

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah fasilitas yang didirikan dengan menggunakan dana publik untuk melayani masyarakat luas. Berikut ini beberapa penjelasan terkait perpustakaan umum: Perpustakaan umum adalah tempat yang mengumpulkan koleksi buku, bahan cetak, dan rekaman lainnya untuk kepentingan masyarakat. Semua orang dapat mengaksesnya tanpa memandang suku, ras, agama, atau jenis kelamin.

Ciri-Cirinya yaitu:

1. Terbuka bagi semua orang tanpa memandang perbedaan gender, agama, ras, usia, pandangan politik, atau pekerjaan.
2. Dibiayai oleh dana publik yang biasanya berasal dari pajak dan dikelola oleh pemerintah.
3. Layanan yang disediakan umumnya gratis.

Fungsi Perpustakaan umum menyediakan berbagai macam koleksi bacaan, baik cetak maupun rekaman, yang dapat digunakan sebagai sumber belajar dan peningkatan pengetahuan secara mandiri. Selain itu, perpustakaan umum juga berperan sebagai pendorong perubahan sosial dan budaya, serta sebagai tempat bagi masyarakat dari berbagai latar belakang untuk bertemu dan berdiskusi tanpa prasangka. Informasi yang disediakan mencakup berbagai topik untuk semua kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang tua.

Tujuan Perpustakaan umum didirikan untuk melayani masyarakat dengan menyediakan akses informasi dan pendidikan. Tujuan utamanya adalah untuk mencerdaskan masyarakat dan meningkatkan pengetahuan mereka. Perpustakaan umum berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang menyediakan berbagai informasi tentang ilmu pengetahuan dan teknologi, sekaligus menjadi tempat belajar sepanjang hayat dan sarana untuk meningkatkan produktivitas masyarakat.

B. Pustakawan

1. Pengertian Pustakawan

Mereka yang bekerja di perpustakaan sebagai pustakawan membantu pengunjung dalam menemukan berbagai sumber informasi, termasuk buku dan majalah. Pustakawan mulai membantu masyarakat pada awal tahun 2000an dengan pengambilan informasi berbasis komputer, pencarian database elektronik, dan mesin pencari internet. Ada banyak jenis pustakawan: antara lain pustakawan remaja, dewasa, sejarah, hukum, dan anak-anak. Istilah "pustakawan" mengacu pada pustakawan perempuan.

Pustakawan adalah seorang profesional yang bekerja di perpustakaan dan memiliki tanggung jawab untuk mengelola serta mendistribusikan informasi dan sumber daya perpustakaan kepada pengunjung. Tugas mereka meliputi Pengelolaan Koleksi: Mereka memilih, mengumpulkan, mengatur, dan merawat koleksi buku, jurnal, dan sumber informasi lainnya, termasuk proses pengadaan, katalogisasi, dan pemeliharaan. Pelayanan Pengguna: Membantu pengunjung dalam mencari dan menggunakan sumber daya perpustakaan serta memberikan panduan mengenai penggunaan katalog dan layanan perpustakaan lainnya. Pengembangan Program: Merancang dan melaksanakan program edukatif dan budaya, seperti lokakarya, seminar, dan kegiatan literasi informasi. Manajemen Teknologi: Mengelola sistem informasi perpustakaan, termasuk perangkat lunak katalog, basis data elektronik, dan sumber daya digital. Pendidikan dan Pelatihan: Menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pengguna dalam penelitian dan pemanfaatan sumber informasi. Penelitian dan Pengembangan: Melakukan penelitian untuk memperbaiki layanan perpustakaan dan mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang informasi dan teknologi. Administrasi dan Kebijakan: Terlibat dalam perencanaan strategis, penganggaran, dan pengembangan kebijakan untuk memastikan operasional perpustakaan yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, pustakawan berperan sebagai penghubung antara informasi dan pengguna, dan sangat penting dalam mendukung pendidikan,

penelitian, dan pengembangan masyarakat. Gelar Master atau D2 dalam ilmu perpustakaan diperlukan untuk bekerja sebagai pustakawan. Kebanyakan pustakawan dipekerjakan oleh pemerintah, universitas, dan perpustakaan lokal, regional, atau nasional. Selain itu, beberapa pustakawan mengelola makalah dan laporan untuk bisnis swasta, sementara yang lain bekerja di lingkungan unik seperti penjara atau komunitas tunarungu.

Pustakawan diartikan sebagai seseorang yang bekerja di bidang perpustakaan atau ahli di bidang perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia. Menurut Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia, pustakawan adalah seseorang yang dengan menggunakan latar belakang pendidikan, keahlian perpustakaan, dokumentasi, dan informasi, memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum sesuai dengan kewajiban lembaga induknya. Sesuai Lasa, Glosarium kata-kata perpustakaan H.S., pustakawan adalah ahli dalam bidang informasi, dokumentasi, dan perpustakaan.

Dari beragam definisi tersebut jelas terlihat bahwa pustakawan adalah orang-orang yang bekerja di perpustakaan dan mempunyai pelatihan atau pengalaman di bidang perpustakaan. Pustakawan profesional harus memiliki pengetahuan dan keahlian khusus serta panggilan untuk profesinya, yang mencakup kecakapan teknis dan kematangan etika. Untuk mendapatkan rasa hormat dari pengunjung perpustakaan, pustakawan profesional harus memiliki tidak hanya keterampilan teknis yang diperlukan untuk pekerjaannya, tetapi juga rasa etika yang kuat dan keinginan untuk melayani masyarakat. Pustakawan adalah tenaga profesional yang mempunyai keahlian di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi, sebagaimana dikemukakan Poerwadarminta dalam Aziz (2006:44). Menurut Aziz (2006:44), pustakawan adalah ahli dalam bidang penyebaran informasi publik melalui lembaga pustakawan, seperti berbagai jenis perpustakaan.

Pustakawan diartikan sebagai seseorang yang telah menyelesaikan pendidikan atau pelatihan kepustakawanan dan bertanggung jawab mengelola dan menyelenggarakan layanan di perpustakaan, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. Menurut Suwarno

(2016:33), pustakawan adalah mereka yang yang bekerja di industri perpustakaan yang telah menyelesaikan pendidikan resmi, pelatihan, kursus, seminar, atau program lain yang berhubungan dengan ilmu perpustakaan. Oleh karena itu, seseorang yang mempunyai keahlian atau pendidikan ilmu perpustakaan yang membawahi pengelolaan perpustakaan disebut sebagai pustakawan.

2. Kompetensi yang Harus Dimiliki oleh Pustakawan

Seorang pustakawan harus memiliki sejumlah kompetensi untuk dapat melaksanakan berbagai tugas yang berkaitan dengan perpustakaan, antara lain :

- a. Memanajemen informasi (sebagai isi)
 1. Mengkaji kebutuhan masyarakat (analisis kebutuhan pengguna).
 2. Menetapkan kebijakan berbagi informasi.
 3. Penyediaan informasi melalui teknologi informasi.
 4. Melakukan penelitian dan mencari data ilmiah dalam berbagai format dari berbagai sumber.
 5. Merancang database dengan mempertimbangkan pemrosesan, penyimpanan, dan pengambilan informasi yang akurat.
 6. Memilih, menyusun, dan menampilkan data sesuai dengan kebutuhan klien.
 7. Pusat informasi dan organisasi perpustakaan bekerja sama untuk menyediakan informasi.
- b. Memanajemen Pusat Informasi dan Lembaga Perpustakaan
 1. Mengkaji kebutuhan akan layanan sumber daya pengetahuan di masyarakat.
 2. Memilih jenis organisasi yang akan didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
 3. Membuat konsep pembuatan perpustakaan atau pusat informasi.
 4. Menetapkan pedoman penanganan media dan sumber informasi, dimulai dari pemilihan, pengolahan, dan pelayanan sumber.

5. Menyiapkan struktur dan penugasan personel pengelola perpustakaan dan pusat informasi.
6. Menetapkan program pengembangan sumber daya manusia pengelola perpustakaan dan pusat informasi.
7. Menetapkan program untuk membangun hubungan antara perpustakaan dan pusat informasi serta pemangku kepentingan internal dan eksternal.

Pustakawan seperti apa yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan agar dapat memberikan informasi yang diperlukan dan bermanfaat? Berikut ini adalah beberapa kemampuan yang harus dimiliki oleh seseorang yang bekerja sebagai pustakawan :

1. Pustakawan harus fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan situasi sulit.
2. Pustakawan membantu pengguna dengan berperan sebagai mitra intelektual. Oleh karena itu, seorang pustakawan perlu ahli dalam menulis dan berinteraksi secara verbal dengan pengguna.
3. Seorang pustakawan harus selalu optimis.
4. Karena informasi terus berkembang, pustakawan harus lebih dari sekedar ahli dalam membuat katalog, mengindeks, dan mengklasifikasikan koleksi.
5. Pustakawan harus mulai berpikir seperti wirausaha. Bagaimana informasi harus dikemas agar dapat dipasarkan dan berguna.
6. Karena pesatnya pertumbuhan informasi, pustakawan kini harus berkolaborasi dengan para profesional dari berbagai profesi untuk mengelola informasi dalam tim kerja yang kuat, bukan hanya dengan pustakawan lain (Profesionalisme Pustakawan di Era Global, 2001).

Sedangkan yang dimaksud dengan —manajemen perpustakaanl adalah tindakan merawat sesuatu, termasuk mengatur atau menjalankan perpustakaan

(Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1976: 469). Konsekuensinya, fungsi pustakawan lebih kompleks dibandingkan anggapan umum yang menganggap bahwa pustakawan adalah pekerja berupah rendah yang hanya bertugas menunggu di tumpukan buku. Sudah saatnya pustakawan menampilkan dirinya sebagai sumber ilmu yang kredibel. Stigma kutu buku yang sudah lama melekat pada pustakawan perlu dipatahkan. Mengembalikan pustakawan pada posisinya yang semestinya sebagai media informasi (penyelenggara komunikasi informasi) merupakan tugas yang sulit. Oleh karena itu, pustakawan harus memuaskan pengguna dengan layanannya dalam hal ini. Tingkat kualitas layanan apa yang dapat diberikan kepada pengguna informasi konten? Diantaranya adalah peran proaktif yang dimainkan pustakawan inovatif dalam pengelolaan informasi. Pustakawan harus proaktif dan penuh perhatian dalam memberikan pengetahuan kepada konsumen dalam berbagai produk kemasan yang menarik perhatian.

c. Karakteristik Pustakawan yang Diharapkan

Pustakawan yang diharapkan harus mampu memberikan informasi yang bermanfaat sesuai keinginan pengguna perpustakaan. Beberapa keterampilan yang harus dimiliki seorang pustakawan meliputi:

1. Adaptif terhadap perubahan yang menantang.
2. Menjadi mitra intelektual yang ahli berkomunikasi lisan dan tulisan.
3. Selalu berpikir positif.
4. Tidak hanya ahli dalam katalogisasi, indeksasi, dan klasifikasi, tetapi juga memiliki nilai tambah.
5. Berpikir kewirausahaan dalam mengemas informasi agar bermanfaat dan menarik.
6. Bekerjasama dengan profesional lain dalam tim kerja yang solid untuk mengelola informasi.

Sementara itu juga pengelolaan perpustakaan berarti mengurus atau menyelenggarakan perpustakaan. Pustakawan tidak hanya sekedar menjaga buku, tetapi berperan sebagai media informasi yang berkualitas. Tantangan

pustakawan saat ini adalah menghilangkan stigma sebagai kutu buku dan tampil sebagai penyelenggara komunikasi informasi yang aktif. Pustakawan harus memberikan pelayanan yang memuaskan dan kreatif dalam menyampaikan informasi melalui berbagai produk yang menarik bagi pengguna.

3. Peranan Pustakawan Dalam Perpustakaan

Pustakawan memiliki peran krusial dalam berbagai aspek operasional dan layanan perpustakaan. Mereka bertindak sebagai pengelola sumber daya perpustakaan, pendukung proses pembelajaran, dan pelopor inovasi dalam layanan informasi, untuk memastikan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, mereka yang mempunyai kualifikasi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan pustakawan ditetapkan sebagai pustakawan dan bertugas mengelola dan memberikan layanan di perpustakaan. Pustakawan sangat penting dalam perencanaan kegiatan perpustakaan karena mereka mengawasi informasi di perpustakaan. Oleh karena itu, agar pengguna dapat mengakses informasi yang diperlukan, pustakawan perlu memiliki kemampuan yang diperlukan untuk mengelola dan mengembangkan perpustakaan.

Suwarno (2016) berpendapat bahwa sejumlah elemen, seperti administrasi perpustakaan, sumber informasi, dan kebutuhan pengguna (pustaka), dapat berkontribusi terhadap kelangkaan pengembangan perpustakaan. Oleh karena itu, peran sahabat perpustakaan sangat penting, terutama dalam hal pengorganisasian dan pelestarian koleksi bahan perpustakaan.

Daryono dalam Marsahno, dkk. (2015) menyatakan —Selain tugasnya dalam mengedarkan, memperoleh, dan mengolah bahan pustaka, pustakawan juga harus menangani laporan administrasi, pengelolaan web-OPAC, pelestarian dokumen (termasuk pengelolaan dokumen digital), pelayanan peminjaman antar perpustakaan (PAP), pengamanan bahan pustaka,

multimedia. layanan (CD/DVD/kaset Audio/x-ray, dll.), manajemen dan pencetakan barcode, manajemen keanggotaan perpustakaan, persiapan anggaran, pembuatan katalog sebelum dan sesudah katalog, penulisan laporan, manajemen publikasi serial, dan lainnya yang berhubungan dengan teknologi informasi tugas."

Pustakawan di perpustakaan memainkan berbagai peran lebih dari sekadar membantu pengunjung dalam peminjaman buku, melainkan juga melibatkan kemampuan untuk mengelola perpustakaan secara efektif, memastikan bahwa semua kebutuhan informasi pemustaka dapat dipenuhi dan diakses dengan baik.

4. Peran Pustakawan Dalam Pelayanan Pemakai

Layanan pengguna perpustakaan biasanya terdiri dari pengadaan koleksi, pemanfaatan koleksi, dan layanan administrasi.

1. Layanan administrasi meliputi: agenda komunikasi, tata tertib operasional perpustakaan, struktur organisasi, dan pendaftaran anggota. Kehadiran pengguna perlu didokumentasikan untuk mengontrol pemanfaatan koleksi. Pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi yang sudah ada karena pengelolaan data pengguna ditangani melalui sistem yang telah ditetapkan.
2. Perolehan sarana dan prasarana yang diperlukan bagi operasional perpustakaan ditangani oleh jasa pengadaan koleksi perpustakaan, sehingga tujuan penyelenggaraan perpustakaan dapat tercapai secara berkelanjutan dan efisien. Tanggung jawab pemeliharaan koleksi perpustakaan dan peralatan sistem yang memfasilitasi efisiensi pengoperasian perpustakaan ditangani oleh layanan pengadaan. baik yang berkaitan dengan perangkat keras maupun perangkat lunak.
3. Salah satu layanan perpustakaan yang mengubah informasi menjadi bentuk yang dapat digunakan adalah layanan pemanfaatan koleksi perpustakaan. Agar suatu koleksi dapat diidentifikasi sebagai milik perpustakaan atau pusat informasi tertentu, koleksi tersebut harus

dideskripsikan atau diberi kode. Stempel atau tanda gambar tertentu yang menunjukkan hak kepemilikan dapat berfungsi sebagai kode. Selain itu, koleksinya harus disusun sesuai dengan pembagian ke dalam kelompok-kelompok mata pelajaran ilmiah yang sedang berkembang di rak atau di ruang yang tersedia. Informasi dari koleksi perpustakaan yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka diantisipasi sebagai bagian dari pemanfaatan koleksi. Hal ini berkaitan dengan layanan yang ditawarkan kepada pengunjung perpustakaan untuk memastikan bahwa informasi yang diperlukan tersedia untuk digunakan. Pengguna perpustakaan memegang peranan penting dalam pengelolaan perpustakaan dalam hal layanan pemanfaatan koleksi. Kemampuan perpustakaan untuk berkembang didasarkan pada jenis layanan yang diinginkan pengunjungnya. Informasi yang disediakan oleh perpustakaan menjadi usang dan tidak berarti jika tidak ada pengunjung.

Kualitas layanan merupakan ukuran kegunaan perpustakaan bagi pengunjungnya berdasarkan deskripsi jenis layanan yang ditawarkan kepada pengguna. Tidak ada konsensus mengenai apa yang dimaksud dengan layanan berkualitas tinggi. Kotler dalam Tjiptono (2001:6) mengartikan jasa sebagai setiap kegiatan atau perbuatan yang dapat diberikan oleh pihak ketiga yang pada hakekatnya tidak bersifat materi (yakni tidak dapat diraba secara fisik) dan tidak memberikan kepemilikan. Seperti disebutkan sebelumnya, layanan yang ditawarkan perpustakaan tidak terfokus pada hasil nyata; Namun, pustakawan tetap diharapkan menunjukkan kreativitas dalam mengemas informasi yang tersedia bagi pengguna.

Definisi ini membawa kita pada kesimpulan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud dan diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain guna memuaskan kebutuhannya atau memberikan manfaat. Yang dimaksud dengan —pelayanan‖ yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau pelayanan kepada pemustaka perpustakaan. Karena pelayanan bersifat universal, siapapun yang

menginginkannya bisa mendapatkannya. Oleh karena itu, layanan yang memuaskan pengguna sangat penting bagi kelangsungan keberadaan perpustakaan.

5. Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi

Perpustakaan harus dijalankan dengan tujuan mendirikan pusat informasi. penyebaran informasi kepada pengguna saat ini melalui banyak platform media. Pustakawan memainkan peran ini sebagai media informasi, memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi. Pustakawan memproses berbagai kumpulan informasi agar dapat digunakan. Tidak dapat dipungkiri bahwa tugas pustakawan menjadi tolak ukur dalam menentukan bermanfaat atau tidaknya materi yang diberikan, dan memenuhi kebutuhan pemustaka atau pengguna perpustakaan atau tidak. Tanpa pengunjung, perpustakaan pada dasarnya berubah menjadi gudang pengumpulan, yang akhirnya berubah menjadi sarang berdebu, seperti rumah yang ditinggalkan. Oleh karena itu, penting untuk memahami fungsi pustakawan dalam menjalankan perpustakaan dan apa yang harus dilakukan terhadap koleksi mereka untuk memastikan bahwa materi yang mereka miliki bermanfaat bagi pengunjung.

Adapun peran pustakawan sebagai penyedia informasi yaitu:

1. Memastikan objek kerja perpustakaan (berkaitan dengan kepentingan pengguna, hubungan pemerintah, dan hubungan masyarakat serta berbagai pertemuan tambahan dengan anggota masyarakat).
2. Membuat kebijakan untuk perpustakaan (mulai dari perencanaan hingga item-item yang ada di perpustakaan).
3. Persiapan umum.
4. Membuat perkiraan dan perkiraan untuk item di perpustakaan.
5. Menata struktur dan menetapkan lokasi.
6. Merencanakan kegiatan perpustakaan tambahan.
7. Mengatur atau menyinkronkan program perpustakaan.

8. Pemilihan buku
9. Klasifikasi.
10. Tugas referensi.
11. Bimbingan pemakai.
12. Temu kembali informasi.

Dengan menegakkan aturan-aturan pengelolaan informasi dan melakukan upaya mencegah ketidakpuasan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi agar masyarakat dapat hidup, pustakawan memenuhi perannya sebagai pemberi informasi, atau penunjang kehidupan, dalam kerangka kehidupan bermasyarakat. Dengan kata lain, mereka secara khusus bertanggung jawab menjaga ketertiban informasi dan memenuhi kebutuhan informasi terkait.

Tugas pokok pustakawan sesuai dengan jenjangnya adalah sebagai berikut:

1. Tugas utama Pustakawan Eksekutif adalah melaksanakan tugas dasar teknis kepastakawanan secara profesional.
2. Tugas utama Pustakawan Eksekutif Tingkat Lanjut adalah melakukan pekerjaan kepastakawanan teknis menengah secara kompeten. Contoh: Mengambil alih klasifikasi dasar.
3. Tugas utama pustakawan penyedia adalah kompeten dalam melakukan tugas-tugas teknis kepastakawanan yang sulit. Contoh: Bertanggung jawab untuk menawarkan layanan rujukan cepat.
4. Tugas utama pustakawan pertama adalah menyelesaikan tugas dasar kepastakawanan analitis secara profesional. Contoh: Tugas pengolahan data dalam rangka membuat rencana operasional untuk pertumbuhan pengumpulan.
5. Tugas utama seorang pustakawan muda adalah menyelesaikan tugas-tugas kepastakawanan analitis tingkat menengah secara profesional.

6. Tugas utama pustakawan tingkat menengah adalah melakukan pekerjaan kepustakawanan analitis yang sulit secara kompeten. Ilustrasi tentu menjadi tugas editor ketika mencari data teknis.
7. Tugas utama pustakawan adalah menyelesaikan analisis dan pengembangan rumit yang merupakan pekerjaan kepustakawanan secara profesional. Contoh: Akuntabilitas untuk memantau kemajuan dalam domain informasi, dokumentasi, dan perpustakaan.

C. Bibliocrime

1. Pengertian dan Jenis-Jenis *Bibliocrime*

Bibliocrime merujuk pada istilah yang menggambarkan penyalahgunaan koleksi perpustakaan. Tindakan ini dapat memberikan dampak besar terhadap koleksi perpustakaan, baik dari segi fisik maupun intelektual. Oleh sebab itu, penting bagi pustakawan dan perpustakaan untuk melakukan upaya pencegahan dan penanganan *Bibliocrime* guna menjaga keutuhan dan ketersediaan koleksi.

Istilah "*Bibliocrime*" terdiri dari kata "crime" dan "biblio". Menurut Sutarno (2008), definisi kamus biblio di perpustakaan dan arsip adalah catatan bibliografi. Daftar buku atau artikel yang menjadi rujukan dapat ditemukan pada catatan bibliografi kamus umum bahasa Indonesia (Poerwardaminta, 2014:154). Sebaliknya, perilaku yang melanggar hukum diartikan sebagai kejahatan dalam bahasa Inggris (Salim, 1996:441).

Maryani dan Herlina (2019: 113) menyatakan bahwa —*Bibliocrime* adalah suatu jenis kegiatan kriminal yang ditujukan terhadap pengumpulan. Penyalahgunaan koleksi, atau —*Bibliocrime* ,|| adalah istilah untuk aktivitas kriminal yang terjadi di perpustakaan (Diri dan Marlina, 2019:432). Menurut definisi tersebut, penyalahgunaan atau *Bibliocrime* terhadap koleksi perpustakaan diartikan sebagai melakukan kegiatan ilegal yang melanggar aturan atau undang-undang yang berlaku di perpustakaan.

Koleksi yang dipinjam dari perpustakaan terkadang dapat hilang atau rusak oleh penggunanya. Perpustakaan mungkin mengalami kerusakan pada

kepemilikannya baik karena sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Damayanti (Maryani dan Herlina, 2019: 108–1098) menyatakan bahwa penyalahgunaan koleksi perpustakaan oleh masyarakat atau dalam hal ini pengguna berupa merobek buku, mencoret-coret buku, bahkan merusak dokumen secara fisik. Bahkan dalam kasus tertentu, pengguna bahkan sengaja membawa koleksi perpustakaan, sehingga mengakibatkan perpustakaan kehilangan koleksi tersebut tanpa memikirkan akibat dari perbuatannya.

Ada empat kategori perilaku yang terkait dengan kejahatan perpustakaan: pencurian, pembobolan, peminjaman tanpa izin, dan *Vandalisme* (Maryani dan Herlina, 2019: 108). Empat kategori perilaku *Bibliocrime* berikut ini diharapkan dapat dipahami:

a. Pencurian

Pencurian adalah salah satu jenis perilaku yang merupakan *Bibliocrime* dalam kaitannya dengan sumber daya perpustakaan di perpustakaan. Pencurian sistematis dan pencurian tidak disengaja merupakan dua kategori pencurian yang terjadi di perpustakaan, menurut Maryani dan Herlina (2019:113). Salah satu jenis pencurian yang terjadi ketika orang mengunjungi perpustakaan dengan tujuan mencuri sumber daya disebut —pencurian sistematis|. Namun pencurian semacam ini tidak disengaja; pengguna mengunjungi perpustakaan seperti yang dilakukan pengguna lain, mencari informasi atau sumber daya berdasarkan kebutuhan mereka, dan kemudian meminjam sesuatu sesuai dengan kebijakan yang berlaku di perpustakaan. Meskipun demikian, bahan perpustakaan yang telah diperiksa oleh pengunjung tidak pernah dibawa kembali.

Pencurian di perpustakaan dapat terjadi dalam dua bentuk: pencurian sistematis dan pencurian tidak sistematis, seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Tujuan utama pencurian terorganisir adalah untuk mengunjungi perpustakaan dan mengambil koleksinya, sehingga siapa pun yang ingin mencuri akan menggunakan berbagai strategi untuk menghindari deteksi oleh manajemen perpustakaan. Misalnya, pelaku tiba di perpustakaan dengan tas

kosong, yang kemudian diisinya dengan buku-buku yang akan dicuri, atau ia mengambil identitas perpustakaan dari buku-buku yang ingin diambilnya untuk menghindari peringatan saat ia meninggalkan perpustakaan. perpustakaan. Sebaliknya, pencurian yang tidak terorganisir lebih bersifat biasa; pelaku mengunjungi perpustakaan seperti pengunjung lainnya dan, sesuai dengan kebijakan perpustakaan, membawa pulang koleksinya, tidak pernah mengembalikan buku yang dipinjam.

b. Perobekan

Selain mencuri, perilaku lain yang masuk dalam kategori *Bibliocrime* adalah merusak bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Buku teks, surat kabar, dan buku cetak anak merupakan salah satu jenis publikasi perpustakaan yang sering dirusak oleh pengunjung (Imaman, 2018: 62). Karena setiap halaman dalam buku berisi informasi, kerusakan pada buku atau koleksi lainnya, seperti ensiklopedia, jurnal, artikel, dan koleksi cetak lainnya, dapat mengurangi jumlah informasi yang dapat diakses oleh pengunjung perpustakaan. Informasi dalam buku atau koleksi akan hilang.

Imaman (2018:62) mengidentifikasi tiga kategori kerugian yang dapat ditimbulkan oleh pengguna koleksi perpustakaan. Pengguna pertama-tama merusak halaman dengan karya seni atau foto. Kedua, tulisan atau halaman teks pada buku tersebut mengalami kerusakan. Ketiga, sampul atau halaman sampul koleksi tersebut mengalami kerusakan untuk sementara waktu.

Maryani dan Herlina (2019: 114) menyatakan bahwa mutilasi atau kerusakan pada buku sering terjadi pada sampul, satu halaman dalam buku, atau bahkan banyak halaman. Hal ini menunjukkan bagaimana menghapus, memotong, atau membagi halaman tertentu dari koleksi perpustakaan merupakan *Bibliocrime*. Buku sering kali mengalami kerusakan pada sampul, sampul, dan isinya.

c. Peminjaman tidak sah

Perilaku terkait *Bibliocrime* juga dapat muncul melalui sirkulasi sumber daya perpustakaan atau pengembalian layanan yang ditawarkan perpustakaan

kepada pengunjungnya. Menunda pengembalian barang yang dipinjam oleh pengunjung merupakan contoh *Bibliocrime* yang sering terjadi di perpustakaan. Setiap aktivitas yang bertentangan dengan kebijakan peminjaman yang ditetapkan perpustakaan dianggap peminjaman tidak sah.

Listiyani (2010:20) mengartikan pinjol ilegal adalah melampaui jangka waktu peminjaman yang telah ditetapkan, mengambil lebih dari jumlah yang diperbolehkan oleh peraturan yang berlaku, atau memilih cara penagihan yang melanggar aturan. Di sisi lain, kedekatan antara pengunjung dengan kepala atau pengelola perpustakaan dapat memicu terjadinya peminjaman haram, menurut Sinaga dalam Maryani dan Herlina (2019: 114–115). Hal ini memungkinkan pengunjung mengambil koleksi tanpa mengikuti proses yang semestinya.

Oleh karena itu, peminjaman yang tidak disetujui dapat dianggap sebagai pelanggaran kebijakan perpustakaan atau batasan waktu yang berlaku untuk peminjaman. Jika perpustakaan menetapkan jangka waktu peminjaman satu minggu atau tujuh hari, misalnya, pengunjung yang membaca buku pada hari Senin diharapkan mengembalikannya pada hari Senin berikutnya. Namun, seringkali pelanggan menginap lebih lama. Selain itu, kontak erat antara pengunjung dan petugas sirkulasi dapat mengakibatkan pelanggaran terhadap jenis koleksi yang dipinjam, artinya pengunjung dapat mengambil koleksi yang hanya untuk dibaca di perpustakaan. Ini dikenal sebagai peminjaman tidak sah.

d. *Vandalisme*

Menurut Barcell dan Marlina (2013), *Vandalisme* adalah salah satu jenis perusakan koleksi yang meliputi tindakan seperti membakar, merendam, mencoret halaman buku, dan membuat tanda unik. Namun *Vandalisme* di perpustakaan, menurut Maryani dan Herlina (2019:115), meliputi penambahan, penghapusan, dan perubahan tulisan dengan sengaja serta merusak barang milik perpustakaan. *Vandalisme* tidak hanya mencakup tindakan seperti menandai barang-barang dari perpustakaan, tetapi juga tindakan yang mengakibatkan bahan-bahan tersebut menjadi kotor atau lembab. Namun

dalam penelitian ini peneliti hanya membahas tentang perilaku mencoret-coret buku.

Salah satu jenis penyalahgunaan koleksi yang sering terjadi di perpustakaan adalah *Vandalisme*, khususnya ketika koleksi perpustakaan dihapuskan. Misalnya, peneliti menemukan sebuah buku yang ditandai sebagai bukti adanya perilaku *Bibliocrime* saat melakukan observasi di lokasi penelitian. Ada berbagai alasan mengapa pengguna melakukan *Vandalisme*. (Listiyani 2010:26) menyatakan bahwa unsur-unsur tersebut adalah:

- 1) Pengguna sesekali menggunakan koleksi tersebut untuk mencoret-coret sebagai cara untuk meredakan ketegangannya. Lingkungan juga dapat menimbulkan efek tambahan selain stressor.
- 2) Akibat kekecewaan atau frustrasi pengguna. Bisa dibayangkan pengguna sengaja mencoret buku saat melakukan hal tersebut. Meskipun demikian, mungkin saja orang yang membaca buku tersebut tanpa sadar bertindak dengan mencoret halaman karena merasa kesal atau tidak senang.
- 3) Masyarakat yang mengambil buku langsung dari raknya tanpa pengawasan pustakawan atau pengelola perpustakaan, dapat melakukan praktik penghapusan buku di perpustakaan.
- 4) Karena preferensi pengguna tidak sejalan dengan kebijakan atau pedoman yang berlaku di perpustakaan. Misalnya, ketika pengguna mencoba memfotokopi buku yang tidak diperbolehkan atau ketika koleksi yang tersedia tidak cukup untuk dipinjam.
- 5) Ketidakpuasan terhadap pelayanan di perpustakaan sering kali menjadi penyebab pemustaka melakukan perlakuan pencoretan buku.
- 6) Pemustaka mungkin melakukan perlakuan pencoretan buku karena mereka tidak dapat memperoleh layanan atau koleksi sesuai dengan harapan atau keinginan mereka.

2. Penyebab Terjadinya Perilaku *Bibliocrime* di Perpustakaan

Perpustakaan umum adalah tempat orang mencari informasi, dan pada jam operasionalnya, perpustakaan sering kali dipadati orang. Akibatnya, ketika banyak kunjungan, mau tidak mau akan terjadi penyalahgunaan koleksi oleh pustakawan, yang tidak dapat dicegah atau dikelola oleh individu pustakawan.

Sebagai seorang pustakawan, penting bagi kita untuk memahami faktor-faktor penyebab perilaku penyalahgunaan koleksi atau perilaku *Bibliocrime* oleh pengunjung agar dapat lebih efektif dalam mencegah dan menangani setiap insiden yang terjadi. Menurut Razak dalam Ibrahim (2014:50), penyebab utama rentannya bahan perpustakaan terhadap kerusakan ada dua, yaitu variabel internal dan eksternal.

Adapun yang dimaksud dengan beberapa faktor itu ialah:

a. Faktor Internal

Faktor internal merujuk pada kerusakan yang timbul karena karakteristik intrinsik dari bahan pustaka itu sendiri. Ini mencakup kondisi kertas, tinta, dan lem yang digunakan untuk mengikat bahan pustaka tersebut. Misalnya, tinta yang memudar dan degradasi lem seiring waktu akan menyebabkan kerusakan pada bahan pustaka.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal mengacu pada kerusakan yang disebabkan oleh pengaruh dari luar bahan pustaka. Hal ini dapat mencakup faktor manusia dan berbagai elemen lingkungan lainnya. Misalnya, penanganan yang kasar oleh pengguna atau paparan terhadap kelembaban dan cahaya berlebihan dapat menyebabkan kerusakan pada bahan pustaka.

1) Faktor Manusia

Penggunaan atau pemanfaatan item perpustakaan yang tidak tepat dapat menyebabkan masalah ini. Sebagai gambaran, cobalah merobek buku dengan membalik halaman terlalu cepat, menutupi halaman dengan pembatas buku, menumpahkan minuman di halaman, dan sebagainya.

2) Faktor lingkungan

elemen non-manusia seperti kelembapan dan suhu udara, atau serangga dan hewan pengerat lainnya. Selain itu, seberapa kuat atau lemahnya cahaya yang mengenai koleksi tersebut.

Perilaku *Bibliocrime* di perpustakaan disebabkan oleh beberapa variabel berikut, menurut Maryani dan Herlina (2019:110):

a. Kemudahan Akses

Penerapan sistem layanan terbuka di perpustakaan dapat menjadi penyebab terjadinya perilaku *Bibliocrime* oleh pemustaka. Dengan adanya sistem layanan terbuka, pemustaka diberi kebebasan untuk mengakses koleksi secara langsung di rak sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini membuat pemustaka lebih rentan melakukan penyalahgunaan koleksi karena mereka memiliki akses yang lebih mudah. Jika sistem keamanan perpustakaan tidak bekerja secara efektif, sistem layanan terbuka dapat menyebabkan pencurian atau penyalahgunaan kepemilikan lainnya.

b. Koleksi Yang Diminati

Perpustakaan dapat mendorong masyarakat untuk melakukan *Bibliocrime* karena perpustakaan merupakan penyedia informasi dengan koleksi yang beragam. Contohnya, keberadaan buku-buku langka yang telah dicari lama oleh pemustaka dapat menjadi faktor pemicu perilaku seperti pencurian atau *Vandalisme*.

c. Usia Pemustaka

Penyalahgunaan koleksi dapat terjadi di perpustakaan umum, dimana siswa merupakan mayoritas dari perpustakaan tersebut. Menurut penelitian, pelajarlah yang biasanya mencuri buku dari perpustakaan umum (Sargih, 2017: 16). Selain itu, anak-anak dan remaja biasanya merupakan pihak yang melakukan tindakan *bibliocrime* yang terjadi di perpustakaan, menurut Maryani & Herlina (2019: 42).

d. Jam Buka Operasional

Faktor lain yang dapat mempengaruhi terjadinya penyalahgunaan koleksi adalah jam buka operasional perpustakaan. Maryani dan Herlina (2019: 42)

menyebutkan bahwa perpustakaan dengan jam buka operasional hingga larut malam memiliki potensi untuk mengalami kerusakan fasilitas.

e. Kurangnya Pengamanan

Kurangnya pengamanan juga dapat menyebabkan penyalahgunaan koleksi di dalam perpustakaan. Keterbatasan sumber daya manusia untuk melakukan pemantauan di perpustakaan dapat membuat pemustaka merasa lebih leluasa dalam melakukan perilaku seperti *Vandalisme* atau pencurian. Kesempatan untuk melakukan perilaku tersebut dapat meningkat karena kurangnya pengawasan dari pihak pengelola perpustakaan.

Kurangnya media atau peralatan yang membantu manajemen perpustakaan melacak aktivitas *Bibliocrime* adalah alasan lain yang mungkin menyebabkan penyalahgunaan koleksi selain kurangnya sumber daya manusia untuk keamanan. Dalam era perkembangan teknologi saat ini, berbagai macam perangkat elektronik dapat dimanfaatkan oleh pustakawan untuk meningkatkan keamanan di dalam perpustakaan. Perangkat elektronik yang dapat membantu dalam mengatasi masalah penyalahgunaan koleksi yaitu CCTV.

f. Manajer perpustakaan tidak cukup terlatih untuk menghentikan kejahatan di perpustakaan

Termasuk faktor yang paling diperlukan. Seseorang yang bekerja di perpustakaan harus memiliki pengetahuan yang cukup dan sensitivitas terhadap lingkungan sekitar agar dapat memahami faktor-faktor yang mungkin menyebabkan terjadinya perilaku *Bibliocrime* di dalam perpustakaan. Pengetahuan pustakawan tentang metode pengelolaan informasi memang krusial, namun demikian, kemampuan untuk memahami dinamika lingkungan sekitar juga merupakan hal yang penting bagi seorang pustakawan. Dengan pemahaman tersebut, pustakawan dapat mendeteksi dan mencegah terjadinya perilaku penyalahgunaan koleksi di perpustakaan. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan juga dapat menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya perilaku penyalahgunaan koleksi di dalam perpustakaan.

g. Fasilitas fotokopi

Fasilitas fotokopi, meskipun bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengunjung, dapat menjadi pemicu penyalahgunaan koleksi jika salinan dokumen yang dihasilkan tidak jelas atau harganya terlalu tinggi. Selain itu, keterbatasan waktu layanan fotokopi juga dapat mempengaruhi hal ini.

h. Desain gedung dan ruangan perpustakaan

Desain gedung dan ruangan perpustakaan juga dapat mempengaruhi terjadinya perilaku *Bibliocrime*. Area yang kurang penerangan atau tidak terjangkau oleh alat pengaman dapat memicu terjadinya penyalahgunaan koleksi. Beberapa hal yang harus dipertimbangkan dalam Desain gedung dan ruangan perpustakaan adalah:

1. Pastikan keberadaan kunci dan sistem pengamanan pada setiap jendela dan pintu.
2. Daun pintu sebaiknya terbuat dari logam atau diperkuat dengan engsel yang kuat jika menggunakan bahan kayu.
3. Engsel-engsel harus tertutup atau terlindungi. Berikan perhatian khusus pada area yang dapat memberikan akses mudah, seperti jendela, loteng, dan teralis.
4. Pasang alarm eksternal atau sistem penangkal petir yang sesuai.
5. Pastikan area sekitar bangunan terlihat dengan jelas dan tidak terhalang oleh tanaman atau pagar.
6. Hindari adanya area tersembunyi dalam bangunan. Rak-rak yang berisi koleksi harus terlihat dengan jelas, dan tempat kerja staf harus aman.

i. Peraturan perpustakaan

Peraturan juga memiliki peran dalam mencegah perilaku penyalahgunaan koleksi, namun terkadang sanksi yang diberlakukan tidak cukup mampu membuat pengunjung sadar akan pentingnya mematuhi aturan. Sebagai contoh, denda keterlambatan pengembalian buku yang relatif rendah mungkin tidak cukup efektif untuk mencegah pelanggaran aturan tersebut.

3. Kerugian akibat perilaku *Bibliocrime*

Penyalahgunaan koleksi perpustakaan yang meliputi pencurian, pengrusakan, peminjaman tanpa hak, dan *Vandalisme* disebut dengan perilaku *Bibliocrime*. Perilaku *Bibliocrime* dapat berdampak buruk bagi perpustakaan tersebut. Selain biaya preservasi yang dibutuhkan untuk koleksi yang menjadi korban *Bibliocrime*, perpustakaan juga mengalami kerugian berupa kehilangan keindahan koleksi dan risiko penularan perilaku serupa kepada pengunjung lain. Dalam skripsi yang ditulis oleh Listiyani (2010:27-28) dijelaskan bahwa perilaku *Bibliocrime* di perpustakaan mengakibatkan dua kerugian utama, yaitu:

a. Kerugian finansial

Salah satu konsekuensi yang timbul dari perilaku *Bibliocrime* adalah kerugian finansial yang dialami oleh perpustakaan. Penyalahgunaan koleksi perpustakaan menyebabkan perpustakaan harus mengalokasikan dana untuk memperbaiki atau mengganti koleksi yang rusak akibat perilaku *Bibliocrime* yang dilakukan oleh pengunjung. Kerugian finansial ini mencakup berbagai perilaku *Bibliocrime* seperti pencurian, perusakan, dan *vanadalisme*, karena selain biaya untuk memperbaiki kerusakan, perpustakaan seringkali juga harus mengeluarkan biaya untuk mengganti koleksi yang hilang akibat pencurian. Data di atas menunjukkan bahwa perilaku *biblocrime* memiliki dampak signifikan bagi perpustakaan, terutama dalam hal finansial

b. Kerugian Sosial

Dampak sosial dari perilaku *biblocrime* di perpustakaan adalah kerugian dalam hal sosial. Kerugian sosial tersebut mencakup ketidaknyamanan bagi pengunjung dalam membaca buku, terutama jika buku tersebut telah menjadi korban perilaku *Vandalisme* seperti pencoretan atau perusakan. Menurut Sinaga dalam penelitian oleh

Listiyani (2010:28), perilaku *Vandalisme*, khususnya pencoretan dan perusakan, mengakibatkan gangguan pada pengalaman membaca, mengganggu konsentrasi pembaca, bahkan memutus alur informasi jika buku telah dirusak oleh pemustaka lain.

Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk mengatasi faktor penyebab perilaku bibliocime ini agar baik pihak perpustakaan maupun pengunjung dapat merasa nyaman dalam menggunakan koleksi perpustakaan, agar transfer informasi dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang seharusnya.

D. Pemustaka

1. Pengertian, Jenis-Jenis dan Karakteristik Pemustaka

Pemustaka adalah sebutan untuk individu yang menggunakan layanan dan fasilitas perpustakaan. Mereka adalah pengguna yang memanfaatkan koleksi dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan, seperti mahasiswa, peneliti, pengunjung umum, atau siapa saja yang memerlukan informasi dari perpustakaan. Pemustaka tidak bertanggung jawab atas pengelolaan koleksi atau layanan perpustakaan; mereka hanya memanfaatkan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh pustakawan. Pustakawan bertanggung jawab atas pengelolaan koleksi, layanan referensi, dan pengadaan bahan pustaka, sementara pemustaka hanya menggunakan hasil pekerjaan tersebut. Dalam perpustakaan modern, pemustaka dapat mengakses informasi dalam berbagai format, termasuk buku, jurnal, majalah, dan dokumen digital, untuk mendukung kebutuhan pendidikan, penelitian, dan rekreasi intelektual.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, siapa pun yang memanfaatkan layanan perpustakaan dapat berupa perorangan, organisasi, komunitas, atau lembaga. Suwarno dikutip dalam Ahmad (2018):17 menyatakan bahwa pemustaka perpustakaan adalah orang yang memanfaatkan sumber daya atau layanan yang ditawarkan perpustakaan. Definisi ini membawa kita pada kesimpulan bahwa pengguna adalah orang-orang yang

memanfaatkan semua layanan yang ditawarkan perpustakaan, tidak hanya kemampuan untuk memeriksa koleksi. Pengguna Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Pematang Siantar dalam konteks penelitian ini berkisar dari kalangan usia muda hingga tua.

Jenis-jenis pemustaka dapat dikelompokkan berdasarkan kriteria objektif dan sosial-psikologis. Berikut adalah beberapa kategori pemustaka yang sering dijumpai:

1. Individu yang belum memasuki dunia kerja: Pelajar, Pelajar
2. Individu dengan pekerjaan tetap: pegawai pemerintah, teknisi, pembantu rumah tangga, administrator, profesional (seperti pendidik, dokter, dan pengacara), dan pemilik bisnis
3. Pengguna umum: Individu dengan kebutuhan spesifik yang memerlukan informasi umum.
4. Pengguna Potensial: Individu yang memiliki potensi menjadi pemustaka, tetapi belum aktif menggunakan perpustakaan
5. Pengguna Aktual: Individu yang secara aktif menggunakan perpustakaan dan layanannya.

Berdasarkan jenisnya terdapat dua jenis pemustaka yaitu:

1. Mereka yang secara rutin menyerap informasi dan dapat mengolahnya kembali untuk menciptakan informasi baru atau berbagi dengan orang lain, seperti peneliti, pendidik, dan sebagainya.
2. Mereka yang sedang dalam proses pembelajaran, seperti siswa sekolah atau mahasiswa perguruan tinggi.

Banyak pengunjung perpustakaan memiliki berbagai sifat dan karakteristik yang berbeda-beda. Sulit bagi staf atau pustakawan untuk memberikan layanan dalam versi ini. Menurut Aziz (2015, hal. 17–18), 7 karakteristik pengunjung perpustakaan yang perlu dipertimbangkan:

- 1) Individu atau kelompok: menjelaskan apakah pengunjung datang secara individu atau bersama kelompok.
- 2) Tempat belajar: apakah perpustakaan digunakan sebagai tempat membaca atau belajar.

- 3) Situasi sosial: aspek sosial dari pengunjung perpustakaan.
- 4) Faktor waktu luang atau kebutuhan: apakah pengunjung datang karena ingin menghabiskan waktu luang atau karena kebutuhan akan informasi dari buku tersebut.
- 5) Subyek studi: bidang studi yang diminati oleh pengunjung, misalnya saat mereka menulis esai tentang topik tertentu.
- 6) Tingkat pendidikan: jenjang pendidikan pengunjung, yang mempengaruhi jenis bahan pustaka yang dibutuhkan, seperti perbedaan antara mahasiswa S1, S2, dan S3.
- 7) Motivasi: seberapa intensif pengunjung memanfaatkan layanan perpustakaan.

Di sisi lain, pustakawan sebagai pengelola (Rahayuningsih, 2015, hal. 10–11) menjelaskan sikap yang dihadapi pustakawan dalam menangani perilaku pengunjung secara konkret:

1. Pengguna yang pendiam bisa dihadapi dengan ramah, penuh perhatian, dan sikap bersahabat.
2. Pengguna yang tidak sabar membutuhkan layanan yang cepat dan efisien untuk mengurangi ketidaknyamanan mereka.
3. Untuk pengguna yang suka berbicara banyak, pustakawan bisa mengenali mereka dengan menyapa, menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatian pada topik relevan dengan penjelasan yang cukup.
4. Pengguna yang sering meminta banyak hal membutuhkan layanan yang responsif, termasuk menyambut dengan ramah, mendengarkan dengan seksama, memberikan alternatif jika diperlukan, dan selalu tersenyum meskipun mungkin merasa tertekan.
5. Pengguna yang ragu membutuhkan dorongan untuk mempercayai pustakawan, pelayanan yang sabar, dan bantuan dalam pengambilan keputusan tanpa memberikan terlalu banyak pilihan.

6. Untuk pengguna yang suka berdebat, penting untuk tetap tenang, bersikap netral saat berdebat, memberikan argumen yang masuk akal, dan tidak terlibat dalam debat yang tidak perlu.
7. Pengguna yang polos perlu diterima apa adanya, didengarkan dengan penuh perhatian, dan dilayani tanpa menyembunyikan informasi.
8. Pengguna yang siap secara mental dapat dilayani dengan memberikan pilihan sesuai preferensi mereka, memberi pujian, dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan mereka.
9. Untuk pengguna yang curiga, berikan jaminan yang kuat dan kesempatan untuk mengembalikan barang yang telah diperoleh, tanpa menunjukkan superioritas atau keraguan dari pihak petugas.
10. Pada pengguna yang sombong, tetaplah tenang, berikan penghargaan atas kedatangannya, bersikap sabar menghadapi sikapnya, tidak bereaksi berlebihan, dan tunjukkan bahwa pengguna tersebut layak dihormati.

2. Kebutuhan Pemustaka

Seseorang datang ke suatu tempat dengan tujuan tertentu, demikian juga ketika seseorang mengunjungi perpustakaan, pasti ada informasi yang ingin mereka dapatkan. Menurut (Aziz, 2015, hal. 18–19), terdapat tiga jenis kebutuhan sebagai berikut:

- 1) Kebutuhan akan informasi, merujuk pada kebutuhan umum akan informasi.
- 2) Kebutuhan akan materi dan fasilitas, mencakup kebutuhan akan buku-buku atau materi lainnya di perpustakaan, serta fasilitas yang mendukung kegiatan belajar.
- 3) Kebutuhan akan panduan dan dukungan, meliputi kebutuhan akan bimbingan atau arahan yang membantu pengguna dalam memperoleh informasi yang diinginkan.

Untuk memahami permintaan pengguna menggunakan elemen-elemen ini serta jajak pendapat, kotak saran, dan teknik survei antara pengguna dan perpustakaan.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengacu pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Penelitian sebelumnya mengacu pada studi-studi atau penelitian-penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya dalam suatu bidang atau topik tertentu. Tujuan dari mempelajari dan mengevaluasi penelitian tersebut adalah untuk memperoleh pemahaman mengenai temuan yang ada, metode yang digunakan, serta untuk menemukan kekurangan atau area yang memerlukan penelitian tambahan. Menilai penelitian sebelumnya sangat penting dalam proses penelitian baru karena membantu peneliti membangun dasar pengetahuan yang kuat, menghindari pengulangan usaha, dan berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan lebih lanjut. Dimasukkannya penelitian terdahulu dalam penelitian ini mempunyai maksud dan tujuan tambahan, seperti membandingkan atau menyamakannya dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Oleh karena itu, peneliti menggabungkan beberapa penelitian terdahulu berikut ini yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan:

1. Skripsi bertajuk —Upaya Perilaku *Bibliocrime* di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan¹ disusun pada tahun 2019 oleh Muhammad Riandy Arsin Siregar di Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial. Penelitian ini mengkaji tentang perilaku-perilaku yang mengarah pada *Bibliocrime* di Perpustakaan UINSU antara lain pencurian, perobekan, *Vandalisme*, mutilasi, dan peminjaman ilegal. Selain itu, penelitian ini menguraikan kerugian moneter dan sosial yang diakibatkan oleh tindakan ini. Untuk mengatasi masalah ini, perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara (UINSU) telah menerapkan sejumlah langkah, seperti menetapkan

kebijakan dan prosedur, memberikan bimbingan, menginstruksikan pengunjung, dan meningkatkan kerangka keamanan. Penelitian ini melibatkan 12 informan dan menggunakan metodologi kualitatif. Kajian yang dilakukan oleh para peneliti tersebut di atas menggugah rasa penasaran penulis. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian serupa pada bidang yang berbeda. Dalam hal ini, tujuan penulis adalah untuk mengetahui apakah upaya perpustakaan UINSU dan perpustakaan umum kota Pematang Siantar sebanding.

2. Muhammad Riandy Arsin Siregar menyelesaikan skripsi bertajuk —Upaya Perilaku *Bibliocrime* di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tahun 2019 sebagai bagian dari Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian ini mengkaji tentang tindakan pencurian, perobekan, *Vandalisme*, mutilasi, dan peminjaman tanpa izin yang mengakibatkan *Bibliocrime* di Perpustakaan UINSU. Makalah ini juga menjelaskan dampak sosial dan finansial yang terkait dengan perilaku ini. Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara (UINSU) telah mengambil sejumlah tindakan untuk mengatasi masalah ini, termasuk membuat pedoman dan aturan, memberikan dukungan, mendidik tamu, dan meningkatkan sistem keamanan. Penelitian ini melibatkan dua belas informan yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penulis menjadi penasaran setelah membaca penelitian yang dilakukan oleh para akademisi tersebut di atas. Oleh karena itu, penulis berharap dapat melakukan penelitian serupa pada domain lain. Tujuan penulis dalam hal ini adalah untuk mengetahui apakah upaya perpustakaan umum kota Pematang Siantar dan perpustakaan UINSU setara.
3. Tesis berjudul —Evaluasi Upaya Pencegahan *Bibliocrime* Sebagai Upaya Pelestarian Koleksi Di Perpustakaan ditulis oleh Rizky Aries Munandar (2022) di Universitas Ubudiyah, Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Aceh. Tesis ini mengkaji upaya-upaya yang dilakukan pengelola Perpustakaan Ubudiyah Indonesia Aceh dalam

mencegah *Bibliocrime* , antara lain perancangan gedung dan ruangnya, penggunaan loker, keberadaan petugas keamanan, pintu keamanan, barcode, pemeriksaan teliti terhadap buku-buku yang baru dikembalikan, pengenaan denda dan sanksi, serta program orientasi perpustakaan. Memeriksa secara ketat buku-buku yang baru dikembalikan merupakan tindakan pencegahan yang sesuai dengan standar. Penurunan tingkat *Bibliocrime* yang signifikan di perpustakaan Universitas Ubudiyah Indonesia Aceh berdampak positif terhadap pelestarian koleksi dan pada akhirnya menjamin kelestarian koleksi perpustakaan. Alasan peneliti tertarik dengan publikasi ini adalah karena penelitian yang dilakukan untuk memastikan peran dan tantangan yang dihadapi perpustakaan sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti.

4. Penelitian Tahun 2022 yang dilakukan oleh Citra Wati, La Tarifu, Saidin dengan judul —Strategi Penanggulangan Perilaku *Bibliocrime* di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi jenis-jenis perilaku *Bibliocrime* yang terjadi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara, serta upaya untuk menghentikannya. Metode analisis data memadukan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tiga orang pustakawan yang dipilih secara khusus untuk dijadikan informan merupakan bagian dari lokasi penelitian Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun aktivitas *Bibliocrime* masih ada di perpustakaan, aktivitas tersebut menurun ketika taktik baru diterapkan. Karena mampu membuat pelanggar tidak mengulangi perbuatannya, pendekatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara terbukti sangat efektif dalam mengurangi perilaku *Bibliocrime* . Penelitian yang direncanakan peneliti akan serupa, yaitu pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara cermat berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan didasarkan pada harapan bahwa mereka mampu memberikan

informasi yang relevan dengan tujuan dan permasalahan penelitian. Syarat menjadi informan antara lain adalah pustakawan yang dipekerjakan oleh perpustakaan.

5. Penelitian Lilis Yuliana, Purwaka, dan Lailatus Sa'diyah Tahun 2020, —*Bibliocrime I* : Bentuk dan Penanggulangan Koleksi Buku di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami jenis-jenis *Bibliocrime* yang terjadi di Arsip Kota Lubuklinggau dan cara yang digunakan untuk memberantasnya. Dengan desain penelitian deskriptif kualitatif, metode yang digunakan adalah kualitatif. Empat pustakawan berpartisipasi dalam wawancara yang dilakukan melalui metode purposive sampling. Berdasarkan temuan penelitian, ada empat jenis *Bibliocrime* yang terjadi: 1) *Vandalisme*, yang mencakup hal-hal seperti menggarisbawahi, menyorot, dan mengetik x; 2) Mutilasi, yang mencakup hal-hal seperti merobek sampul atau halaman buku; 3) Pencurian, yang disebutkan tetapi tidak memiliki bukti yang spesifik; dan 4) Pinjam Meminjam Ilegal, yang meliputi peminjaman kartu milik orang lain atau surat jaminan. Upaya penanggulangan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut: 1) Pemasangan sistem keamanan CCTV; 2) penyediaan loker; 3) pengawasan pustakawan di ruang koleksi; 4) penggunaan kartu anggota perpustakaan; dan 5) kartu khusus untuk remaja. Penelitian yang akan dilakukan akan serupa dimana hasilnya akan dilaporkan sesuai dengan data yang peneliti kumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap informan penelitian yang telah dipilih sebelumnya.