

## Konsep Layanan Perpustakaan : Analisis Tafsir Surat Al-Maidah Ayat (2)

Ulfah Rulli Hastuti

Universitas Islam Negeri Saifudin Zuhri

E-mail : ulfahpwt@gmail.com

### ABSTRACT

*The concept of library services has developed according to the needs of generations of users. The change is more to the design. Services in the form of guidance assistance to users in the process of searching for appropriate sources of information and referral sources, consulting assistance on the use of reference materials is a form of assistance to meet the needs of users. This research is a qualitative research with the type of library research. The data collection technique is literary, and the data analysis method is done by analyzing the content (content analysis). The results of the research through this analysis are that the concept of library services is in accordance with the interpretation of the letter Al-Maidah verse 2 that 1. there is assistance or assistance in the form of guidance to users in searching for appropriate reference or referral sources 2. providing training in tracing printed reference sources and digital (e-resources), guidance for users on how to be ethical in citing other people's work to avoid plagiarism violations. 3. an appeal to be more careful in identifying and using valid reference sources, maintaining and not damaging the collection. This is because the act is detrimental to others and is included in the act of tyranny. All forms of library services are conceptually a form of virtue (birru).*

### ABSTRAK

Konsep layanan perpustakaan mengalami perkembangan menyesuaikan kebutuhan generasi penggunaannya. Perubahan itu lebih kepada desainnya. Layanan berupa bantuan bimbingan kepada pemustaka dalam proses penelusuran sumber-sumber informasi dan sumber rujukan yang tepat, bantuan konsultasi penggunaan bahan rujukan adalah satu wujud pertolongan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian pustaka (*library research*). Teknik pengumpulan datanya adalah literer, dan metode analisis data dilakukan dengan menganalisa isi (*conten analisis*). Hasil penelitian melalui analisis ini adalah bahwa dalam konsep layanan perpustakaan sudah sesuai dengan tafsiran surat Al-Maidah ayat 2 bahwasanya 1. adanya pertolongan atau bantuan berupa bimbingan kepada pemustaka dalam penelusuran sumber referensi atau rujukan yang tepat 2. memberikan pelatihan penelusuran sumber-sumber rujukan tercetak dan digital (*e-resources*), bimbingan pemustaka bagaimana etika dalam mengutip karya orang lain agar terhindar dari pelanggaran plagiasi. 3. himbauan lebih teliti dalam mengenali dan menggunakan sumber rujukan yang valid , menjaga dan tidak merusak koleksi. Hal ini karena perbuatan tersebut merugikan orang lain dan termasuk dalam perbuatan dhalim. Semua bentuk layanan perpustakaan secara konsep merupakan bentuk kebajikan (*birru*).

**Keywords:** *services, guidance, librarian, plagiarism*

## 1. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan menjadi salah satu lembaga layanan jasa bagi masyarakat dalam bidang pendidikan. Salah satu peran penting perpustakaan adalah menjadi mediator untuk menyebarkan ilmu pengetahuan. Proses penyebaran ilmu pengetahuan itu sendiri terjadi melalui sirkulasi aktifitas dalam layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan secara konsep merupakan serangkaian kegiatan perpustakaan yang terencana dan dalam pelaksanaannya melibatkan banyak unsur demi terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka. Konsep layanan bisa saja berubah atau

berkembangan, namun hal ini tidak akan merubah esensi penting fungsi dan peran perpustakaan. Membahas layanan dalam suatu lembaga khususnya lembaga yang bergerak di bidang non-profit dapat dikaji dari berbagai sisi.

Layanan merupakan proses aktifitas antara penyedia layanan dan konsumen sebagai penerima layanan. Penyedia layanan seperti perusahaan bidang jasa atau lembaga layanan jasa memiliki beragam jenis produknya. Dalam bidang kesehatan seperti rumah sakit misalnya mayoritas masyarakat mengetahui jenis produk yang dimiliki seperti layanan konsultasi gizi dan lain sebagainya. Lembaga keuangan seperti bank juga cukup banyak diketahui masyarakat jenis produknya. Layanan tabungan, pembiayaan, pendaftaran haji dan masih banyak lagi. Lembaga layanan public dimana pun, perusahaan atau lembaga yang menyediakan jasa layanan masyarakat meski dengan beragam jenis produknya mereka mempunyai konsep dan tujuan yang hampir sama. Demikian juga dengan perpustakaan dengan berbagai jenis produk layanan yang tersedia terus berupaya untuk melakukan pembenahan dari berbagai sisi termasuk konsep layanan.

Konsep layanan mengalami perkembangan menyesuaikan kebutuhan generasi pemakainya. Perubahan konsep layanan juga menyesuaikan sistem yang diberlakukan dalam sebuah perpustakaan. Dalam proses layanan perpustakaan layanan apa pun system yang diberlakukan, tentu melibatkan dua pihak yaitu pemberi layanan yaitu pustakawan dan pihak penerima layanan (user). Dari proses tersebut dapat kita cermati bahwa ada interaksi atau hubungan social. Berawal dari proses penerimaan sebagai pengunjung, pustakawan menyambut kedatangan mereka dengan sikap santunnya dan membuka komunikasi, menunjukkan sikap kepedulian, bahkan menawarkan keperluan dan bantuan yang diperlukan.

Proses layanan baik berupa bantuan penelusuran, bimbingan konsultasi penggunaan sumber-sumber rujukan, konsultasi permasalahan administrasi perpustakaan, bagaimana supaya pemustaka tidak melakukan perbuatan munkar seperti merusak koleksi, melakukan pelanggaran plagiarisme, semua dilakukan dengan penuh ketulusan dan tanggungjawab oleh pustakawan. Semua bentuk layanan perpustakaan apabila kita kembali pada konsep layanan apakah sudah sesuai dengan tafsir quran surat al-maidah ayat 2? Pesan yang terkandung dalam al-quran surat Al-Maidah ayat 2 sungguh indah apabila dipraktekkan dalam kehidupan sehari-hari di semua layanan masyarakat termasuk perpustakaan. Bagaimana layanan yang ada di perpustakaan anda?

## **2. Rumusan masalah**

Dari uraian di atas rumusan masalah yang akan diteliti adalah

Apakah konsep layanan perpustakaan sesuai dengan kandungan dalam Q.S Al-Maidah ayat 2?

## **2. KAJIAN TEORI**

Pengertian Konsep Layanan Perpustakaan

Lembaga yang memprioritaskan kepentingan dan kepuasan pelanggan adalah ciri dari Sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang layanan jasa. Melihat ciri sebuah lembaga layanan jasa, kita bisa menyimpulkan bahwa di sana ada pihak penyedia dan penerima layanan. Sebelum sampai pada layanan perpustakaan kita lihat terlebih dahulu layanan pelanggan. Layanan pelanggan bisa diartikan sebagai memberikan sesuatu dari sebuah organisasi atau lembaga penyedia layanan kepada konsumen sesuai dengan kebutuhannya. Konsep layanan (*service*)

sendiri diartikan beberapa ahli. Pelayanan perpustakaan menurut Elva Rahma (2018:4) setelah penulis simpulkan adalah pemberian jasa layanan informasi kepada pemustaka, baik layanan teknis maupun layanan pembaca.

Salah satu konsep yang bisa dikatakan baru atau sesuai dengan generasi pemakainya adalah konsep CWS-LC. Konsep ini merupakan hasil kajian yang diajukan dalam Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia (KPDI-12). Setelah penulis baca karya kolaborasi para pustakawan Universitas Gajah Mada ini, konsep yang dihasilkan sangat sesuai suasana dan gaya para pelajar, mahasiswa dan bahkan bagi mereka yang sebelumnya kurang familiar dengan perpustakaan. Jadi konsep Co-Working Space 'library Café'(CWS-LC) adalah salah satu konsep perpustakaan yang didesain elegan agar pemustaka mendapatkan suasana lebih nyaman, dengan mengutamakan prinsip aksesibilitas dan konektivitas—guna membangun iklim kerjasama dan kolaborasi dalam komunitas.

Empat pustakawan yang menyusun pengembangan konsep layanan perpustakaan ini adalah Pustakawan dari Universitas Gajah Mada. Pustakawan yang kreatif dan konsisten dalam memajukan dunia perpustakaan adalah Wahid Nasahihudin, Rochmad Kartiko, Nurul Farida, dan Petrus Lende. Para konseptor yang hebat ini sangat jeli dalam memahami, membaca selera dan kecenderungan generasi yang sangat lekat dengan teknologi informasi.

Konsep yang mereka buat ini dikembangkan untuk generasi C yang diterapkan di layanan CWS-LC di Digilib Cafe Fisipol UGM. Dalam konsep layanan Co-Working Space 'library Café' ini para pengunjung perpustakaan mendapat peluang besar untuk berkolaborasi membangun komunitas atau group, membuat diskusi kecil atau menciptakan kreativitas bersama, dan memperluas koneksi. Desain layaknya café memang sangat menarik siapa pun untuk mengunjungi, karena di sana pengunjung bisa menikmati suasana yang berbeda. Terbayang suasana café dengan para pengunjungnya larut dalam diskusi membahas topik perkuliahan, penelitian (*research*) atau bisnis namun tidak terlihat kaku karena ditemani dengan berbagai aneka hidangan café.

#### Makna Layanan Dalam Tafsir Al-Quran

Pengertian kata layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, kata layanan merupakan kata dasar dari kata melayani termasuk sebagai kata kerja artinya membantu, (mengurus) menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa makna layanan sangat luas sehingga penulis memaknai layanan itu adalah memberikan perhatian (*attention*), kepedulian (*care*) kemudian sampai melakukan tindakan memberikan bantuan, bimbingan, memberikan solusi, atau apa pun bentuknya untuk memenuhi keperluan orang lain. Semua bentuk bantuan, pertolongan yang dilakukan tentu bertujuan agar orang yang membutuhkan pertolongan terpenuhi kepentingannya sesuai harapan (*expectasi*).

Kepentingan dan kebutuhan masyarakat satu sama lain tentu saja berbeda dan caranya pun tidak sama dalam memenuhi kebutuhannya. Hal yang harus disadari oleh masyarakat bahwa kita adalah makhluk social. Makhluk social berarti hidupnya membutuhkan orang lain. Salah satu ciri khas makhluk social adalah mempunyai semangat gotong-royong dengan sesama. Sebagai umat Islam dalam menjalani kehidupan di dunia sudah ada panduan yang jelas yaitu

kitab suci al-quran. Sebagai petunjuk dan pedoman hidup bermasyarakat dalam al-quran surat al-maidah ayat (2)

.....وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدو

Tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Ibnu Katsir memaknai ayat tersebut bahwa Allah memerintahkan hamba –Nya yang beriman untuk senantiasa tolong menolong dalam perbuatan baik yang disebut kebajikan (*birru*) serta meninggalkan perbuatan munkar. Dan Allah melarang untuk tolong menolong dalam perbuatan dosa. Dalam pesan al-quran diatas sangat jelas bahwa allah perintahkan hamba Nya untuk saling bantu membantu, memberikan pertolongandalam kebaikan kepada orang lain. Selanjutnya Allah larang hambanya membantu dalam perbuatan dosa dan perbuatan yang tidak sesuai dengan ketetapan Nya. Pesan yang terkandung dalam al-quran sungguh indah apabila dipraktekkan dalam kehidupan bermasyarakat.

Gambaran pesan dalam al-quran dikehidupan nyata dalam bermasyarakat, dapat kita lihat di berbagai konteks organisasi atau lembaga. Membahas layanan pelanggan, berarti kita sedang melihat konteks adanya penyedia layanan (*provider*) dan pelanggan yang disebut konsumen. Dalam dunia perpustakaan pelanggan dikenal dengan istilah pemustaka. Layanan perpustakaan adalah satu lembaga yang memprioritaskan kepentingan dan kepuasan pelanggannya. Dari kedua pihak saling bersinergi, sehingga terciptalah suasana nyaman dari suatu kebajikan yang dilakukan. Begitu indahnya nilai jasa layanan di perpustakaan untuk pemustaka karena layanan yang diberikan pustakawan bingkai dengan nilai-nilai ketaqwaan sesuai dengan ajaran Islam.

### 3. METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian kajian pustaka (*library research*). Teknik pengumpulan datanya adalah literer, dan metode analisis data dilakukan dengan menganalisa isi (*content analysis*).

### 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam dunia pendidikan, perpustakaan berperan sebagai penyedia layanan dan pemustaka sebagai konsumen atau pelanggan. Layanan dalam perpustakaan dikenal dengan dua system yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Layanan terbuka (*open acces*) artinya perpustakaan memberikan akses sepenuhnya kepada pengunjung atau pemustaka untuk mengakses semua informasi atau koleksi dengan cara memilih, mencari dan mengambil sendiri koleksi yang diperlukan. Sedangkan layanan tertutup (*close acces*) adalah system layanan yang memberikan akses kepada pemustaka secara terbatas, artinya pemustaka bisa mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dengan bantuan pustakawan dalam proses penelusurannya. Apa pun system yang diberlakukan, layanan perpustakaan kepada pemustaka tetap membutuhkan bantuan pustakawan karena kebutuhan mereka di perpustakaan tidak hanya mencari koleksi. Meskipun saat ini sebagian tugas pustakawan di unit layanan tertentu dapat digantikan oleh teknologi, namun sentuhan dan peran pustakawan tetap diperlukan. Selain layanan teknik, pemustaka juga

banyak yang membutuhkan layanan konsultasi maupun bimbingan baik dalam proses penelitian (*research*), penyusunan karya ilmiah, atau tugas-tugas perkuliahan.

Membahas layanan makna konteksnya adalah melakukan sebuah tindakan. Dalam pemberian layanan berarti ada sesuatu yang diberikan pihak penyedia layanan (*provider*) dan konsumen (*user*) sebagai penerima layanan. Dalam dunia perpustakaan pelanggan dikenal dengan istilah pemustaka. Dari uraian di atas dengan kita memahami tafsir quran surat al-maidah ayat 2, maka sangat jelas bahwa layanan perpustakaan berupa bimbingan, bantuan kepada pemustaka dalam bentuk layanan apa pun ada beberapa hal dapat memotivasi kita pustakawan terutama, mengapa kita harus memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini menurut penulis sesuai dengan kandungan isi dalam al-quran seperti yg disebutkan di atas. Menurut Moh. Faozi (2018) mengapa layanan bisa terwujud karena adanya 1. cinta dan kasih sayang. 2. keyakinan untuk saling menolong dengan sesama 3. Keyakinan bahwa berbuat baik terhitung sebagai amal baik. yang pada intinya tujuan dari layanan kepada public adalah untuk memberikan bantuan, pertolongan dan solusi atas permasalahan agar kepentingan atau kebutuhan pelanggan, konsumen terpenuhi. Ivonne Wood (2009) mengatakan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan itu merupakan bentuk dari layanan pelanggan. Terjadinya proses interaksi dalam sebuah organisasi atau lembaga pemberi jasa kepada konsumen menunjukkan bahwa betapa pentingnya membina hubungan social.

Dalam mewujudkan layanan perpustakaan terus melakukan evaluasi dan berusaha meningkatkan mutu layanan baik dari sisi strategi maupun system layanan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan pelanggannya. Perkembangan konsep layanan dari waktu ke waktu semakin nyata sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Hal ini adalah salah satu bentuk inovasi para pustakawan yang senantiasa memikirkan untuk kemajuan perpustakaan. Pengembangan konsep yang hasil karya oleh pustakawan dari Universitas Gajah Mada menurut penulis adalah bentuk respon yang sangat bagus untuk perkembangan perpustakaan karena sangat cocok dengan generasi saat ini. Generasi millennia lebih cenderung memilih tempat yang menyediakan akses internet. Sesuai yang dikatakan Khadijah (2018) bahwa Sebagai respons terhadap kondisi dan situasi saat ini, perpustakaan harus melakukan penyesuaian (*adjustment*) agar perpustakaan tetap eksis, survive, dan relevan dengan tuntutan dan ekspektasi pemakai saat ini.

Konsep *Co-Working Space ' library café'* menurut penulis sangat menguntungkan pemustaka karena mereka tidak hanya berhadapan dengan teknologi (smartphone) semata. Pemustaka dapat berdiskusi, bergabung dalam komunitas untuk menciptakan dan bertukar ide dengan teman. Disanalah terbangun nilai-nilai sosial yang pada akhirnya mereka tetap saling membutuhkan dengan sesama. Adanya pemustaka selaku pemakai jasa dan pustakawan sebagai penyedia jasa yang saling berinteraksi dalam proses layanan merupakan gambaran dua pihak yang menunjukkan bahwa dalam perpustakaan ada sebuah sinergi positif.

Pustakawan selalu berupaya untuk bisa membantu pemustaka dan memberikan layanan sesuai permintaan dan selalu berharap pemustaka puas dengan bantuan layanan yang diberikan. Prinsip dalam melakukan tugas layanan pustakawan bahwa pekerjaan adalah amanah akan menghasilkan nilai keikhlasan dan rasa syukur. Iskandar (2016). Begitu pun sebaliknya sebagai

pelanggan, pemustaka dengan sikapnya yang santun dalam meminta bantuan, akan membuat pustakawan senang dalam memberikan bantuan layanan yang pada akhirnya kedua pihak akan merasakan manfaat kebbaikannya. Bentuk Pencegahan tindakan pelanggaran berupa mengambil atau mengakui karya orang lain sebagai karya sendiri (*plagiarism*) diberikan dengan layanan pengecekan system dan memberikan bimbingan bagaimana agar tidak terjadi pelanggaran.

Penutup

Kesimpulan

Konsep layanan perpustakaan dari generasi ke generasi berikutnya terus mengalami perkembangan sesuai generasi pemakainya. Pustakawan dengan penuh rasa tanggung jawab senantiasa berusaha menjalankan tugasnya memberikan layanan sehingga tercipta adanya kebajikan (*birr*). Upaya perpustakaan dalam mencegah perbuatan pelanggaran syariat Islam dilakukan dengan memberikan bimbingan dalam etika penulisan karya ilmiah agar tidak merugikan orang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah bin Muhammad. (2008). *Tafsir Ibnu Katsir*. Abdul Ghofar, Penerjemah. Jakarta. Asy-Syafi'i.

Faosi, Moh. (2018). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta. Parama Publishing.

Rahma, Elva. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta. Prenada Media.

Iskandar. (2016). *Manajemen Dan Budaya Perpustakaan*. Bandung. Refika Aditama.

Wood, Ivonne. (2009). *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Sumber internet

<https://kbbi.web.id/pelayanan>. ( diakses tgl 27-10-2022)

<http://repository.stkip-weetebula.ac.id/id/eprint/30/> (diakses tgl 26-10-2022)

<http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/3983/1978> (diakses tgl 29-10-2022)