, terutama mahasiswa dan siswa. Bagi yang pernah mengenyam pendidikan formal, pasti mengenal fasilitas ini. Sebagai salah satu fasilitas umum, perpustakaan memiliki keunikan yang membedakannya dengan fasilitas umum lainnya, seperti pasar dan supermarket. Salah satu kekhususannya adalah bahwa perpustakaan memiliki nilai moral dan akademik. Sebuah nilai yang menempatkan perpustakaan pada tataran yang tinggi sebagai sumber ilmu pengetahuan dan informasi.

Perancangan perpustakaan selalu dimulai dengan mempedulikan nilai-nilai tersebut. Pada banyak kasus nilai-nilai tersebut menjadi awal penggalian ide/gagasan dalam merancang. Dunia rancang perpustakaan sering menyebutnya sebagai transformatif nilai kedalam bentuk dan ruang. Semakin besar kesesuaian antara nilai dan tampilan fisiknya maka makin baik karya rancang tersebut.

Ruang perpustakaan baik letaknya *central* agar mudah di datangi dari berbagai arah. Membaca dan belajar memerlukan konsentrasi dan ketenangan. Oleh karena itu, perpustakaan letaknya jangan terlalu berdekatan dengan ruang pendidikan olahraga dan ruangan untuk musik. Dalam perencanaan ruangan perpustakaan harus pula dipertimbangkan syarat-syarat fungsional yang memungkinkan pelayanan yang efektif dan lancar.

Tampilan dalam konteks desain perpustakaan, tentunya sangat dipengaruhi juga oleh nilai-nilai tersebut, sehingga tampilan akan berbeda dengan tampilan pada fasilitas-fasilitas yang lain yang ada didalamnya dan

menampilkan suasana santai yang eksklusif, semuanya dikemas dalam bentuk tampilan yang menarik. Cara mengatur perabot serta isi perpustakaan dan cara menghias ruangan dapat membuat perpustakaan lebih menarik dan membuat para pembaca merasa lebih serasi duduk di dalamnya. Cahaya lampu-lampu haruslah cukup terang, akuistik atau cara mengontrol atau suara harus diperhatikan (kedap suara), soal-soal fentilasi memerlukan perhatian yang seksama pula agar ada sirkulasi udara biar tidak pengab.

Nilai-nilai dalam Perpustakaan

Perpustakan adalah fasilitas umum yang bermakna. Beberapa cerminan nilai yang terkandung didalamnya adalah :

1. Ilmu pengetahuan.
2. Nilai Kemanusiaan/Kebudayaan.
3. Kedisiplinan.
4. Keterbukaan.
5. Ketekunan.
6. Perkembangan.
7. Kreatifitas.
8. Profesionalisme.
9. Ketenangan.
10. Menghargai orang lain.
11. Status organisasi + manajemen.
12. Gedung/ruang.
13. Koleksi.
14. Perabot + perlengkapan.
15. Layanan.
16. Anggaran.
17. Kerjasama.
18. Minat baca.
19. Penelitian + pengembangan.

Daftar tersebut tentunya dapat diperpanjang sesuai dengan konteks dan pemikiran yang ada. Adanya nilai-nilai tersebut menyebabkan para perancang menggagas ide-ide yang beragam sesuai dengan interperasinya masing-masing :

1. Mendesain perpustakaan seperti sebuah buku.
2. Mendesain perpustakaan seperti sebuah monumen.
3. Mendesain perpustakaan seperti sebuah bentuk solid yang stabil dan simetris.
4. Mendesain perpustakaan seperti ruang transparan yang tembus pandang.
5. Mendesain perpustakaan seperti bentukan bidang yang abstraktif dan unik.

Semua upaya tersebut semata-mata adalah mencari kesesuaian antar bentuk tampilan dan nilai-nilai yang terkandung di dalamnya.

Fungsi dalam Perpustakaan

Secara umum perpustakaan memiliki fungsi sebagai tempat menyimpan dan mengelola informasi (berupa buku dan media) agar fungsi tersebut dapat terlaksana dengan baik, maka perancangan perpustakaan harus memenuhi standar-standar yang berlaku. Standar tersebut meliputi standar umum bangunan dan standar khusus fungsi perpustakaan.

1. Standar umum bangunan meliputi: kekokohan bangunan, pencahayaan, dan penghawaan, sirkulasi dan tata ruang, keamanan dan pemeliharaan.
2. Standar khusus meliputi sistem pengelolaan perpustakaan yang diterapkan.

Kedua standar tersebut akan saling mempengaruhi dan berkoloborasi dalam desain keseluruhan.

Perpustakaan akan dapat memenuhi fungsinya dengan baik bila jenis dan mutu bahan yang disediakannya baik pula. Untuk semua mata kuliah sebaiknya di sediakan bahan-bahan pengetahuan yang sesuai tetapi tentunya titik berat koleksi diletakkan pada mata-mata kuliah terpenting disuatu jurusan. Buku-buku yang dapat memberi informasi yang mudah di temukan oleh para pengguna, sebaiknya juga di sediakan kamus, atlas, almanak, statistik, ensiklopedi.

Sebagai pegangan untuk menentukan isi perpustakaan akademik di bawah ini, diuraikan jenis-jenis bahan yang sebaiknya ada di perpustakaan sesuai adanya subjek kebutuhan seperti :

- Bahan-bahan tentang agama.
- Bahan-bahan tentang Pancasila, UUD 1945, dan GBHN.
- Bahan-bahan tentang teknologi dan pengetahuan.

Perpustakaan yang Nyaman dan Santai

Mengingat arti penting perpustakaan sebagai gudang ilmu pengetahuan dan informasi, maka untuk menarik orang agar mempergunakan fasilitas perpustakaan yang ada adalah hal yang penting. Ada banyak cara yang dapat menumbuh-kembangkan minat orang atau masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan. Salah satunya membuat nyaman atau menghadirkan kenyamanan bagi pengguna perpustakaan dalam menggunakan fasiliatas perpustakaan.

Kenyamanan dalam perpustakaan terkait dengan 2 (dua) aspek yaitu aspek prasarana perpustakaan dan Sumber Daya Manusia (SDM).

1. Aspek Prasarana Perpustakaan.

   Aspek prasarana perpustakaan ini terkait dengan :

   a. Kelengkapan Buku.

      Perpustakaan sebagai gudang informasi dan ilmu pengetahuan seyogyanya memiliki kelengkapan buku yang baik. Kelengkapan buku ini perlu dilakukan dengan cara selalu *up to date* koleksi buku-buku baru dan juga melengkapi koleksi buku yang belum dimiliki perpustakaan. Salah satu cara yang dilakukan untuk meng *up to date* buku misalnya, membagikan formulir kepada pengguna perpustakaan agar ada respon dan merenferensikan buku-buku baru yang diketahuinya kepada pengelola perpustakaan, kemudian pihak perpustakaan mengusahakan bagaimana cara untuk mendapatkan buku tersebut sebagai bahan koleksi.

      Dengan kelengkapan buku yang baik dan komplit, pasti akan membuat nyaman pengguna perpustakaan. Semakin lengkap bukunya semakin nyaman karena pengguna bisa mendapatkan referensi yang lengkap dan baru tidak harus lari kesana kemari.

b. Kondisi buku.
Selain buku yang lengkap, kondisi buku juga harus dalam keadaan yang baik. Percuma saja jika buku-buku lengkap, tetapi tidak bisa dibaca, sobek, banyak coretan, kusut dan berdebu. Apalagi kalau tahunnya sudah kuno. Buku yang berdebu bagi pengguna membuat kurang nyaman sebab menyebabkan alergi, sehingga perlu di lakukan perawatan secara rutin dan juga pengawasan. Perawatan berupa membersihkan buku dari debu dan membuat sampul. Pengguna harus mendapat perhatian jangan sampai merobek buku, jadi kalau buku itu bagus, rapi dan bersih, maka rasa nyaman yang diberikan perpustakaan kepada pengguna agar selalu betah untuk hadir ke perpustakaan akan terwujud.

c. Gedung Perpustakaan.
Lokasi gedung perpustakaan sebaiknya berada di tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh para pengguna perpustakaan. Selain mempertimbangkan letaknya harus dekat dengan pengguna. Gedung perpustakaan sebaiknya didesain sedemikian rupa kedap suara supaya mengurangi kebisingan sehingga dalam membaca buku, para pengguna bisa lebih tenang dan nyaman karena ada beberapa orang yang tidak bisa konsentrasi jika terlalu bising pada saat membaca buku. Hal-hal demikian harus di hindari, jangan sampai terjadi.

d. Fasilitas Pendukung Lainnya.
Fasilitas pendukung lainnya misalnya adanya penyejuk ruangan atau AC. Ruang yang sejuk akan membawa kenyamanan pada para pengguna perpustakaan. Upaya yang harus selalu di lakukan agar pemakai menikmati pada saat membaca tanpa harus merasakan kegerahan saat berada dalam perpustakaan Dalam hal ini kebersihan dan keharuman ruangan perpustakaan harus selalu terjaga jangan sampai bau keringat ataupun apa, sehingga pengguna kerasan berada di perpustakaan, perlu adanya loker dengan keamanan yang maksimal, pada saat menitipkan tas atau jaket di loker, pengguna perpustakaan lebih nyaman dan aman. Komputer untuk mengakses koleksi buku juga perlu disesuaikan jumlahnya dengan kapasitas pengguna. Jangan sampai terlalu sedikit, sehingga jika ingin mengakses koleksi buku harus selalu mengantri dulu terlalu lama, bagaimana biar sama-sama diuntungkan, perlu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tanpa masalah. Kalau belum ada komputer pelayanan manual pun tetap jalan, "OK".

e. Lay out/tata ruang.
Lay out perpustakaan yang nyaman memudahkan pengguna perpustakaan untuk mencari atau mengakses buku-buku yang ingin dicari dan dibaca, untuk mempermudah pencarian buku di ruang perpustakan harus ada sinar terang pencahayaan langsung dari luar dan dari lampu. Pencahayaan atau sinar dari lampu memberikan nuansa

yang indah bagi pengguna perpustakaan serta letak almari buku-buku dan lainnya harus memberi keseimbangan yang netral, sehingga nuansa dari luar mampu memberi keteduhan di dalam ruangan perpustakaan itu sendiri.

f. Jenis-jenis layanan.

a. Layanan sirkulasi.

Kegiatan peredaran koleksi perpustakaan diluar perpustakaan pelayanan ini diberikan agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan dan meminjam secara tepat guna.

- Peminjam.

  Kegiatan pencatatan pustaka yang dipinjam oleh angota.

b. Pengembalian.

Merupakan kegiatan pencatatan bahan pustaka yang dikembalikan oleh anggota.

Langkahnya :

- Petugas memeriksa keutuhan koleksi dan mencocokkan tanggal kembali yang tercantum dalam slip.
- Petugas memberi tanda / cap tanda kembali pada kartu peminjam.
- Petugas memberikan kartu buku ke dalam kantong dan kartu peminjaman pada kotak peminjam.
- Petugas mengembalikan buku kedalam rak.

c. Layanan Rujukan/Referensi.

Layanan yang diberikan untuk membantu pengguna agar dapat menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menentukan informasi yang diperlukan yang ada pada koleksi referensi.

Layanan referensi didefinisikan dengan kegiatan untuk membantu pengguna menelusuri informasi dalam berbagai subyek.

Ragam kegiatan antara lain :

- Memberikan informasi yang bersifat umum.
- Membantu menggunakan katalog dan pemanfaatannya.
- Membimbing pengguna dalam penelusuran informasi.
- Menjelaskan cara menggunakan bahan perpustakaan rujukan.

Jenis Koleksi Rujukan :

- Menurut sifatnya :

  Koleksi rujukan umum : dengan informasi bersifat umum, ruang lingkup luas, tidak terbatas pada satu subjek.

  Koleksi rujukan khusus : berisi subyek/hal tertentu.
- Menurut informasi yang diberikan :
  a. Indeks dan abstrak.
  b. Almanak / Buku tahunan.

c. Bibliografi.
d. Hand book.
e. Buku petunjuk/direktori.
f. Ensiklopedi.
g. Kamus.
h. Terbitan pemerintah.
i. Sumber biografi, sumber geografi.
j. Layanan majalah/terbitan berkala.
k. Layanan pandang dengar.
Koleksinya antara lain : CD, Casete, Vidio, Mikro film dll.
l. Penelusuran pustaka.
m. Kerjasama pinjam antar perpustakaan.

2. Pengembangan Semua Jenis Perpustakaan.
a. Perpustakaan nasional.
b. Perpustakaan umum.
- Perpustakaan Daerah Provinsi.
- Perpustakaan Daerah Kabupaten / Kota.
- Perpustakaan Kecamatan.
- Perpustakaan Desa / Kelurahan.
- Perpustakaan Rumah Ibadah.

c. Perpustakaan khusus.
d. Perpustakaan Perguruan Tinggi.
e. Perpustakaan Sekolah.

2.1. Pelayanan Perpustakaan.
2.1.1. Pelayanan Perpustakaan.
- Layanan perpustakaan merupakan ujung tombak dari sejumlah aktivitas yang berlangsung diperpustakaan.
- Fungsi perpustakaan adalah menghimpun bahan pustaka, mengelola bahan pustaka, menyajikan bahan pustaka, dan memelihara bahan pustaka.
- Kegiatan pelayanan diperpustakaan tidak hanya menyajikan bahan pustaka saja, tetapi juga memberikan bimbingan kepada pemakai, penelusuran informasi maupun jasa layanan lain yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perpustakaan.
- Layanan perpustakaan ialah pemberian informasi dan fasilitas pengguna melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh hal sebagai berikut :
  - Informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.
  - Manfaat berbagi alat ganti penelusuran yang berbeda.

Dari berbagai ragam kegiatan yang ada diperpustakaan, bagian layanan merupakan bagian yang paling sibuk dikarenakan bagian

layanan merupakan amora dari sejumlah tahapan kegiatan di suatu perpustakaan.

2.1.2. Pelayanan Prima.

Konsep layanan prima ada 11 yaitu :

1. Memenuhi harapan pelanggan.
2. Pembenahan dini.
3. Pandangan kedepan.
4. Perbaikan diri terus menerus.
5. Perhatian yang seksama.
6. Pemberdayaan yang berkelanjutan.
7. Rela meletakkan diri sendiri satu level dengan pengunjung.
8. Dapat diandalkan.
9. Responsif.
10. Meyakinkan.
11. Empati.

Yang bisa dilakukan agar perpustakaan, dapat mencapai layanan prima :

a. Bangga dengan pekerjaannya.
b. Memiliki wawasan yang luas dan ketrampilan yang cukup dalam menggunakan berbagai koleksi perpustakaan.
c. Selalu berpenampilan menarik, rapi dalam busana, berfikir positif dan ramah.
d. Mampu menyenangkan orang lain, berpikiran positif, sikap selalu menghormati setiap pengguna, telaten, sabar dalam memberi bimbingan.
e. Mampu berkomunikasi dengan baik, dan mau mendengarkan.

3. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM).

Selain aspek prasarana, aspek perpustakaan juga sangat penting untuk menciptakan kenyamanan, kesigapan, keramahan petugas menjadi faktor yang sangat penting untuk menciptakan suasana nyaman para pengguna perpustakaan untuk menunjukkan keramahtamahan kepada semua pengguna perpustakaan. Selain ramah petugas harus profesional dalam memberi pelayanan pengguna perpustakaan harus memberi informasi baik dengan jelas dan yakin. Profesionalisme petugas yang ada di perpustakaan juga bisa di lihat dari tingkah laku, kesigapan, dam kesiapan dalam memberikan bantuan kepada para pengguna perpustakaan.

Penutup

Perpustakaan diharapkan senantiasa memberikan kesan yang baik bagi pengunjungnya. Pengunjung yang merasa terkesan dengan pelayanan di perpustakaan akan selalu mengulang kembali kunjungan di perpustakaan.

Kesiapan sebagai pengelola perpustakaan dalam menghadapi pengunjung dalam berbagai karakter yang tidak mudah untuk dilakukan. Perlu diupayakan melatih diri dan memberikan perhatian yang baik bagi pengunjung agar keberadaan perpustakaan menjadi salah satu tempat yang menyenangkan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan.

Mari bersama-sama menyadari bahwa perpustakaan adalah sawah dan ladang, dimana dan siapa yang menanam maka akan memetik serta perpustakaan merupakan "Jendela Dunia"

DAFTAR PUSTAKA

Soedibyo, Woerhayati, 1988, *Pengelolaan Perpustakaan*, Bandung : Alumni.

Trimo, Soejono, 1985, *Pengadaan dan Pemilihan Bahan Pustaka*, Bandung : Angkasa.

Widjajanti, Ari dan Yuniwati, 2009, *Undang-undang Hak Cipta Perpustakaan*, Semarang : Mitra Utama.
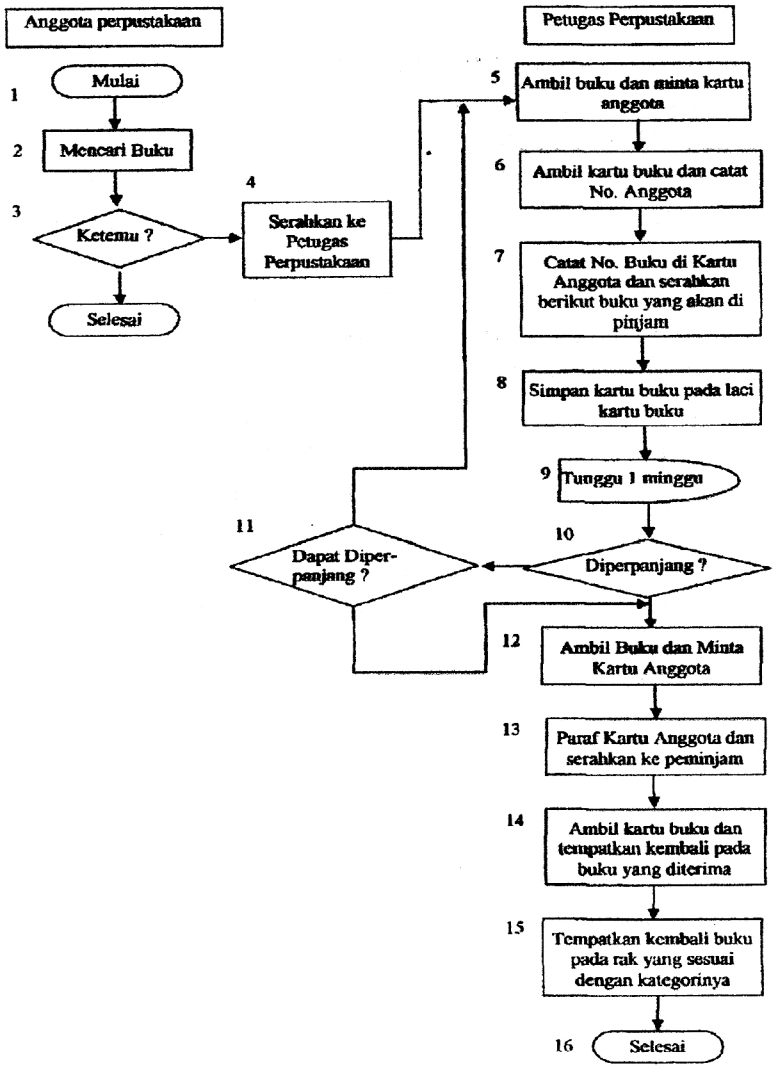
DIAGRAM ALUR
PROSEDUR PEMINJAMAN, PERPANJANGAN, DAN PENGEMBALIAN BUKU