

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Pada penelitian ini, peneliti mengambil penelitian sejenis sebelumnya yang pertama merupakan karya jurnal ilmiah dari penelitian Haning Tri Novianti, mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang”. Tujuan penelitian Novianti (2015) adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Subjek penelitian tersebut adalah pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, sedangkan objek penelitian tersebut adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka. Metode penelitian menggunakan *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berjumlah 398 orang dengan sampel yang ditentukan pada penelitian ini sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel yaitu *Accidental sampling*.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pemustaka. Secara sendiri-sendiri variabel *Assurance* dan *Emphaty* dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel *Tangible*, *Reability* dan *Responsiveness* tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka, serta menggunakan metode kuantitatif dalam mengolah data untuk di jadikan penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah menganalisis kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan indikator *service of affect* yang memiliki dimensi antara lain : *tangible, reability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*, sedangkan peneliti menggunakan metode LibQual⁺TM yang terdiri dari *service of affect, library as place* dan *Information control*. Serta perbedaan selanjutnya penelitian tersebut berlatar belakang di perpustakaan umum sedangkan pada penelitian ini mengambil tempat penelitian di perpustakaan perguruan tinggi.

Penelitian sejenis yang kedua dilakukan oleh Putri Candra Dewi, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro pada tahun 2013 dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Minat kunjung Pemustaka di kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara”. Tujuan penelitian dari Dewi (2013) adalah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek pada penelitian tersebut adalah pemustaka Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, sedangkan objek penelitian tersebut adalah pengaruh layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan proses layanan sirkulasi yang ada di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara cukup mudah dan cepat dalam

layanannya kepada pemustaka. Layanan sirkulasi sudah memanfaatkan teknologi sehingga memudahkan petugas dalam melayani pemustakanya. Petugas perpustakaan yang ada pada layanan sirkulasi umumnya sudah bersikap ramah dan merespon dengan baik apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pemustaka merasa tertarik untuk mengunjungi perpustakaan karena koleksi yang tersedia di perpustakaan cukup lengkap dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Kendala yang dialami oleh pemustaka saat menggunakan alat telusur adalah adanya kerusakan internal pada komputer, sulitnya pencarian koleksi di rak yang sebelumnya tercantumkan pada alat telusur, serta koleksi yang mengalami kerusakan tidak terdeteksi oleh alat telusur.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah menganalisis tentang tingkat kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2013) bahwa penelitiannya untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pengaruh layanan sirkulasi terhadap minat kunjung pemustaka di kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dengan indikator variabel bebas yaitu kemudahan akses informasi, kelengkapan informasi, kecepatan layanan, dan ketepatan layanan serta menggunakan metode deskriptif kualitatif, sedangkan peneliti ingin mengetahui kualitas layanan koleksi sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka pasca sentralisasi di Perpustakaan Universitas Nahdhatul Ulama Jepara dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif, untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi ini peneliti menggunakan teori LibQual⁺™ menurut Fatmawati (2013: 178) yang meliputi dimensi *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Information Access*.

Penelitian sejenis yang ketiga oleh Adham Mohammad Karim, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro pada tahun 2017 yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES St. Elisabeth Semarang Berdasarkan Metode SERVQUAL”. Tujuan penelitian Karim (2017) adalah mengevaluasi pelayanan sirkulasi Perpustakaan Stikes St. Elisabeth Semarang berdasarkan metode SERVQUAL. Evaluasi pelayanan perpustakaan didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Subjek penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Stikes St. Elisabeth Semarang, objek penelitian tersebut adalah evaluasi pelayanan sirkulasi Perpustakaan Stikes St. Elisabeth Semarang. Menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sampel penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Stikes St. Elisabeth Semarang yang bertemu langsung dengan penulis dan telah memanfaatkan pelayanan yang diberikan perpustakaan. Penilaian skor total SERVQUAL dengan cara menghitung skor persepsi dikurangi dengan skor harapan, jika hasil total skor SERVQUAL mendekati angka nol, maka pelayanan dikatakan sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pemustaka

Hasil penelitian tersebut menunjukkan penilaian skor SERVQUAL pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar -1.68, dimensi keandalan (*reliability*) sebesar -1.24, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -1.33, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 1.04, dan dimensi empati (*empathy*) sebesar -1.51. Berdasarkan perhitungan keseluruhan dimensi skor SERVQUAL, pelayanan

Perpustakaan Stikes St. Elisabeth Semarang sebesar -1.45, angka tersebut menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan sudah cukup baik dalam memenuhi harapan pemustakanya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian tersebut adalah menganalisis kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan, sedangkan perbedaannya penelitian tersebut menggunakan metode SERVQUAL dengan lima dimensi SERVQUAL meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), penelitian ini menggunakan metode LibQualTM menurut Fatmawati (2015: 34) *Service Affect*, *Library as Place*, *Personal Control* dan *Information Access* dengan dimensinya memiliki indikator masing-masing.

2.2 Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Menurut Pedoman Umum Pengolahan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999: 34), layanan sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan di luar perpustakaan. Menurut Rusiana (2000: 97), sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun di bawah keluar perpustakaan. Adapun menurut Qalyubi (2003: 221), layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan.

Dari pengertian di atas layanan sirkulasi merupakan salah satu jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka yang di dalamnya berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar

dapat dipergunakan oleh pengguna secara maksimal. Agar perpustakaan dapat memainkan perannya dengan baik atau berdaya guna maka perpustakaan harus didukung oleh sarana, prasarana serta tenaga kerja pengelola yang handal. Untuk itu tenaga pengelola perpustakaan perguruan tinggi perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan mengelola perpustakaan perguruan tinggi khususnya pada bagian pelayanan sirkulasi

2.2.1 Sistem layanan sirkulasi

Menurut Rahayuningsih (2007: 93), sistem layanan sirkulasi dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Sistem layanan terbuka

Sistem layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk memungkinkan pemustaka memanfaatkan koleksi yang dimiliki untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari rak koleksi perpustakaan.

2. Sistem layanan tertutup

Sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Pemustaka bisa memilih koleksi melalui katalog, dan selanjutnya petugas perpustakaan yang akan mengambilkan.

Menurut Sulisty-Basuki (1991: 257-259) bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini :

1. Bertugas menjaga pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Melayani pembuatan kartu anggota perpustakaan, perpanjangan masa keanggotaan, serta pengunduran diri dari keanggotaan
3. Bertugas melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka serta memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik biaya denda terlambat pengembalian buku.

5. Bertugas membuat surat peringatan setiap buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Memiliki tugas terkait peminjaman buku, dalam hal ini buku yang rusak atau hilang,
7. Semua berkas peminjaman menjadi tanggung jawab pustakawan di sirkulasi.
8. Melakukan peminjaman antar perpustakaan jika dibutuhkan
9. Membuat data statistika peminjaman buku
10. Bertanggung jawab menegur pemustaka yang membawa masuk tas, jas dan lain-lain saat masuk ke ruangan sirkulasi.
11. Memiliki tugas yang lain terutama berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian buku.

2.2.2 Kualitas layanan sirkulasi perpustakaan

Kualitas merupakan tingkatan baik buruknya sesuatu. Kualitas layanan merupakan totalitas dari karakteristik suatu pelayanan untuk memuaskan kebutuhan pengguna. Untuk mengetahui kekurangan dan evaluasi pada layanan sirkulasi perpustakaan, perlu kajian mendalam mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan. Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran kualitas layanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka salah satunya dengan menggunakan metode LibQual⁺™.

Menurut Rahayuningsih (2015: 33) metode LibQual⁺™ merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sedangkan menurut Fatmawati (2013:

195), LibQual⁺™ merupakan survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan bentuk salah satu jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Untuk mengetahui tingkat kualitas layanan sirkulasi menggunakan metode LibQual⁺™.

Dalam metode LibQUAL⁺™ menurut Fatmawati, (2013: 217-225), terdapat 4 dimensi, yakni *Service Affect*, *Library as place*, *Personal control*, dan *Information access*, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. *Service Affect* Pengetahuan, sikap dan keuletan dari pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka, serta akan membuat kualitas di perpustakaan menjadi lebih baik jika pustakawan mampu menjadi penengah yang berkompeten bagi pemustakanya. Dimensi ini meliputi:
 - a) Jaminan atau kepastian (*Assurance*), Konsep ini membahas tentang sifat yang dimiliki dari pustakawan mencakup keramahan, kesopanan serta dapat dipercaya dalam melayani kebutuhan informasi dari pemustaka.
 - b) Kepedulian atau empati (*Empathy*), Pustakawan harus memberikan perhatian lebih atau secara pribadi tanpa menyinggung atau mengganggu pemustaka serta berupaya agar mengerti kebutuhan pemustaka seperti melakukan hubungan komunikasi yang baik.
 - c) Ketanggapan (*Responsiveness*), Pustakawan dituntut harus memberikan waktu serta kesediaan untuk membantu pemustaka jika mengalami kesulitan, agar nantinya tidak ada tanggapan yang negative atau buruk dari pemustaka sehingga citra pelayanan di perpustakaan bisa terjaga baik.

d) Keandalan atau realibilitas (*Reliability*), Kemampuan yang dimiliki pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus akurat, konsisten, disiplin, cepat, serta bisa dipercaya pemustaka.

2. *Library as Place*, yaitu Dalam tahap ini akan dilihat dari kemampuan dari suatu perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi pemustaka dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas perpustakaan dianggap dapat memberikan tempat yang mampu untuk menampilkan bentuk nyata.

Konsep ini digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan yang meliputi:

- a) Bukti fisik (*tangibles*), perpustakaan memiliki sarana dan prasarana serta fasilitas yang dapat diandalkan, seperti mempunyai gedung yang layak atau bagus, tersedianya katalog *online*.
- b) Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), memiliki ruang tersendiri di perpustakaan yang dapat digunakan untuk kegiatan diskusi atau belajar.
- c) Berbagai makna (*symbol*), adanya bukti yang nyata seperti: peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi lain yang diberikan oleh perpustakaan untuk kemudahan pemustaka.
- d) Tempat belajar yang nyaman (*refuge*), tersedianya ruangan yang nyaman, kondusif dapat membuat kreativitas dan imajinasi untuk menumbuhkan ide atau gagasan bagi pemustaka.

3. *Personal Control*, Pada dimensi *personal control* akan melihat kemampuan dari pemustaka untuk melakukan sesuatu secara mandiri dalam hal mencari sebuah informasi tanpa adanya bantuan dari pustakawan.

Konsep dimensi tersebut memiliki indikator yang meliputi:

- a) Kemudahan navigasi (*ease of navigation*), menggambarkan tentang pemustaka dapat mudah melakukan sendiri apa yang diinginkannya untuk menemukan informasi di OPAC atau buku di rak tanpa bantuan pustakawan.
 - b) Kenyamanan (*convenience*), meliputi kenyamanan dan ketepatan waktu bagi pemustaka dalam mengakses informasi tanpa adanya hambatan.
 - c) Peralatan (*equipment*), mencakup dari berbagai fasilitas di perpustakaan yang terbaru atau mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
 - d) Kepercayaan diri (*self reliance*), pemustaka nantinya diharapkan dapat menggunakan sarana dan prasarana serta berbagai alat petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.
4. *Information Access* , Konsep ini bertujuan melihat bagaimana ketersediaan bahan koleksi yang memadai, kekuatan bahan koleksi yang tersedia, kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu seperti katalog *online* atau OPAC.

Dimensi tersebut mencakup indikator sebagai berikut:

- a) Isi atau ruang lingkup (*scope of content*), meliputi kelengkapan koleksi yang memadai, adanya koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya, serta terdapat bimbingan pemustaka untuk sarana menelusur informasi.

- b) Kecepatan waktu akses (*timeliness*), pemustaka memiliki kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan/ akurat. Waktu dibutuhkan saat mencari informasi di perpustakaan tersebut kecenderungannya lebih cepat.

2.3 Kepuasan Pemustaka

2.3.1 Definisi kepuasan

Menurut Kotler dalam Rangkuti (2002: 23), kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Pelanggan akan merasakan satu dari tiga tingkat kepuasan secara umum yaitu kalau pekerjaan di bawah harapan, maka pelanggan akan mengalami rasa kecewa tetapi jika pekerjaan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas serta apabila pekerjaan bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira. Menurut Sunu (1999: 127).

“Kepuasan adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dari perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan, dan harapan.”

Kepuasan pelanggan mencakup kombinasi dari tujuh elemen utama, menurut Tjiptono (2003: 15), elemen utama kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan konsep kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan yang prima.

2. *Relationship marketing*

Kunci pokok dalam setiap program promosi loyalitas adalah upaya menjalin relasi jangka panjang dengan para pelanggan, serta akan menciptakan loyalitas pelanggan.

3. Program promosi loyalitas

Program ini banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan pelanggan. Memberikan diskon/ voucher dikaitkan dengan frekuensi pembelian produk kepada pelanggan setia.

4. Fokus pada konsumen terbaik

Pelanggan terbaik bukan sekedar mereka yang termasuk pelanggan yang berbelanja dalam jumlah banyak, tetapi menyangkut pembayaran yang lancar dan tepat waktu.

5. Sistem penanganan komplain secara efektif

Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkan benar-benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal.

6. *Unconditional guarantees*

Garansi merupakan janji eksplisit yang disampaikan kepada para konsumen mengenai tingkat kinerja yang dapat diharapkan akan mereka terima

7. *Program pay-for-performance*

Program kepuasan konsumen tidak bisa terlaksana tanpa adanya sumber daya manusia. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan konsumen, wajib memuaskan pelanggan serta karyawan juga harus dipuaskan.

Berdasarkan pemaparan di atas kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan terus-menerus perlu dilakukan. Pencapaian kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan dengan beberapa pendekatan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap produsen atau lembaga penyedia layanan jasa. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup lembaga tersebut, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa pelayanan cenderung untuk membeli lagi dan mengajak calon pelanggan baru untuk menggunakan jasa yang telah mereka rasakan kepuasan kinerja pelayanannya.

2.3.2. Kepuasan pemustaka

Menurut Lasa (2009: 155), kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Bitner, M.J. and Hubert (1994: 76), kepuasan pemustaka identik dengan kebutuhan informasi, karena dalam korelasinya, setiap umat manusia pastilah memiliki kebutuhan. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan yang diberikan oleh perpustakaan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi staf pustakawan, pengaksesan informasi yang mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali serta waktu layanan. Menurut Sutardji dan Maulidyah (2006: 33-34), faktor-faktor yang di analisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah:

1. Sistem layanan

Sistem layanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Masing-masing sistem tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan.

2. Biaya

Dipakai untuk keperluan sesuatu. Biaya dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap beberapa jasa yang diberikan perpustakaan, seperti layanan keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, dan penelusuran informasi.

3. Kemudahan memperoleh informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, perpustakaan menyediakan alat bantu penelusuran seperti OPAC, bibliografi, dan indeks.

4. Kecepatan memperoleh informasi

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk temu kembali informasi yang dibutuhkan, baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

5. Pelayanan pemberian informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan perpustakaan yang dapat membantu pengguna perpustakaan dalam pemenuhan akan informasi yang dibutuhkan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diterima atau digunakan.

2.4 Hubungan Kualitas Layanan Sirkulasi Dengan Kepuasan Pemustaka

Menurut Sutarno (2006: 71), menyebutkan bahwa suatu kualitas layanan mencakup beberapa hal yaitu cepat, mudah dan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2009: 138), menjelaskan terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan.

2.5 Sentralisasi Perpustakaan

Menurut Hill dan Jones (1995: 103), sentralisasi adalah bentuk kewenangan pengambilan keputusan yang didasarkan pada pemimpin atau pusat organisasi.

Menurut Sutarno (2006: 43).

“sentralisasi perpustakaan merupakan sebuah pengelolaan yang diterapkan pada perguruan tinggi yang bersangkutan hanya diakui satu sistem perpustakaan, yaitu perpustakaan pusat. Semua kegiatan perpustakaan dikelola oleh suatu lembaga. Dalam sistem ini tidak mengenal perpustakaan fakultas, perpustakaan jurusan dan lainnya, walaupun perpustakaan fakultas, perpustakaan jurusan ada, maka perpustakaan tersebut dianggap sebagai laboratorium, atau pusat dokumentasi.”

Keuntungan penerapan sistem sentralisasi di perpustakaan menurut Arlan (2018: 86), yaitu:

1. Pengolahan dokumen (mencakup kegiatan pengadaan, pengkatalogan, dan pengklasifikasian) sebaiknya dipusatkan untuk menghemat biaya, memerlukan lebih sedikit personil.
2. Memerlukan perlengkapan lebih sedikit.

3. Lebih mudah mengadakan cantuman sentral atas majalah dan katalog sentral.
4. Dapat menghindari duplikasi sarana untuk keperluan pemilihan buku, jasa referensi, pengkatalogan, dan klasifikasi.
5. Memungkinkan pengembangan kebijakan peminjaman yang seragam

Sentralisasi perpustakaan merupakan pengaturan kewenangan dari organisasi pusat untuk mengurus perpustakaan sendiri mulai dari pengadaan bahan pustaka, pengelolaan hingga melayani pemustaka untuk mencari kebutuhan informasi juga mempunyai wewenang tersendiri.