

Ragam Bahasa dalam Pelayanan Perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*The Use of Variety of Languages in Library Service at the National Development University
"Veteran" East Java*

**Endang Sholihatin^{1*}, Nur Syafiqotul Maulah², Ica Veronika Kartiko³, Jamiatun Juliana⁴,
Khovifah Nur Wahyu Agustin⁵, Diana Puspita Retno⁶, Wahyu Nur Istiqomah⁷**

¹Program Studi Lingusitik Indonesia, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
^{2,3,4,5,6,7}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

*email: endang.sholihatin.ak@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel:

Diajukan:
06/06/2023

Diterima:
31/10/2023

Diterbitkan:
01/11/2023

Penelitian ini mengkaji penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Dalam kegiatan pelayanan, bahasa merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk menunjang kegiatan. Bahasa merupakan alat komunikasi yang digunakan oleh masyarakat luas dengan lafal hingga intonasi ucapan manusia. Berdasarkan hal tersebut, tujuan dalam penelitian yaitu 1) untuk mengetahui penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur dan 2) untuk mengetahui efektivitas penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini adalah 1) Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yaitu 96,3% responden menggunakan bahasa Indonesia serta 3,7% responden menggunakan bahasa Jawa dan campuran dari bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Berikutnya, 2) penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur diketahui efektif karena 96,3% responden atau pengunjung perpustakaan Universitas pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur mayoritas memahami penggunaan bahasa Indonesia. Sehingga Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur khususnya dalam permasalahan bahasa.

Kata kunci: Pelayanan; Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur; Ragam Bahasa

ABSTRACT

This study examines the use of various languages in library services at the National Development University "Veteran" East Java. In service activities, language is one of the most important things to support activities. Language is a communication tool used by the wider community with pronunciation and intonation of human speech. Based on this, the aims of the study were 1) to find out the use of various languages in services at the East Java "Veteran" National Development University library and 2) to determine the effectiveness of using various languages in services at the East Java "Veteran" National Development University library. This research uses quantitative methods. The results of this study were 1) The use of various languages in the service at the East Java "Veteran" National Development University library, namely 96.3% used Indonesian and 3.7% used Javanese and mixed

languages from Indonesian and Javanese. Next, 2) the use of various languages in service at the East Java "Veteran" National Development University library is known to be effective because the majority of visitors to the East Java "Veteran" National Development University library understand the use of the Indonesian language. So, this research is expected to be able to help develop the library of the East Java "Veteran" National Development University library, especially in language problems.

Keywords: Service; Library of National Development University "Veteran" East Java; Variety of Languages

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Finocchiaro (1964) bahasa yaitu seperangkat simbol vokal arbitrer yang memungkinkan semua anggota suatu budaya atau siapa pun yang telah mempelajari budaya itu untuk terlibat atau berkomunikasi.

Menurut Pei & Gaynor (1954: 119), bahasa adalah sistem komunikasi berbasis suara, termasuk berbicara dan mendengar, antara anggota kelompok atau komunitas tertentu yang menggunakan simbol vokal yang arbitrer dan baku.

Bahasa adalah pendekatan naluri manusia untuk menyampaikan pikiran, perasaan, dan keinginan melalui berbagai simbol yang masing-masing memiliki fungsi ataupun tertentu, menurut Sapir (1921: 3).

Budaya manusia sangat memengaruhi bahasa karena memungkinkan orang untuk hidup memenuhi kehidupan secara teratur (Jurnal, 2019). Hal ini menjadikan bahasa sebagai kebutuhan primer yang berperan besar untuk melanjutkan hidup. Bahasa memiliki arti jamak dan digunakan sesuai ruang dan waktu yang digunakan. Bahasa dapat terbentuk dari meniru atau mengikuti bentuk pikiran atau ide sehingga menimbulkan keberagaman bahasa yang ada.

Keragaman penggunaan bahasa membantu menjelaskan sesuatu tentang pertumbuhan dalam jumlah pemakaian, tempat, serta waktu yang berbeda melahirkan perbedaan dan asal-usul identitas pemakainya.. Adanya pertumbuhan kata dalam bidang tertentu dapat menyebabkan bertambahnya istilah, sehingga penciptaan atau penyerapan kata sangat mungkin terjadi, baik dari kata serapan melalui adopsi maupun adaptasi (Jurnal 2020).

Menurut Alwi (1999), ragam bahasa dapat dikategorikan berdasar penutur dan bidang keilmuannya. Ragam bahasa yang digunakan dalam politik dan ekonomi memiliki banyak istilah khusus yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, ragam bahasa ini memiliki kelimpahan kata, frasa, dan aspek kebahasaan.

Menurut penelitian Sugono, ke-ragaman bahasa merupakan varian bahasa yang bergantung pada sudut pandang penutur dan jenis penggunaan bahasa (Sugono, 2009). Penjelasan menyeluruh tentang klasifikasi berbagai bahasa dalam bahasa Indonesia dapat dijelaskan melalui cakupan yang luas..

Serta berdasarkan Diksi yang terdapat di Kamus Besar Bahasa Indonesia (2020) memaparkan tentang penggunaan kata-kata yang tepat dan ditempatkan secara strategis untuk menyampaikan konsep guna mencapai efek tertentu. Ditemukannya kata atau frasa yang berhubungan dengan bahasa itu merupakan konsekuensi dari hadirnya ragam bahasa.

Dalam suatu jalinan komunikasi, bahasa memiliki peran penting sebagai alat penunjang komunikasi yang bisa mewakili apa yang hendak disampaikan dari pengirim pesan ke penerima pesan. Bahasa dapat menghubungkan orang-orang di dunia agar dapat bekerja sama dan mencapai suatu tujuan (Herisetyanti dkk., 2019). Bahasa juga merupakan alat komunikasi verbal yang dianggap paling efektif dalam mendukung berjalannya pertukaran informasi antara pihak-pihak yang terlibat. Maka dari itu, bahasa dapat berfungsi sebagai alat penyebaran dan pembagian informasi (Jurnal, 2015). Fungsi-fungsi dari bahasa yang begitu penting dalam kehidupan dan keseharian manusia membuat bahasa kerap mengalami perkembangan yang

pesat. Salah satu bentuk perkembangan dari bahasa adalah munculnya ragam bahasa.

Ragam bahasa kerap kali digunakan oleh manusia ketika melakukan aktivitas dan interaksi sosial. Salah satunya adalah dalam proses pelayanan perpustakaan. Munculnya penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan dilatar belakangi oleh perbedaan budaya dan penggunaan variasi bahasa antara petugas perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan. Ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan juga bisa muncul karena adanya perbedaan latar sosial, seperti usia, pendidikan, jenis kelamin, penguasaan terhadap kosakata Bahasa Indonesia, dan lain sebagainya (Junal, 2015).

Kemunculan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan juga berkaitan dengan esensi dari perpustakaan itu sendiri. Menurut Sutarno (2008) Perpustakaan merupakan suatu tempat yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat umum yang tentunya memiliki latar belakang budaya, sosial, serta memiliki ragam kebahasaan. Pengunjung perpustakaan dengan beragam latar belakang tersebutlah yang juga berkontribusi terhadap munculnya penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan. Semakin banyak pengunjung di sebuah perpustakaan, maka akan semakin bervariasi pula ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan tersebut.

Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan sangat tergantung pada interaksi sosial yang terjalin antara pihak petugas perpustakaan dengan pengunjungnya. Apabila pengunjung berasal dari usia atau latar belakang sosial yang berbeda dengan petugas perpustakaan, maka tentu juga akan ada perbedaan bahasa yang digunakan. Pihak-pihak yang terlibat dalam suatu jalinan komunikasi biasanya berusaha menyesuaikan diri mereka dan bahasa yang mereka gunakan dengan pihak lawan bicara (Jurnal 2018). Hal ini dilakukan agar komunikasi yang terjalin bisa tetap efektif. Selain itu, juga agar pihak lawan bicara bisa mengerti arti dan makna yang hendak diungkapkan. Hal serupa yang juga terjadi dalam proses pelayanan perpustakaan.

Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan juga bergantung pada

waktu, tempat, dan situasi. Pelayanan perpustakaan dalam situasi yang berbeda tentu juga akan menggunakan ragam bahasa yang berbeda pula. Dalam penggunaan ragam bahasa di perpustakaan, latar belakang budaya juga memainkan peran penting. Salah satunya adalah penggunaan dialek dari daerah asal. Menurut Chaer (1995) Ragam bahasa dialek biasanya digunakan oleh orang-orang dengan latar belakang budaya yang berbeda pula. Penggunaan ragam bahasa dialek di perpustakaan biasanya terjadi karena adanya komunikasi personal.

Munculnya penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan merupakan salah satu bentuk perkembangan pesat dari bahasa. Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan bisa menimbulkan pengaruh positif maupun negatif terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan. Kemunculan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan juga dapat berkontribusi terhadap perkembangan ragam bahasa kedepannya. Dalam aktivitas mahasiswa ataupun mahasiswi, membaca merupakan kegiatan yang tidak dapat dihindari. Hodgson yang dikutip oleh Nurhayati Pandawa pada tahun 2008, menyatakan bahwa membaca adalah teknik yang digunakan pembaca untuk memahami pesan yang disampaikan penulis melalui media bahasa tulis. Sementara mengutip Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, disebutkan bahwa kegiatan membaca berpikir kritis digunakan untuk mengelola bacaan secara kreatif dalam rangka mengevaluasi keadaan, tujuan, nilai, dan dampak membaca.

Perpustakaan seringkali merupakan kumpulan buku, jurnal ilmiah, dan karya ilmiah lainnya yang biasanya dimiliki, disponsori, dan dijalankan oleh kota atau kabupaten, serta oleh organisasi tertentu dengan yurisdiksi atas penggunaannya untuk masyarakat umum. Karena sering digunakan sebagai sarana promosi dan penunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka perpustakaan juga berperan penting dalam menjawab kebutuhan informasi pemustaka, khususnya mahasiswa. Pengoperasian perpustakaan dimanfaatkan dalam rangka men-cerdaskan generasi penerus bangsa guna

menumbuhkembangkan potensi individu yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, berwawasan luas, mandiri, dan bertanggung jawab, serta mendukung penyelenggaraan perpustakaan pendidikan nasional.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang membantu dalam menyelenggarakan koleksi dan informasi bagi penggunaannya, menurut gagasan Sutarno (2008: 163). Pada hakekatnya, perpustakaan berfungsi sebagai bagian dari suatu organisasi yang tujuannya membantu mereka yang membutuhkan ilmu.

Sedangkan menurut Darmono (2001:2), perpustakaan adalah suatu lembaga yang berfungsi sebagai tempat di mana barang-barang perpustakaan di-kumpulkan, disimpan, dikelola, dan diatur secara teratur sehingga pustakawan dapat memanfaatkannya sebagai sumber pengetahuan dan sebagai lingkungan belajar yang menyenangkan..

Kotler (Laksana, 2018: 85) mendefinisikan pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat dilakukan dari satu orang ke orang lain, pada dasarnya tidak material, dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan dan keinginan pelanggan, Tjiptono (Sunnyoto, 2012: 236) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kriteria yang berlaku dimana produk tersebut disampaikan.

Perpustakaan UPNVJT dapat dikatakan sebagai jantungnya UPN "Veteran" Jawa Timur karena mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan sangat membutuhkan berbagai jenis layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan Universitas UPNVJT dalam rangka memenuhi hak dan kewajibannya dalam melaksanakan tugas akademik yang diberikan oleh tenaga pengajar. Secara umum, layanan yang ditawarkan oleh Perpustakaan UPNVJT dapat dilihat sebagai kegiatan yang ditujukan untuk melayani penggunaannya yaitu mahasiswa.

Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan UPNVJT kepada pelanggan-nya yang utamanya adalah mahasiswa dapat dipahami sebagai kegiatan dalam industri jasa. Sebenarnya cukup banyak jenis dan bentuk

layanan perpustakaan yang dapat ditawarkan kepada pemustaka, namun masing-masing layanan tersebut harus disesuaikan dengan keadaan dan kondisi fasilitas, termasuk sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan layanan perpustakaan tertentu (jurnal, 2021).

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka penelitian ini tertarik untuk menyusun karya tulis dengan judul "Penggunaan Ragam Bahasa dalam Pelayanan Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur".

B. Kajian Teori

1. Ragam Bahasa

Ragam bahasa adalah variasi yang digunakan dalam berbahasa dan disesuaikan dengan konteks pemakai-nya. Dalam menggunakan ragam bahasa, pihak penutur harus mampu menyesuaikan variasi bahasa sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan, menurut (Krisdalaksana, 2013), Ragam bahasa ialah variasi bahasa yang di-gunakan penutur dalam konteks yang berbeda beda menyesuaikan dengan pik dan media pembicara. Adapun keragaman bahasa, Sugono (2009) mencatat bahwa itu adalah varian bahasa tergantung pada sudut pandang pembicara dan jenis penggunaan bahasa. Secara umum dapat diuraikan klasifikasi berbagai bahasa dalam bahasa Indonesia. Selain itu, Diksi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2020) menjelaskan penggunaan kata-kata yang cocok dan estetik untuk mengkomunikasikan konsep untuk mencapai hasil tertentu. Penemuan kata atau konsep yang jelas terikat pada diksi adalah hasil dari kehadiran beberapa bahasa.

Dalam suatu jalinan komunikasi, bahasa memiliki peran penting sebagai alat penunjang komunikasi yang bisa mewakili apa yang hendak disampaikan oleh si pemberi pesan kepada si penerima pesan. Bahasa dapat menghubungkan orang-orang di dunia agar dapat bekerja sama dan mencapai suatu tujuan (Herisetyanti dkk., 2019). Bahasa juga merupakan alat komunikasi verbal yang dianggap paling efektif dalam mendukung berjalannya pertukaran informasi antara pihak-pihak yang terlibat. Maka dari itu, bahasa dapat berfungsi sebagai alat penyebaran dan

pembagian informasi (Junal, 2015). Fungsi-fungsi dari bahasa yang begitu penting dalam kehidupan dan keseharian manusia membuat bahasa kerap mengalami perkembangan yang pesat. Salah satu bentuk perkembangan dari bahasa adalah munculnya ragam bahasa.

Ragam bahasa kerap kali digunakan oleh manusia ketika melakukan aktivitas dan interaksi sosial. Salah satunya adalah dalam proses pelayanan perpustakaan. Munculnya penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan dilatar belakangi oleh perbedaan budaya dan penggunaan variasi bahasa antara petugas perpustakaan dengan pengunjung perpustakaan. Ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan juga bisa muncul karena adanya perbedaan latar sosial, seperti usia, pendidikan, jenis kelamin, penguasaan terhadap kosakata Bahasa Indonesia, dan lain sebagainya.

Keragaman penggunaan bahasa membantu menjelaskan peningkatan penggunaan, karena konteks dan era yang beragam menimbulkan variasi dan akar identitas individu. Adanya pertumbuhan kata dalam bidang tertentu dapat menyebabkan bertambahnya istilah, sehingga penciptaan atau penyerapan kata sangat mungkin terjadi, baik dari kata serapan melalui adopsi maupun adaptasi.

Ragam bahasa atau variasi bahasa bisa muncul di tengah masyarakat karena kehidupan dan keseharian manusia yang tidak lepas dari penggunaan bahasa secara verbal maupun non-verbal (Junal, 2015). Ragam bahasa dapat diartikan sebagai penggunaan bahasa yang berbeda-beda (Kurniawati, 2009 dalam Handika dkk., 2019). Sedangkan, menurut Sugihastuti (1996) dalam Sari (2020), ragam bahasa adalah variasi bahasa yang disesuaikan dengan penggunaan yang berbeda-beda, seperti topik, hubungan antara pembicara, dan latar belakang sosial masing-masing pihak. Ragam bahasa dapat ditinjau dari segi keformalannya dan juga segi pemakaiannya. Menurut Chaer dan Agustina (1995) dalam Handika dkk., (2019), ragam bahasa dapat dibagi menjadi ragam bahasa resmi, ragam bahasa usaha, ragam bahasa baku, ragam bahasa akrab, dan ragam bahasa santai. Kelimanya memiliki ciri khas masing-masing dan juga terus mengalami

perkembangan seiring dengan berjalannya waktu.

Menurut Mulatsih (2016: 23) mengatakan bahwa dialek digunakan untuk membedakan antara satu wilayah dengan wilayah lainnya. Hal inilah yang menyebabkan dialek sering disebut sebagai variasi bahasa. Ditambahkan menurut Arifin (2016: 2) mengatakan bahwa dialek merupakan gagasan tentang bahasa dan ragam bahasa. Karena bahasa bukanlah sesuatu yang mono-litik, maka tingkah laku kebahasaan menunjukkan ciri tersendiri yang dimiliki oleh kelompok-kelompok bahasa yang dibuat dengan bahasa.

2. Pelayanan

Layanan adalah istilah luas yang mengacu pada berbagai tugas yang dilakukan oleh orang atau kelompok organisasi dalam memenuhi kebutuhan baik secara langsung dan tidak langsung. Kotler (2002) mendefinisikan jasa sebagai tindakan atau aktivitas yang diberikan kepada orang lain tetapi tidak benar-benar mengarah pada kepemilikan atau manifestasi. Tjiptono (Sunnyoto, 2012:236) mendefinisikan pelayanan sebagai penyajian suatu barang atau jasa sesuai dengan ukuran yang sesuai dengan lokasi di mana barang atau jasa tersebut diadakan dan penyampaian yang paling tidak sesuai dengan apa yang diinginkan dan diantisipasi pelanggan. Sedangkan, menurut KBBI (1982) Pelayanan didefinisikan sebagai cara seseorang dalam melayani, memberi pelayanan, dan membantu seseorang dalam kegiatan jual beli sesuatu sehingga kegiatan tersebut lebih mudah. Menurut (Laia, 2022) pelayanan berasal dari kata melayani, atau sama dengan seseorang yang bekerja untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain.

Sama seperti aktivitas lainnya, setiap kegiatan pelayanan harus mempunyai standar pelayanan tertentu untuk menjamin penerima layanan mendapatkan kemauannya. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang wajib dimiliki oleh penyedia pelayanan publik dan harus ditaati oleh penerima pelayanan.

Pelayanan adalah kegiatan perpustakaan yang dapat dialami secara langsung oleh pelanggan karena pelayanan merupakan fokus utama perpustakaan (Socotminah,

1992:192). Interaksi antara pengguna dan penyedia layanan terjadi dalam layanan ini. Setiap pengguna perpustakaan mengharapkan pelayanan yang bermutu tinggi. Bagaimana layanan ditawarkan kepada pengguna berdampak langsung pada seberapa baik perpustakaan itu. Pengguna dapat memilih untuk meng-gunakan layanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004:5) adalah kontrol atas tingkat kesempur-naan untuk memenuhi kebutuhan pengguna serta tingkat keunggulan yang diantisipasi.

Dengan kata lain, pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang benar-benar diterima merupakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan.. karena upaya untuk me-menuhi kebutuhan pengguna me-rupakan inti dari keunggulan layanan. Kualitas layanan dianggap dapat diterima dan memuaskan jika layanan yang diperoleh atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna perpustakaan. Pengguna akan menganggap layanan sebagai kualitas optimal jika melampaui harapan mereka. Di sisi lain, jika tingkat pelayanan di bawah apa yang di-antisipasi, pelayanan dianggap ber-kualitas buruk. Keunggulan layanan harus dimulai dengan permintaan pelanggan dan diakhiri dengan umpan balik pelanggan. Umpan balik pengguna tentang kualitas layanan itu sendiri adalah evaluasi umum tentang seberapa baik layanan itu.

Menurut Mahmudi (2016), setiap institusi penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan menjamin seluruh penerima pelayanan mendapatkan nilai tinggi atas pelayanan tersebut. Tanpa adanya prosedur yang jelas, maka kualitas pelayanan yang diberikan bisa saja diragukan. Dalam keadaan seperti itu, akan timbul kesenjangan harapan yang tinggi. Dari pengertian tersebut diketahui bahwa pelayanan sangat penting dalam suatu proses kegiatan yang berhubungan dengan khalayak publik atau masyarakat, tidak hanya sebagai penilaian kualitas, namun pelayanan juga berguna untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan para khalayak publik terhadap pelaku pelayanan. Kepercayaan yang timbul nantinya akan berpengaruh pada sistem kinerja yang

berlangsung. Dimana setiap kinerja yang dikerjakan akan mendapatkan motivasi dari kepercayaan tersebut yang nantinya diharapkan kinerja daripada pelayanan ini akan bisa memuaskan para khalayak publik.

3. Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Perpustakaan yaitu kumpulan informasi yang terdiri dari buku ataupun non buku serta disusun dengan sistem tertentu dan sudah dipersiapkan untuk dapat diambil manfaatnya. Perpusta-kaan adalah unit kerja yang berfungsi sebagai tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mencipta-kan koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pustakawan sebagai sumber informasi sekaligus tempat belajar yang menyenangkan, menurut Darmono (2001: 2).

Perpustakaan di UPNVJT adalah salah satu sarana publik yang dapat digunakan mahasiswa dan mahasiswi untuk kegiatan membaca ataupun peminjaman buku. Salah satu ruang publik yang dapat terjadi interaksi dalam penggunaan ragam bahasa adalah pelayanan dalam perpustakaan. Latar belakang pengunjung perpustakaan yang berbeda tentunya akan timbul-kan beragam kontribusi terhadap munculnya penggunaan ragam bahasa, terutama ragam bahasa daerah maupun bahasa nasional.

Mengacu pada peran perpustakaan sebagai salah satu sumber daya yang ditawarkan UPNVJT untuk me-laksanakan kegiatan pendidikan nasional seperti belajar mengajar serta kerja bakti di masyarakat, sebagaimana tertuang dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999, tujuan pendidikan tinggi adalah menyiapkan mahasiswa menjadi ang-gota masyarakat yang berkontribusi dengan kemampuan akademik dan atau profesional, serta mengembangkan, menyebarluaskan, dan mencari ilmu pengetahuan dengan tujuan meningkat-kan taraf hidup masyarakat. hidup dan mencerdaskan budaya bangsa.

Tujuan perpustakaan menurut pasal 3 UU No 4 Tahun 2007 adalah untuk memajukan

kecerdasan dan pemberdayaan bangsa melalui pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan hiburan. Dengan cara ini, perpustakaan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kemajuan informasi dan pemahaman di seluruh negeri. Lewat penelitian ini kami mengambil objek perpustakaan dikarenakan objek ini sangatlah penting dan harus diperhatikan untuk bidang pelayanannya. Seperti kita ketahui bahwa perpustakaan merupakan sumber pengetahuan umum, yang artinya semua wawasan kita terhadap bidang apapun akan ditemukan disini (perpustakaan). Pentingnya perpustakaan inilah yang diharapkan bagi para petugas pelayanan agar lebih memperhatikan dan menjaga kenyamanan berbahasa bagi pengunjung sesuai dengan keefektifan ragam bahasa Indonesia.

Dalam penelitian ini mencakup tentang ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan. Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan sangat berpengaruh pada interaksi sosial yang terjalin antara pihak petugas perpustakaan dengan pengunjungnya. Sehingga penelitian ini berusaha memecahkan berbagai permasalahan mengenai ragam bahasa serta ke-efektifan bahasa yang digunakan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka karya ilmiah ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui penggunaan ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan di UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR.
2. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan di UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

METOTODE PENELITIAN

Karena pertanyaan penelitian ber-sifat langsung dan peneliti ingin mendapatkan data yang lebih detail, penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif. Selain itu, metode kuantitatif dipilih karena diperlukannya analisis statistik yang untuk mengukur dan menguji korelasi serta pengaruh sosial yang akan diukur. Ada perbedaan penting antara penelitian

kualitatif dan kuantitatif, yang didasarkan pada gagasan rasionalitas, yang menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku. Penelitian kuantitatif berkaitan dengan kuantitas dan ruang lingkup. Penelitian kuantitatif menggunakan teknik pengukuran untuk menganalisis ruang lingkup hasil penelitian dan meng-generalisasikannya sebagai kebenaran empiris atau fakta secara umum. Penelitian ini dilakukan di UPNVJT, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur. Dengan rentang waktu dalam penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 1 Mei 2023 hingga 8 Mei 2023. Dan untuk pengambilan sampel dilakukan pada tanggal 4 Mei 2023 hingga 8 Mei 2023. Anwika dalam Puspa (2018) men-definisikan subjek penelitian atau responden sebagai individu yang diminta pendapatnya atau pernyataan faktual tentang suatu subjek. Oleh karena itu, informasi yang dikumpulkan dari lapangan untuk mengungkap fakta menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa dan Mahasiswi UPNVJT. Dengan menggunakan metode kuantitatif, jenis data penelitian ini adalah data ordinal, karena data berupa perbedaan kedudukan, sifat, atau peringkat antar kategori yang diperoleh melalui jawaban responden mengenai kuesioner penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan di UPNVJT. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner dari individu itu sendiri. Kuisisioner tersebut diberikan kepada 80 mahasiswa/i UPNVJT. Kuesioner disajikan sebagai alat penelitian studi. Menggunakan pertanyaan tertutup atau pertanyaan untuk ditanyakan kepada responden, kuesioner adalah salah satu jenis alat pengumpulan data. Teknik ini menggunakan skala Likert untuk menganalisis data yang terkumpul. Skala Likert menurut (Sugiyono, 2013:132), adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sikap, persepsi, dan pemahaman seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial.. Hal-hal tersebut, yang digunakan dalam penelitian dicerminkan dalam 6 butir pertanyaan sesuai tabel berikut:

PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN
Apakah anda sering berkunjung ke perpustakaan UPNVJT?	Sangat sering Sering Cukup sering Kadang-kadang
Bahasa apa yang sering anda gunakan ketika berkomunikasi dengan petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT?	Indonesia Jawa Sunda Melayu Inggris
Apakah petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT menggunakan bahasa yang sering anda gunakan?	Iya Tidak
Apakah penggunaan bahasa yang tepat sangat diperlukan untuk mempermudah komunikasi antara pengguna dengan petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT?	Iya Tidak
Apakah penggunaan bahasa yang diterapkan di perpustakaan UPNVJT membantu anda dalam berkomunikasi dengan petugas pelayanan?	Iya Tidak
Bagaimana pendapat anda	Sangat baik Baik

PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN
terkait penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan UPNVJT?	Cukup baik Tidak baik
Apakah petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT menggunakan bahasa yang baik dan benar?	Iya Tidak

Data yang dikumpulkan langsung dari temuan studi empiris merupakan sumber informasi utama yang digunakan untuk mengarahkan responden pada saat pengumpulan data. Sehingga keenam pertanyaan yang diperlukan untuk pengumpulan data pokok observasi ini dijawab dalam kuesioner oleh responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

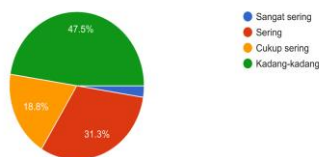
Pada bab ini akan kami paparkan hasil penelitian kelompok kami mengenai *Penggunaan Ragam Bahasa dalam Pelayanan di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*, dalam penelitian ini kami memberikan kuesioner kepada para mahasiswa yang pernah dan sering berkunjung ke perpustakaan UPNVJT. Dan berikut akan kelompokkan menjadi dua hasil sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

Dari 80 responden didapatkan data sebagai berikut:

1. Penggunaan ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

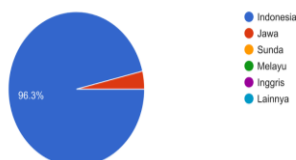
Apakah anda sering berkunjung ke perpustakaan UPNVJT?

Apakah anda sering berkunjung ke perpustakaan UPN Veteran Jawa Timur?
 80 responses



Rata-rata mahasiswa UPNVJT jarang/kadang-kadang mengunjungi perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

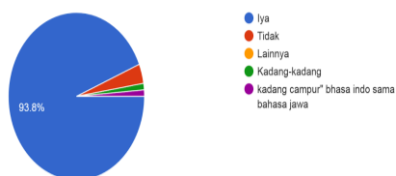
Bahasa apa yang sering anda gunakan ketika berkomunikasi dengan petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT?
 80 responses



Para responden menggunakan bahasa Indonesia sebagai sarana komunikasi terbukti dari hasil kuesioner terdapat 96,3% responden menggunakan bahasa Indonesia untuk berkomunikasi dengan petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT. Sedangkan sekitar 3,7% menggunakan bahasa Jawa.

Apakah petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT menggunakan bahasa yang sering anda gunakan?

80 responses

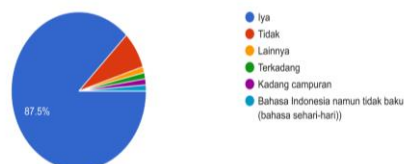


Para petugas pelayanan perpustakaan di UPNVJT dalam melakukan pelayanan menggunakan Bahasa Indonesia. Dari kuesioner tersebut, diketahui bahwa petugas pelayanan perpustakaan sebagian besar menggunakan bahasa yang sering digunakan oleh para pengunjung hingga mencapai 93,8%,

namun sebagian kecil tidak menggunakan bahasa yang sering digunakan oleh para pengunjung, melainkan menggunakan Bahasa Jawa atau Campuran antara Bahasa Indonesia dengan Bahasa Jawa yang mencapai 6,2%.

2. Efektivitas penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

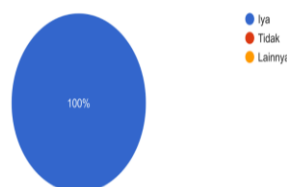
Apakah petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT menggunakan bahasa yang baik dan benar?
 80 responses



Petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT menggunakan bahasa yang baik dan benar sesuai dengan hasil kuesioner yang angkanya mencapai 87,5%. Sebagian yang angkanya 12,5% merupakan tidak menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar dengan menggunakan bahasa campuran, tidak menggunakan bahasa Indonesia, serta menggunakan bahasa Indonesia yang tidak baku.

Apakah penggunaan bahasa yang diterapkan di perpustakaan UPNVJT membantu anda dalam berkomunikasi dengan petugas pelayanan?

80 responses

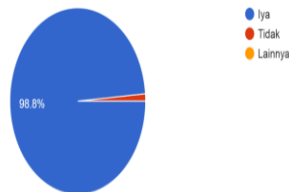


Penggunaan bahasa yang diterapkan di perpustakaan UPNVJT 100% membantu para pengunjung untuk berkomunikasi dengan para petugas pelayanan. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa dengan penggunaan

bahasa yang tepat, maka pelayanan akan berjalan dengan baik.

Apakah penggunaan bahasa yang tepat sangat diperlukan untuk mempermudah komunikasi antara pengguna dengan petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT?

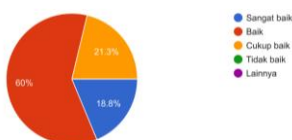
80 responses



Penggunaan bahasa yang tepat sangat diperlukan untuk mempermudah komunikasi antara pengunjung perpustakaan dengan petugas pelayanan perpustakaan UPNVJT, terbukti melalui kuesioner 98,8% responden setuju bahwa penggunaan bahasa yang tepat akan mempermudah komunikasi, serta sekitar 1,2% lainnya menjawab tidak perlu. Didapat bahwa penggunaan bahasa khususnya dalam bidang pelayanan sangat berpengaruh pada komunikasi yang akan dijalin antara petugas pelayanan dengan pengunjung. Komunikasi inilah yang nantinya akan mempermudah kedua belah pihak (petugas perpustakaan dengan pengunjung) dalam menyampaikan keperluan dan informasi yang dibutuhkan dari masing-masing pihak.

Bagaimana pendapat anda terkait penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan UPNVJT?

80 responses



Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan UPNVJT mendapat nilai baik dari para responden dengan angka mencapai 60%, sangat baik dengan angka 18,8%, serta ada sekitar 21,3% menilai cukup baik.

Pembahasan mengenai ragam bahasa yang ada dalam pelayanan perpustakaan UPNVJT terdapat 2 bahasa yaitu:

1. Bahasa Indonesia yang digunakan sekitar 96,3% pengunjung perpustakaan, serta 93,8% petugas pelayanan perpustakaan.
2. Bahasa Jawa yang digunakan sekitar 3,7% pengunjung perpustakaan, serta 6,2% petugas pelayanan perpustakaan.

Kemudian, dalam penelitian ini kami menemukan bahwa dalam perpustakaan UPNVJT memiliki minim masalah penggunaan bahasa, terutama pada kalangan pengunjung perpustakaan UPNVJT. Penelitian kami menunjukkan bahwa perpustakaan UPNVJT baik dalam penggunaan ragam bahasa yang ada terutama Bahasa Indonesia.

Dalam penelitian ini, kami menemukan bahwa ragam bahasa yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan UPNVJT tidak variatif, dimana para pengunjung perpustakaan UPNVJT menggunakan bahasa Indonesia dengan angka responden mencapai 96,3%, sedangkan hanya sekitar 6% para petugas pelayanan menggunakan bahasa Jawa atau bahasa campuran antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Terkait hal tersebut, para pengunjung tidak merasa keberatan dengan penggunaan bahasa campuran yang mudah dipahami oleh para pengunjung perpustakaan UPNVJT.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat kami jelaskan bahwa pengunjung perpustakaan UPNVJT berpendapat bahwa penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan perpustakaan UPNVJT sudah "Baik" sebagaimana dengan hasil kuesioner kami yang sekitar 60% pengunjung merasa baik, 21,3% cukup baik, serta 18,8% sangat baik.

Dengan demikian, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keefektifan penggunaan bahasa Indonesia sangat tinggi serta sudah sesuai dengan pelayanan yang ada di perpustakaan UPNVJT.

Kemudian dengan adanya peneliti-an ini menunjukkan bahwa keefektifan penggunaan bahasa Indonesia sebagai bahasa yang digunakan dalam pelayanan perpustakaan UPNVJT tepat untuk menunjang komunikasi serta interaksi yang terjadi dalam pelayanan

perpustakaan UPNVJT dikarenakan adanya beragam bahasa daerah yang muncul dari pengunjung yang berasal dari daerah lain tentunya akan lebih sulit dipahami satu sama lain. Sehingga, sesuai dengan hasil kuesioner yang telah kami bagikan penggunaan Bahasa Indonesia sangat tepat untuk menepis bahasa campuran maupun bahasa daerah yang akan ditimbulkan.

SIMPULAN

Hasil penelitian ini adalah 1) Penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan UPNVJT yaitu 96,3% responden menggunakan bahasa Indonesia serta 3,7% responden menggunakan bahasa Jawa dan campuran dari bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Berikutnya, 2) penggunaan ragam bahasa dalam pelayanan di perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur diketahui efektif karena 96,3% responden atau pengunjung perpustakaan Universitas pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur mayoritas memahami penggunaan bahasa Indonesia. Sehingga Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan perpustakaan UPNVJT khususnya dalam permasalahan bahasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, N., Risa Yulis. (2019). Bahasa sebagai wahana kompetensi bagi generasi muda. *Jurnal Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia*, 3(2), 254-257.
- Chaer, A., & Agustina, L. (2004). *Sosiolinguistik: pengenalan awal*. (No Title).
- Darmono, 2001. *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Finnocchiarno, M. (1964). *English as A Second Language: From Theory to Practice*. New York: Simon and Schuster Inc.
- Firmansyah., Masrun., Dewa I Ketut Y.S. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156-158.
- Handika, K. D., Sudarma, I. K., & Murda, I. N. (2019). Analisis Penggunaan Ragam Bahasa Indonesia Siswa dalam Komunikasi Verbal. *Jurnal Pedagogi dan Pembelajaran*, 2(3), 358-368. <https://doi.org/10.23887/jp2.v2i3.19284>.
- Herisetyanti, T., Suharyati, H., & Rezeki, S. (2019). Ragam Bahasa dalam Komponen Tutur. *Jurnal Media Bahasa, Sastra, dan Budaya Wahana*, 25(2), 1-15. <https://doi.org/10.33751/wahana.v25i2.1602>.
- Junal. (2015). Variasi Bahasa Karyawan dan Pengunjung Perpustakaan Daerah Bangkalan. 1-17.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Millenium*. Jakarta: PT. Prehallindo
- Kridalaksana, H. (2013). *Kamus Linguistik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70-76.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mahmudi, A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Menabung di BMT Tumang Cabang Salatiga (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Pei, M. & Gaynor, F. A. (1954). *A Dictionary of Linguistics*. New York: Philosophical Library
- Sari, N. R. L. (2020). Pengaruh Kosakata Baru terhadap Bahasa Indonesia pada Masa Pandemi Covid 19 (Coronavirus Disease 2019). *Prosiding Seminar Nasional Bahasa dan Sastra Indonesia (SENASBASA)*, 4(1), 1-7. <https://doi.org/10.22219/v4i1.3680>.
- Sapir E. (1921). *Language: An Introduction to the Study of Speech: Bibliografic Record*

Sutarno N.S. 2006. Manajemen Perpustakaan.
Jakarta: CV Sagung Seto.

Tjiptono, Andy. 2012. Strategi Pemasaran.
Yogyakarta: Andi