

**PERSEPSI PEMUSTAKA (PENGUNJUNG) TENTANG SISTEM
LAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK
INDONESIA**



**YAYAH HAYRIAH
1215115120
Teknologi Pendidikan**

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2016**

KU PERSEMBAHKAN KARYA SEDERHANA KU
INI UNTUK
ALLAH SWT

Untuk semua kesempatan yang diberikan
sehingga aku bisa menyelesaikan karya ini

KEDUA ORANG TUA KU TERCINTA

Atas semua doa, kasih sayang dan semangat
yang selalu diberikan

KAKAK DAN ADIK KU TERSAYANG

Untuk banyak sekali dukungan yang telah
diberikan

Persepsi Pemustaka tentang Sistem Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

(2016)

Yayah Hayriah

ABSTRAK

Penelitian ini membahas persepsi pemustaka tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi pemustaka terhadap sumber daya manusia (Pustakawan), Sistem layanan, koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan sebagai sumber belajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan menggunakan angket/kuesioner. Subjek dari penelitian ini adalah pengguna perpustakaan. Hasil penelitian ini yaitu persepsi pemustaka terhadap sumber daya manusia (pustakawan) adalah sangat baik dengan skor 4,16. Persepsi pemustaka terhadap sistem layanan yang ada adalah baik dengan skor yang diperoleh 3,67. Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar yang mencakup koleksi dan sarana serta prasarana adalah baik dengan skor 3,63. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perpustakaan dalam mengetahui aspek kebutuhan pemustaka.

Kata Kunci: Persepsi Pemustaka, Sistem Layanan, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Users Perception To Indonesian National Library Service Perception

(2016)

Yayah Hayriah

ABSTRACT

This research is studying about users perception to Indonesian National library service perception. The purpose of this study is to understand user perception about the librarians, system service, collection, facilities and infrastructure as a learning source. The research uses quantitative approach with survey method. The research uses a questioner. The subject of this research is thirty users of Indonesian National library. The results of this research is user perception about the librarians is very good with a score of 4,16. User perception about the system service is good with a score of 3,67. User perception about the library as a learning source include the collection and facilities and infrastructure is a good with a score of 3,63. This research is expected to assist the library what the user needed.

Key words: *User Perception, System Services, Indonesian National Library*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penelitian ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan, penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna, karena kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak.

Terima kasih kepada Ibu Dr. Sofia Hartati, M.Si selaku Dekan FIP UNJ dan pembantu Dekan I, Dr. Gantina Komalasari, M.Psi yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta jajaran dekanat.

Bapak Dr. Robinson Situmorang, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Teknologi Pendidikan, Dosen Pembimbing Skripsi I, Ibu Dra. Suprayekti, M.Pd, Dosen Pembimbing Skripsi II, Bapak Drs. Ahkmad Sadek, M.Pd. Terima kasih untuk perhatian dan waktu berharga yang diberikan untuk membimbing penulis. Para dosen di keluarga besar Program Studi Teknologi Pendidikan. Terima kasih juga untuk para staf perpustakaan atas kerja sama yang diberikan kepada peneliti.

Terima kasih kepada kedua orang tua yakni bapak H. Ali Koter dan Ibu Hj. Asmanih yang tak lelah dan tak henti-hentinya berdoa dan memberikan dukungan kepada penulis, kakak dan adik penulis Nur Amalinah, Achmad Sofyan dan Lisa kamilla dan saudara yang telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

Teman-teman Teknologi Pendidikan angkatan 2011 yang telah meluangkan waktu untuk mendiskusikan hal-hal terkait penelitian ini, pak Dicky yang telah membantu dan mendiskusikan penelitian ini, teman-teman terdekat saya, riesty, cici, imah terima kasih telah memberikan motivasi maupun masukan terkait skripsi ini. Helmi Suhaimi yang selalu menyemangati, membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan penelitian ini. Terima kasih untuk motivasi serta perhatian yang selama ini diberikan.

Akhir kata penulis berharap semoga penelitian ini dapat diterima dan hasilnya dapat dimanfaatkan.

Jakarta, Juni 2016

Peneliti,

Y H

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	8
1. Kajian Persepsi	8
a. Pengertian Persepsi	8
b. Faktor-faktor yang Berperan dalam Persepsi	10
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	12
d. Proses terjadinya Persepsi	15
e. Organisasi Persepsi	16
f. Objek Persepsi	17
g. Pengelompokkan Persepsi	17
2. Kajian Pemustaka	19

a. Pengertian Pemustaka/Pengunjung	19
b. Karakteristik Pengunjung Perpustakaan	20
c. Hak dan Kewajiban Pengunjung	22
d. Kebutuhan Informasi Pengunjung.....	23
3. Kajian Perpustakaan.....	24
a. Pengertian Perpustakaan	24
b. Tujuan Perpustakaan	26
c. Fungsi Perpustakaan	27
d. Jenis-jenis Perpustakaan.....	28
e. Organisasi Perpustakaan	29
4. Kajian Sistem Layanan	29
a. Sistem Layanan Perpustakaan	29
b. Layanan Perpustakaan	31
c. Jenis Layanan Perpustakaan	34
d. Pengertian Pustakawan.....	35
e. Jatidiri Pustakawan.....	36
f. Etika Profesi Pustakawan	39
g. Sikap Pustakawan	40
h. Perkembangan Fungsi Pustakawan	40
5. Kajian Perpustakaan Nasional RI	41
a. Pengertian Perpustakaan Nasional RI	41
b. Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI	42
c. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Nasional RI	42
d. Layanan Perpustakaan Nasional	43
e. Layanan Sumber Elektronik.....	44
B. Penelitian yang Relevan	45
C. Kerangka Berfikir	47

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Khusus Penelitian.....	49
B. Tempat dan Waktu Penelitian	49
C. Metode Penelitian	49
D. Responden Penelitian	50
E. Instrumen Penelitian	52
1. Variabel Penelitian	52
2. Definisi Konseptual	53
3. Definisi Operasional	53
4. Kisi – kisi	54
5. Jenis Instrumen.....	55
F. Validitas Instrumen	55
G. Teknik Pengumpulan Data	57
H. Teknik Analisis Data	58

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data.....	61
1. Indikator Pendapat Pemustaka Tentang Pustakawan.....	61
2. Indikator Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan	68
3. Indikator Pendapat Pemustaka tentang Manfaat Perpustakaan .	74
B. Analisis Data	79
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
D. Keterbatasan Penelitian	104

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN

A. Kesimpulan.....	105
B. Implikasi	105
C. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA.....	108
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	54
Tabel 3.2 Penilaian Instrumen.....	65
Tabel 3.3 Skala Interval.....	60
Tabel 4.1 Hasil Presentase Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan ...	62
Tabel 4.2 Hasil Presentase Pendapat Pemustaka Mengenai Sistem Layanan	68
Tabel 4.3 Hasil Presentase Pendapat Pemustaka terhadap manfaat Perpustakaan.....	74
Tabel 4.4 Butir 1	80
Tabel 4.5 Butir 2	80
Tabel 4.6 Butir 3	80
Tabel 4.7 Butir 4	81
Tabel 4.8 Butir 5	81
Tabel 4.9 Butir 6	82
Tabel 4.10 Butir 7	82
Tabel 4.11 Butir 8	83
Tabel 4.12 Butir 9	83
Tabel 4.13 Butir 10	85
Tabel 4.14 Butir 11	86
Tabel 4.15 Butir 12	86
Tabel 4.16 Butir 13	87

Tabel 4.17 Butir 14	87
Tabel 4.18 Butir 15	88
Tabel 4.19 Butir 16	88
Tabel 4.20 Butir 17	88
Tabel 4.21 Butir 18	89
Tabel 4.22 Butir 19	91
Tabel 4.23 Butir 20	91
Tabel 4.24 Butir 21	92
Tabel 4.25 Butir 22	92
Tabel 4.26 Butir 23	93
Tabel 4.27 Butir 24	93
Tabel 4.28 Butir 25	94
Tabel 4.29 Butir 26	94
Tabel 4.30 Hasil Presentase dari Tiap Indikator Persepsi Pemustaka..	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	14
Gambar 4.1 Diagram Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan	84
Gambar 4.2 Diagram Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan ..	90
Gambar 4.3 Diagram Pendapat Pemustaka terhadap manfaat Perpustakaan.....	95
Gambar 4.4 Diagram tiap Indikator Persepsi Pemustaka.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian.....	110
Lampiran 2 Lembar Validasi Instrumen	113
Lampiran 3 Uji Validitas	115
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	117
Lampiran 5 Analisis Butir untuk Uji Validitas.....	119
Lampiran 6 Hasil Penelitian	120
Lampiran 7 Dokumentasi.....	122
Lampiran 8 Surat Penelitian	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat sumber belajar berperan sebagai penyalur informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengembangkan berbagai kompetensi yang diinginkan. Sumber belajar yang beraneka ragam yaitu berupa bahan pembelajaran dapat memberikan hal yang baik dalam meningkatkan mutu pendidikan dan mutu pembelajaran.

Pusat sumber belajar berfungsi agar pembelajaran lebih produktif, menjadikan pembelajaran lebih bersifat individual, membuat belajar menjadi seketika dan memungkinkan penyajian pembelajaran menjadi luas. Salah satu sumber belajar yang sampai saat ini masih sangat diminati oleh semua kalangan yaitu perpustakaan.

Perpustakaan merupakan sarana untuk belajar bagi masyarakat. Perpustakaan sebagai media dan pusat informasi dengan berbagai sumber ilmu pengetahuan yang tidak ada habisnya jika digali dan dikembangkan. Keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa.

Fasilitas yang ada di dalam suatu perpustakaan juga dapat mendukung pemustaka dalam proses peminjaman, terutama dalam hal pelayanan yang ada dalam perpustakaan tersebut. Sarana dan prasarana dalam suatu perpustakaan juga mendukung untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Nasional RI yang biasa di singkat perpusnas ini merupakan perpustakaan umum. Terdapat dua sistem layanan yang ada di perpustakaan, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Perpustakaan nasional menerapkan sistem layanan tertutup. Pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat langsung mengambil buku di rak penyimpanan koleksi. Dalam sistem layanan tertutup, untuk meminjam buku pemustaka diharapkan mengisi bon permintaan peminjaman buku. Kemudian pustakawan meminjamkan buku berdasarkan bon permintaan peminjaman buku.

Pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan cepat tidak menunggu terlalu lama, tepat waktu mendapatkan pelayanan tepat pada waktunya dan benar, pustakawan membantu sesuai kebutuhan pemustaka. Ada beberapa pendapat bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang utama di dalam perpustakaan. Terdapat beberapa jenis layanan perpustakaan, yaitu layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), layanan referensi, layanan ruang baca.

Perpustakaan Nasional RI merupakan perpustakaan yang disediakan oleh pemerintah untuk seluruh masyarakat yang membutuhkan berbagai informasi. Berbagai layanan perpustakaan diberikan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, dari mulai memberikan layanan informasi, fasilitas komputer, meja membaca, dan proses peminjaman buku yang tersedia diperpustakaan.

Persepsi pemustaka dapat dilihat ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan atau minimal pemustaka mendapatkan solusi dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka sebagai penerima layanan perpustakaan, diharapkan dapat memberi persepsi terhadap pelayan tersebut. Karena pemustaka yang menikmati pelayanan berhak memberikan pendapat terhadap layanan yang didapat diperpustakaan tersebut sudah baik atau belum.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Tidak hanya keberadaan koleksi, akan tetapi juga tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan informasi pemustaka. Interaksi dari pustakawan juga mempengaruhi persepsi pemustaka. Dengan adanya Perpustakaan Nasional RI sebagai perpustakaan umum yang ada di tengah kota, sangat membantu pemustaka dalam mencari berbagai macam informasi.

Dalam hal ini, kualitas layanan sangat berpengaruh dalam persepsi pemustaka apabila layanan yang didapat sesuai dengan harapan pemustaka, maka kualitas layanan dipersepsikan baik. Namun, sebaliknya jika layanan yang didapat tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan kurang baik.

Masukan dari pemustaka sangat penting dalam proses pengembangan perpustakaan. Hal ini bertujuan agar adanya rasa nyaman di perpustakaan yang merupakan saran untuk mendapatkan berbagai macam informasi bagi pemustaka. Pemustaka tentu menginginkan informasi yang terbaru dan sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, perpustakaan harus memberikan layanan yang baik serta selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Nasional RI memang menyediakan pelayanan pembuatan kartu anggota secara gratis dan langsung jadi. Namun, ada juga beberapa keluhan dari pemustaka tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional.

Beberapa pemustaka berpendapat bahwa sistem layanan tersebut menyulitkan bagi mereka. Seperti pemustaka tidak dapat langsung mencari buku sendiri, tetapi ada petugas yang mengambilkan dan pemustaka wajib mengisi bon peminjaman buku. Pemustaka harus mengetahui dulu daftar buku yang akan dipinjam dan mengetahui penulis buku tersebut dan

terbitannya sebelum meminjam. Menurut pemustaka sistem tersebut mempersulit pencarian buku. Koleksi buku juga kurang lengkap. Pengunjung hanya bisa membaca di ruang dimana mereka meminjam buku tersebut.

Beberapa orang yang sudah mengetahui apa yang dibutuhkan akan dengan mudah di dapat, tetapi mereka tidak bisa melihat informasi dari buku yang lainnya. Dalam sistem layanan Perpustakaan Nasional ini, pengunjung hanya dapat meminjam buku maksimal 3 dan tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang melainkan bisa difoto copy namun biaya foto copy cukup mahal yaitu Rp 250-, per-lembar sedangkan pemustaka datang ke perpustakaan untuk meminimalisir pembelian buku.

Sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan yang di berikan pemustaka. Dalam pelayanan perpustakaan pemustaka mengharapkan apa yang dibutuhkan atau yang dicari, dapat dipenuhi. Jika dalam melayani pemustaka para pustakawan melayani dengan ramah dan baik, maka disitulah adanya persepsi yang baik terhadap suatu layanan yang ada diperpustakaan.

Dengan adanya permasalahan di atas maka timbul persepsi pelayanan yang berbeda-beda dari pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut. Hal ini yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana persepsi

pemustaka (pengunjung) tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi sejumlah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem layanan Perpustakaan Nasional?
2. Bagaimanakah persepsi pemustaka (pengunjung) tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional?
3. Kendala apa saja yang dihadapi pemustaka dengan sistem layanan Perpustakaan Nasional?

C. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu, berdasarkan identifikasi masalah peneliti memfokuskan penelitian tentang “Persepsi Pemustaka (Pengunjung) Tentang Sistem Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Tempat penelitian dilakukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut, bagaimanakah persepsi

pemustaka (pengunjung) tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia?

E. Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan persepsi pemustaka (pengunjung) tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis.

- a. Menambah wawasan pengetahuan sistem layanan Perpustakaan Nasional.
- b. Memberikan kontribusi pada peningkatan layanan perpustakaan.

2. Manfaat praktis.

- a. Sebagai masukan tentang sistem layanan perpustakaan yang sebaiknya dijalankan di perpustakaan.
- b. Sebagai dasar pertimbangan bagi pihak yang terkait untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai pedoman untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem layanan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Kajian Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda-beda sesuai dengan pola pikir dalam dirinya. Persepsi merupakan pendapat seseorang terhadap objek yang dilihat maupun dirasakan.

Bimo Walgito mengartikan persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.¹

Persepsi adalah kemampuan seseorang dalam mencerna lingkungan (fisik) berdasarkan apa yang ia terima melalui semua indranya.² Stimulus yang ada diindera dalam individu, kemudian diorganisasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang ada diindera itu, proses ini merupakan proses persepsi.

¹Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 99-100

² Dewi Salma P, *Wawasan Teknologi Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2012), h. 81

Persepsi dapat mempengaruhi tingkah laku individu terhadap suatu objek dan kondisi lingkungannya. Dengan demikian, tingkah laku individu terhadap suatu objek dipengaruhi oleh persepsinya.

Sedangkan menurut Jalaluddin Rakhmat, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi (*sensory stimuli*).³

Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya.⁴ Persepsi merupakan proses menggambarkan sesuatu yang kadang tidak sama dengan kenyataannya.

Persepsi adalah kemampuan seseorang dalam mencerna lingkungan (fisik) berdasarkan apa yang ia terima melalui semua inderanya.⁵

Persepsi merupakan pendapat individu tentang apa yang individu tersebut lihat dan rasakan. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda-beda. Karena setiap individu mempunyai pola pikir yang berbeda, mempunyai pengalaman yang berbeda, mempunyai perasaan yang berbeda. Persepsi dapat melalui macam-

³ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset, 2012), h. 50

⁴ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: CV Sagung Seto, 2009), h. 53

⁵ Dewi Salma P, *op.cit.*, h. 81

macam alat indera yang ada pada individu, tetapi sebagian besar persepsi melalui alat indera penglihatan.

Kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan dan sebagainya itu, yang selanjutnya diinterpretasi disebut *persepsi*.⁶

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat sesuatu yang sama dengan cara yang berbeda. Perbedaan tersebut dapat di pengaruhi oleh faktor dari orang tersebut, ada banyak faktor yang mempengaruhinya yaitu, sudut pandang, pengalaman, dan pengetahuan orang tersebut.

Persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan seseorang hingga orang tersebut dapat menyimpulkan apa yang dilihat dan memberi pendapat.

b. Faktor-Faktor yang Berperan dalam Persepsi

Ada beberapa faktor yang berperan dalam persepsi, diantaranya : Objek yang dipersepsi, alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf, dan perhatian.⁷ Yang akan dijabarkan sebagai berikut:

⁶ Sarlito W Sarwono, *Pengantar Psikologi Umum* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), h. 86

⁷ Bimo Walgito, *op.cit.*, h. 101

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Dari hal-hal tersebut dapat dikemukakan bahwa untuk mengadakan persepsi adanya beberapa faktor yang berperan, yang merupakan syarat agar terjadinya persepsi, yaitu (1) objek atau stimulus yang dipersepsi; (2) alat indera dan syaraf-syaraf serta pusat susunan syaraf, yang merupakan syarat fisiologis; dan (3) perhatian, yang merupakan syarat psikologis.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Tidak semua informasi yang kita dapat akan mendapat perhatian yang sama, tetapi ada titik tekan untuk memberikan perhatian pada suatu informasi tertentu yang dapat memeberikan rangsangan. Proses ini disebut sebagai pembentukan kesan. Karena yang muncul pada diri kita adalah kesan terhadap seseorang yang kita kenal baik mengenai watak, sikap, maupun penampilannya.

Dengan kata lain proses persepsi dapat menambah dan atau mengurangi kejadian yang nyata diindera seseorang bergantung pada informasi yang diterima. Informasi yang mendapat perhatian dikategorisasi dan dihubung-hubungkan sehingga membentuk kerangka kognitif. Dan yang mempengaruhi hal itu adalah:⁸

1. Stereotip, yaitu pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku dari sekelompok masyarakat tertentu. Misalnya, kelompok suku,

⁸ Wiji Suwarno, *Op.cit.*, h. 57

agama, kelas ekonomi, jenis kelamin, etnis, dan lain-lain. Stereotip ini akan berpengaruh terhadap kesan pertama.

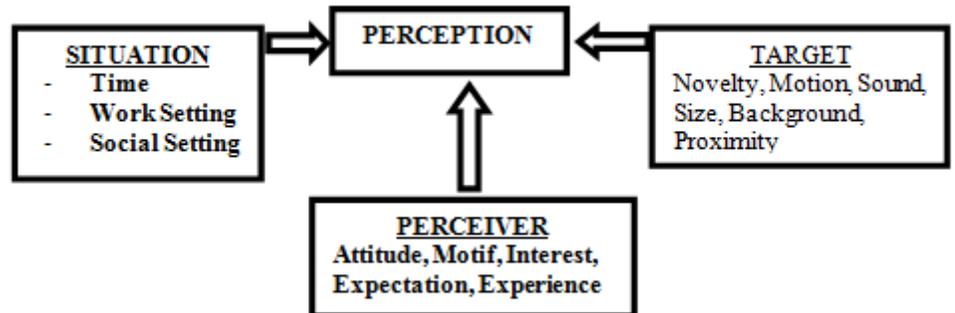
2. Persepsi diri, yaitu pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi pembentukan kesan pertama. Berbagai penelitian menunjukkan adanya kecenderungan untuk melihat kesamaan yang ada diantar diri pribadi dengan orang yang baru dikenal. misalnya, jika kita bertemu dengan orang lain yang memiliki hobi sama dengan kita, maka ia akan cenderung lebih mudah akrab dengan kita dibanding orang yang tidak memiliki kesamaan hobi.
3. Situasi dan kondisi, yaitu pandangan terhadap seseorang yang dipengaruhi oleh situasi atau kondisi tertentu. Misal, jika kita membutuhkan pertolongan dan datang orang lain untuk menolong kita, maka kesan dalam situasi dan kondisi yang demikian akan melekat dalam diri bahwa orang tersebut memiliki kecenderungan berkarakter baik.
4. Ciri yang ada pada diri orang lain, yaitu daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus pada saat pertama kali bertemu. Misalnya, ganteng, tinggi-tegap, kurus, cantik, dan lain-lain.

Seseorang bisa saja melakukan persepsi yang keliru atau berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, sehingga menimbulkan kesulitan bagi yang bersangkutan. Tetapi dilain pihak, persepsi dapat membantu kita dalam menghadapi berbagai macam situasi yang kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari.

Faktor yang ada dari dalam diri yang mempersepsi yaitu *attitude, motive, interest, experience*, dan *expectation*. Faktor yang berada dalam objek dipersepsi yaitu *novelty, motion, sound, size, background*, dan *proximity*. Faktor yang ada dalam

situasi yaitu bentuk, *work setting*, dan *social setting*.⁹

Penjelasan tersebut di lihat dari gambar di bawah ini:



Gambar 2.1 faktor yang mempengaruhi persepsi

Berdasarkan pembahasan diatas, maka fokus penelitian kepada faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi hanya pada faktor-faktor yang ada pada diri pemersepsi, yaitu sebagai berikut:

1. *Attitude* (sikap) yaitu suatu tingkah laku yang mempengaruhi persepsi.
2. *Motive* (motif) kebutuhan seseorang atau keinginan.
3. *Interest* (kepentingan) sesuatu yang paling diperhatikan untuk mengetahui latar belakang orang tersebut.

⁹E-book, Stephen P. Robbin, *Organizational Behavior, Concept, Controversies, and Aplication*

4. *Experience* (pengalaman) dapat mempengaruhi seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.
5. *Expectation* (harapan) harapan seseorang yang mempengaruhi persepsi.

Faktor diatas merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi pemustaka dalam mempersepsi sesuatu, dalam hal ini merupakan sistem layanan yang ada di Perpustakaan Nasional RI.

d. Proses Terjadinya Persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dijelaskan sebagai berikut. Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Perlu dikemukakan bahwa antara objek dan stimulus itu berbeda, tetapi ada kalanya bahwa objek dan stimulus itu menjadi satu, misalnya dalam hal tekanan. Benda sebagai objek langsung mengenai kulit, sehingga akan terasa tekanan tersebut.¹⁰

Proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

¹⁰ Bimo Walgito, *Op.cit.*, h. 102

Dalam proses persepsi perhatian merupakan langkah persiapan dalam persepsi. Hal ini karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak dikenai satu stimulus saja, tetapi setiap individu dikenai berbagai macam stimulus yang ada disekitarnya. Namun tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi.

e. Organisasi Persepsi

Dalam organisme atau individu mengadakan persepsi timbul suatu masalah apa yang dipersepsi terlebih dahulu, apakah bagian merupakan hal yang dipersepsikan lebih dahulu, baru kemudian keseluruhannya, ataukah keseluruhan dipersepsi lebih dahulu baru kemudian bagian-bagiannya. Hal ini berkaitan bagaimana seseorang mengorganisasikan apa yang dipersepsikannya.¹¹

Jika dalam mempersepsi sesuatu, bagian terlebih dahulu yang dipersepsi ini merupakan hal yang primer, dan jika keseluruhannya dahulu yang dipersepsi, ini berarti hal yang sekunder. Contohnya adalah seseorang dalam mempersepsi sebuah sepeda motor. Ada kemungkinan orang tersebut mempersepsi bagian-bagiannya terlebih dahulu baru kemudian keseluruhannya.

¹¹ *Ibid.*,

f. Objek Persepsi

Objek yang dapat dipersepsi sangat banyak, yaitu segala sesuatu yang ada di sekitar manusia. Manusia itu sendiri dapat menjadi objek persepsi.¹² Pada objek persepsi, yaitu manusia yang dipersepsi, lingkungan yang melatarbelakangi objek persepsi, dan perseptor sendiri akan sangat menentukan dalam hasil persepsi.

g. Pengelompokan Persepsi

Secara garis besar persepsi dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu persepsi mengenai benda dan persepsi social. Persepsi benda yaitu suatu benda yang nyata dan dapat diraba, dirasakan dan dilihat secara langsung. Persepsi social yaitu tidak bisa diraba, dirasakan dan hanya dapat ditangkap melalui penginderaan terhadap sejumlah petunjuk, misalnya orang, motif, sikap, kausalitas dan diri.¹³ akan dijabarkan sebagai berikut

1. Persepsi orang. Pandangan atau penilaian terhadap orang lain yang dapat membawa pengaruh tertentu terhadap sikap dan perilaku dalam berhubungan dengan orang yang dinilai tersebut. Hal ini penting bagi pustakawan dalam kaitannya dengan pelayanan.

¹² Bimo Walgito, *Op.cit.*, h.108

¹³ Wiji Suwarno, *Op.cit.*, h. 54

2. Persepsi sifat atau ciri kepribadian, yaitu persepsi atau anggapan mengenai sifat atau ciri kepribadian seseorang. Untuk melakukan persepsi ini perlu pengamatan yang lebih cermat atau menggunakan bantuan alat tes.
3. Persepsi motif, yaitu untuk menunjukkan pada upaya menjelaskan sebab-sebab atau landasan dari timbulnya suatu peristiwa perilaku tertentu pada diri seseorang atau menerangkan apa yang menjadi motif dari timbulnya sesuatu tingkah laku tertentu.
4. Persepsi kausalitas, ada dua kategori dalam menentukan persepsi kausalitas, yaitu *kausa disposisional*, yaitu bersumber pada diri pelaku yang terlibat dalam suatu peristiwa, dan *kausa situasional*, yang bersumber pada keadaan sesaat atau keadaan yang melingkupi terjadinya suatu peristiwa.

Persepsi diri, yaitu persepsi yang menunjukkan ada persepsi pribadi seseorang mengenai ciri-ciri dan kualitas diri sendiri. Dalam persepsi diri ini seolah-olah keluar dari dirinya dan melihat diri sendiri sebagai suatu objek yang dapat diamati, ditelaah atau pun dinilai. Dalam hal ini, persepsi sifat dan persepsi orang yang akan diamati.

2. Kajian Pemustaka

a. Pengertian Pemustaka/Pengunjung

Pengunjung atau pemustaka merupakan mereka yang mempunyai tekad dan kemauan yang kuat untuk selalu belajar sepanjang hayat di perpustakaan.¹⁴

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan.¹⁵

Pemustaka merupakan pengunjung perpustakaan. Pemustaka dianggap sebagai raja mempunyai arti bahwa pemustaka wajib dilayani dan diperlakukan seperti layaknya seorang raja. Tetapi banyak pengelola perpustakaan yang belum mengetahui pengaruh ini. Pelayanan yang berkualitas baik akan berdampak baik juga untuk para tenaga kerja perpustakaan. Jika fasilitas memenuhi kebutuhan pemustaka dan para pemustaka dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin, maka terbentuklah masyarakat yang cerdas dan berkualitas tinggi.

¹⁴ Achmad dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012) h. 42

¹⁵ Undang-Undang Perpustakaan nomor 43 tahun 2007 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 4

b. Karakteristik Pengunjung Perpustakaan

Manusia secara alamiah mempunyai sifat yang unik. Setiap manusia mempunyai karakter yang berbeda-beda dan tidak ada yang sama persis. Karakter manusia menantang untuk dipelajari guna menunjang penyelenggaraan perpustakaan dengan baik. Karakter merupakan ciri khusus yang membedakan suatu objek. Sedangkan pengunjung merupakan individu yang mengunjungi suatu tempat atau objek tertentu.

Jenis pengunjung dibedakan menjadi dua, yaitu pengunjung yang masih pelajar atau mahasiswa, dan pengunjung yang sudah aktif bekerja dan memerlukan informasi yang berkaitan dengan pekerjaannya yang ada di perpustakaan tersebut. Ada berbagai macam karakter pengunjung seperti pengunjung yang pendiam, yang kesulitan dalam berbicara, pengunjung yang tidak sabar, yang banyak bicara, yang pendebat dan pengunjung yang banyak permintaan.¹⁶ Berikut ini merupakan karakter pengunjung dan cara mengatasinya:

- a. Pengunjung yang pendiam, cenderung pemalu akan merasa tentram jika dihadapi dengan ramah dan penuh perhatian,

¹⁶ Achmad dkk, *Op.cit.*, h. 49

petugas cukup melontarkan pertanyaan yang dapat menarik perhatian.

- b. Pengunjung yang kesulitan dalam berbicara (gagap), petugas hendaknya jangan terpaku pada keadaan tersebut dan hendaknya bersikap biasa saja.
- c. Pengunjung yang tidak sabar, meminta maaf atas tertundanya layanan, memberitahu bahwa petugas akan memberikan bantuan semaksimal mungkin dan sesegera mungkin, mengucapkan terima kasih karena pengunjung masih bersedia menunggu.
- d. Pengunjung yang banyak bicara, memberikan salam, menawarkan bantuan yang diperlukan pada pengunjung.
- e. Pengunjung yang pendebat, petugas bersikap tenang, tidak gugup dan tidak terpancing untuk marah,.
- f. Pengunjung yang banyak permintaan, mendengarkan permintaannya permintaan dipenuhi/tidak tergantung kebijakan perusahaan.

Pada umumnya, para pemustaka memiliki karakteristik yang berbeda satu sama lain. Hal ini dipengaruhi oleh kondisi psikologis pemustaka. Maka dalam hal ini pustakawan harus mampu menganalisa karakter pemustaka dan juga kondisi psikologisnya,

ini dilakukan agar tetap mendapat kualitas layanan yang baik. Pada akhirnya perpustakaan akan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

c. Hak dan Kewajiban Pengunjung

Dalam memperoleh layanan perpustakaan, pengunjung mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban pengunjung biasanya tertera pada tata tertib perpustakaan tersebut. Hak dan kewajiban pengunjung wajib diperhatikan oleh pustakawan sehingga tercipta kondisi yang menyenangkan. Pustakawan wajib memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan sebaik-baiknya sehingga pengunjung sebagai pengguna perpustakaan merasa terpuaskan sekaligus ikut serta dalam memelihara dan mengembangkan perpustakaan tersebut.

Secara umum hak dan kewajiban pengunjung perpustakaan adalah:¹⁷

- a. Memperoleh informasi yang berkualitas
- b. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman
- c. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya
- d. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti WiFi, internet, ruang diskusi, ruang baca dan fasilitas lain yang disediakan oleh perpustakaan
- e. Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu
- f. Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak
- g. Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan
- h. Mematuhi tata tertib perpustakaan

¹⁷ *Ibid.*, h. 40

Dengan demikian koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan baik. Pemustaka mempunyai hak untuk memperoleh informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas merupakan faktor penting untuk mendapatkan ilmu pengetahuan.

d. Kebutuhan Informasi Pengunjung

Memenuhi kebutuhan informasi pengunjung bagi perpustakaan merupakan hal yang menarik. Hal ini karena, kebutuhan informasi pengunjung selalu berubah dan berkembang mengikuti perkembangan zaman. Munculnya kebutuhan informasi pengunjung yang beragam dikarenakan adanya faktor yang melatarbelakangi atau mempengaruhi kebutuhan informasi setiap pengunjung.

Faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pengunjung ada dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.¹⁸ Berikut ini akan di jelaskan:

- a. Faktor internal, yaitu faktor-faktor yang disebabkan oleh keadaan dari dalam diri pengunjung, seperti: karakteristik pemustaka (pengalaman, sikap, usia, latar belakang pendidikan, pola pikir); pengetahuan pemustaka; ketepatan

¹⁸ *Ibid.*, h. 56

dan ketekunan pemustaka dalam mencari informasi, dan sebagainya.

- b. Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang disebabkan oleh keadaan lingkungan diman pemustaka berada, seperti: sumber informasi yang tersedia, lingkungan, waktu, fasilitas akses, dan sebagainya.

Faktor internal dan eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pengunjung. Dalam hal ini kebutuhan pengunjung dengan karakteristik mahasiswa masuk kepada faktor internal, dilihat dari pengalaman, sikap, pola pikir, dan ketekunan mahasiswa dalam mencari informasi.

3. Kajian Perpustakaan

a. Pengertian perpustakaan

Sumber belajar dapat dikelompokkan atas dasar berbagi sudut pandang. Dilihat dari cara memperoleh informasi, sumber belajar dapat dibagi menjadi jenis visual, audio, dan audio visual. Disamping itu, dilihat dari tujuan pembuatannya, sumber belajar dapat dibagi ke dalam kelompok sumber belajar yang sengaja dirancang dan dibuat/diproduksi khusus untuk keperluan belajar atau membelajarkan (*by design*). Contoh sumber belajar kelompok pertama ialah buku teks

pelajaran, modul, laboratorium/tempat praktik, video pembelajaran, dan perpustakaan.¹⁹

Perpustakaan adalah sebuah gedung atau ruangan dimana didalamnya terjadi proses kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan bahan pustaka (informasi) untuk keperluan pemustaka.²⁰

Perpustakaan menurut Sulisty Basuki, adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.²¹

Menurut Elin Rosalin perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang menghimpun berbagai informasi dalam bentuk buku dan bukan buku yang dapat dimanfaatkan olehpemakai (guru/dosen, siswa/mahasiswa, dan masyarakat) dalam upaya mengembangkan kemampuan dan kecakapannya.²²

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang didalamnya banyak berbagai informasi. Banyak yang membutuhkan keberadaan

¹⁹ Sitepu, *Pengembangan Sumber Belajar*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), h. 64

²⁰ Achmad, *Op.cit.*, h. 3

²¹ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 3

²² Elin Rosalin, *op.cit.*, h. 19

perpustakaan, karena perpustakaan menyediakan banyak referensi. Perpustakaan menyediakan koleksi seperti buku, jurnal, skripsi, dan bahan bacaan lainnya. Selain itu, perpustakaan juga merupakan sumber belajar bagi siswa yang membutuhkan informasi terkait pelajarannya disekolah. Perpustakaan juga dapat dimanfaatkan untuk penelitian.

Perpustakaan adalah tempat menyimpan berbagai jenis informasi dalam berbagai ragam tampilan yang sekaligus berfungsi sebagai sumber belajar.²³ Perpustakaan yang terorganisir dengan baik, dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar disekolah, ataupun tempat perpustakaan tersebut berada. Perpustakaan juga merupakan penunjang sebagai sumber belajar.

b. Tujuan Perpustakaan

Tujuan perpustakaan adalah untuk menyediakan fasilitas dan sumber informasi dan menjadi pusat pembelajaran.²⁴ Masyarakat yang sering mengunjungi perpustakaan biasanya memiliki pandangan dan wawasan luas, biasanya percaya diri dan dapat dengan mudah mengikuti perkembangan yang ada. Seorang yang mempunyai

²³ Sitepu, *op.cit.*, h. 65

²⁴ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 34

kebiasaan membaca, biasanya dapat memanfaatkan sumber belajar yang ada dipergustakaan dan memperoleh suatu informasi yang baru.

Tujuan dari perpustakaan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk menyediakan informasi dan dapat menjadikan masyarakat terdidik dan membiasakan budaya membaca.

c. Fungsi Perpustakaan

Fungsi perpustakaan menurut P.Sumardji yang mengutip pendapat Rusina Pamuntjak, fungsi perpustakaan pada waktu sekarang sudah jauh berubah dari pada dulu. Kalau pada masa-masa lampau perpustakaan itu adalah sebuah gudang tempat menyimpan buku, maka kini perpustakaan itu sudah menjadi pusat kebudayaan.²⁵

Fungsi perpustakaan menurut Wiji Suwarno adalah pendidikan dan pembelajaran, informasi, penelitian, rekreasi, dan preservasi.²⁶

Ada beberapa fungsi perpustakaan menurut Darmono yaitu fungsi informasi, fungsi pendidikan, fungsi kebudayaan, fungsi rekreasi, fungsi penelitian, dan fungsi deposit.²⁷

Dapat dilihat dari pernyataan di atas, fungsi perpustakaan adalah untuk menambah ilmu pengetahuan. Perpustakaan dapat

²⁵ P. Sumardji, *Perpustakaan Organisasi dan Tatakerjanya*, (Yogyakarta: Kanisius, 1988), h. 17

²⁶ Wiji Suwarno, *Op. cit.*, h. 42

²⁷ Darmono, *Op.cit.*, h. 3

membantu seseorang dalam mencari referensi yang sulit ditemukan. Selain itu, perpustakaan juga dapat berfungsi sebagai tempat rekreasi namun tetap dalam hal menambah pengetahuan.

d. Jenis-jenis Perpustakaan

Ada beberapa jenis perpustakaan yang berkembang di Indonesia. Dalam perpustakaan terdapat perkembangan yang berbeda-beda, tergantung pada masyarakat setempat yang menggunakan dan memanfaatkannya.

Jenis-jenis perpustakaan yang ada dan dikembangkan di Indonesia, yaitu perpustakaan Nasional RI, badan perpustakaan daerah, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, perpustakaan lembaga keagamaan, perpustakaan internasional, perpustakaan kantor perwakilan negara-negara asing, perpustakaan pribadi/keluarga, perpustakaan digital.²⁸

Berbagai jenis-jenis perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan, namun tidak semua orang dapat memanfaatkan semua jenis perpustakaan diatas.

²⁸ Sutarno NS, *Op.cit.*, h. 38

e. Organisasi Perpustakaan

Setiap perpustakaan merupakan sebuah organisasi, baik yang berdiri sendiri maupun bagian dari organisasi yang mengoordinasikan kegiatan perpustakaan.²⁹

Organisasi perpustakaan adalah wadah kegiatan orang-orang atau para pengelola (karyawan/petugas/personil) yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam rangka mengelola suatu perpustakaan.³⁰

Jadi, organisasi perpustakaan merupakan suatu kelompok yang mengatur atau menjadikan suatu perpustakaan lebih tertata rapi dan tertib dalam peletakan buku. Organisasi perpustakaan dapat menjadikan perpustakaan lebih berkembang dan memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.

4. Kajian Sistem layanan

a. Sistem Layanan Perpustakaan

Secara umum sistem layanan perpustakaan ada dua macam, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Dari kedua sistem tersebut masing-masing mempunyai kekurangan dan kelebihan. Dalam pemilihan sistem tersebut, penyelenggara

²⁹ *Ibid* h. 43

³⁰ P. Sumardji, *Op. cit.*, h. 35

harus mengerti kedua sistem tersebut. Sistem layanan akan berpengaruh pada mekanisme kerja sebuah perpustakaan.

Yang harus diperhitungkan dalam memilih sistem layanan yaitu berkaitan dengan jenis perpustakaan, jumlah koleksi, pemakai perpustakaan, sarana dan prasarana, petugas, dan lingkungan. Karena jika salah memilih dalam sistem layanan akan berakibat pada aspek yang lain.

Ada beberapa faktor dalam pemilihan sistem layanan terbuka dan tertutup:³¹

- a) Pertimbangan tingkat keselamatan koleksi perpustakaan,
- b) Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi. Untuk koleksi pandang dengar dan bentuk mikro pada umumnya layanan yang di berikan bersifat tertutup,
- c) Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi. Jika jumlah pemakai sangat besar maka perpustakaan cenderung memilih sistem pelayanan yang bersifat terbuka,
- d) Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

Berdasarkan faktor tersebut, dalam pemilihan sistem layanan suatu perpustakaan harus memperhatikan beberapa faktor. Dalam pemilihan sistem layanan, dapat dilihat berdasarkan fasilitas atau sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut jika memadai untuk menggunakan sistem layanan terbuka, maka diterapkannya sistem layanan terbuka.

³¹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 137

Perpustakaan Nasional RI menggunakan sistem layanan tertutup, pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat langsung mengambil buku di rak penyimpanan koleksi. Dalam sistem layanan tertutup, untuk meminjam buku pemustaka diharapkan mengisi bon permintaan peminjaman buku. Kemudian pustakawan meminjamkan buku berdasarkan bon permintaan peminjaman buku.

b. Layanan Perpustakaan

Tugas-tugas layanan perpustakaan merupakan kelanjutan kegiatan pengadaan, dan pengolahan, yakni setelah koleksi bahan pustaka selesai diolah (diproses). Ketika membahas tentang layanan perpustakaan, ada beberapa pertanyaan yang harus diperhatikan yaitu:³² a) siapa yang melayani? b) apa yang dilayankan? c) siapa yang dilayani? d) kapan layanan itu dilaksanakan? e) mengapa perlu diadakan layanan? f) bagaimana cara melaksanakan layanan?

Berikut ini penjelasannya:

a) Siapa yang melayani?

Pekerjaan melayani pemustaka dilakukan oleh staf layanan perpustakaan. Agar staf tersebut dapat melayani dengan baik,

³² Sutarno, *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006), h. 190

maka mereka harus menyiapkan diri untuk melayani para pemustaka. Persiapannya antara lain, penampilan fisik dan mental seperti kemampuan, wawasan dan keterampilan teknis administratif dan operasional, menguasai teknik berkomunikasi serta kepribadian seperti ramah, luwes dan menarik.

b) Apa yang dilayankan?

Kebutuhan informasi yang dilengkapi dengan fasilitas membaca, belajar, meneliti, berekreasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Informasi tersebut dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk bahan pustaka seperti buku, majalah, koran, monograf, compact disk, film, kaset, dan lain sebagainya.

c) Siapa yang dilayani?

Pemakai yang menjadi objek layanan adalah masyarakat pemakai perpustakaan. Adapun kelompok pemakai tersebut, adalah yang sesuai tugas dan fungsi perpustakaan yang bersangkutan, kecuali perpustakaan umum yang memang harus melayani pemakai dari semua lapisan masyarakat.

d) Kapan layanan itu dilaksanakan?

Biasanya sesuai dengan hari kerja. Pada prinsipnya semakin banyak waktu bagi pemakai perpustakaan akan semakin baik. Dengan begitu staf layanan perpustakaan pada prinsipnya

harus selalu siap setiap saat dan bersedia membantu pengunjung.

e) Mengapa perlu diadakan layanan?

Layanan dibuka dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai. Sementara itu informasi yang tersusun dipergustakaan tidak akan ada artinya tanpa ada yang menggunakannya. Jadi layanan perpustakaan berkaitan erat dengan perlunya keberadaan sebuah perpustakaan tersebut di tengah-tengah lingkungan masyarakatnya.

f) Bagaimana Pelaksanaannya?

Dalam pelaksanaannya diatur dan dilakukan menurut suatu sistem yang telah ditetapkan oleh Kepala Perpustakaan dan menurut kebijakan, sistem atau ketentuan yang diberlakukan oleh perpustakaan yang bersangkutan. Kebijakan dan sistem layanan itu misalnya 1) terbuka atau tertutup, 2) dengan sistem kartu anggota atau tidak, 3) untuk umum atau terbatas bagi orang-orang tertentu saja, 4) boleh meminjam ke luar perpustakaan atau hanya baca ditempat, 5) harus membayar atau cuma-cuma, sarana dan perlengkapan yang diperlukan dan lain sebagainya. Semua kebijakan layanan harus ditetapkan oleh pimpinan perpustakaan, diharapkan dapat

mempermudah dan mempercepat pemanfaatan sumber informasi yang tersedia.

Layanan perpustakaan diberikan kepada pengunjung pada waktu yang sudah ditentukan oleh perpustakaan. Layanan juga diberikan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengunjung. Perpustakaan Nasional RI menerapkan beberapa pertanyaan diatas, yang melayani yaitu pustakawan, yang dilayani kebutuhan informasi yang dibutuhkan pengunjung, yang dilayani yaitu pengunjung atau pemustaka, layanan dilaksanakan pada hari kerja, perlu diadakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung atau pemustaka.

c. Jenis Layanan Perpustakaan

Beberapa jenis layanan perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan ruang baca.³³ Akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Layanan kepada pemustaka yang berupa pinjaman bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

³³ Darmono, *Op.cit.*, h. 141

b. Layanan referensi

Layanan yang diberikan perpustakaan untuk koleksi khusus seperti rumus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk di baca ditempat.

c. Layanan ruang baca

Berupa tempat untuk melakukan kegiatan baca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang.

Selain layanan tersebut diatas, beberapa perpustakaan juga memberikan layanan dalam bentuk lain seperti layanan audio visual, layanan keanggotaan, layanan jasa dokumentasi, layanan jasa informasi, layanan terjemahan, layanan rujukan, layanan pembendelan dan perbaikan buku.

d. Pengertian Pustakawan

Di dalam perpustakaan ada orang melayani dalam hal pelayanan, yang biasa disebut dengan pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar,

maupun dengan kegiatan sekolah formal.³⁴ Pustakawan termasuk orang yang bertanggung jawab terhadap gerak majunya roda perpustakaan.

e. Jatidiri Pustakawan

Pekerjaan kepustakawanan adalah kegiatan utama dalam lingkungan unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang meliputi kegiatan pengadaan, pengolahan dan pengelolaan bahan pustaka atau sumber informasi, pendayagunaan dan pemasyarakatan informasi, baik dalam bentuk karya cetak, karya rekam maupun multi media, serta kegiatan pengkajian atau kegiatan lain untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi, termasuk pengembangan profesi.³⁵ Dalam hal ini pustakawan merupakan hal yang paling penting dalam perpustakaan.

Jabatan fungsional pustakawan termasuk dalam rumpun arsiparis, pustakawan dan yang berkaitan. Jabatan fungsional pustakawan meliputi pustakawan tingkat terampil dan pustakawan tingkat ahli.³⁶ Akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Pustakawan Tingkat Terampil

³⁴ Wiji Suwarno, *Op.cit.*, h. 62

³⁵ Akhmad Syarief, *Etika Profesi Pendidikan: Suatu Pengantar* (Yogyakarta: LaksBang, 2014), h. 102

³⁶ Akhmad Syarief, *Op.cit.*, h. 104

Pustakawan tingkat terampil adalah pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Diploma II Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi atau Diploma bidang lain yang disetarakan. Jenjang jabatan pustakawan tingkat terampil dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi adalah:

- a. Pustakawan Pelaksana (Pengatur Muda Tingkat I, golongan ruang II/b; Pengatur, golongan ruang II/c; dan pengatur tingkat I, golongan ruang II/d);
- b. Pustakawan pelaksana lanjutan (Penata Muda, golongan ruang III/a; dan Penata Muda Tingkat I, golongan ruang III/b);
- c. Pustakawan Penyelia (Penata, golongan ruang III/c; dan Penata Tingkat I, golongan ruang III/d).

2. Pustakawan Tingkat Ahli

Pustakawan tingkat ahli adalah pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Sarjana (S1) Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi atau Sarjana bidang lain yang disetarakan. Jenjang jabatan Pustakawan tingkat ahli dari yang terendah sampai dengan yang tertinggi, adalah:

- a. Pustakawan Pertama (Penata Muda, golongan III/a; dan Penata Muda Tingkat I, golongan ruang III/b);
- b. Pustakawan Muda (Penata, golongan III/c; dan penata tingkat I, golongan ruang III/d);
- c. Pustakawan Madya (Pembina, golongan IV/a; Pembina Tingkat I golongan ruang IV/b; dan Pembina Utama Muda, golongan ruang IV/c);
- d. Pustakawan Utama (Pembina Utama Madya, golongan ruang IV/d; dan Pembina Utama, golongan ruang IV/e).

Tugas utama pejabat fungsional Pustakawan tingkat terampil yaitu pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Selain itu, tugas utama pustakawan tingkat ahli meliputi pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi serta pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

f. Etika Profesi Pustakawan

Secara umum seorang pustakawan harus memiliki etika untuk berkomitmen dalam hal-hal berikut ini:³⁷

1. Pengembangan diri dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi;
2. Memanfaatkan hal-hal yang baru untuk pengembangan profesi;
3. Bersikap eksperimen dan inovatif;
4. Memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan agama, ras, golongan maupun aliran politik;
5. Mematuhi kode etik pustakawan.

Seperti halnya profesi kependidikan lainnya, pustakawan membentuk organisasi profesi. Organisasi profesi pustakawan berfungsi untuk memajukan dan memberikan pelindung profesi kepada pustakawan. Setiap pustakawan menjadi anggota organisasi profesi. Pembinaan dan pengembangan organisasi profesi pustakawan difasilitasi oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan atau masyarakat. Organisasi profesi pustakawan mempunyai kewenangan:³⁸

1. Menetapkan dan melaksanakan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga;
2. Menetapkan dan menegakkan kode etik pustakawan;
3. Memberikan perlindungan hukum kepada pustakawan; dan
4. Menjalin kerja sama dengan asosiasi pustakawan pada tingkat daerah, nasional, dan internasional.

³⁷ Akhmad Syarief, *Op.cit.*, h. 106

³⁸ *Ibid.*,

g. Sikap Pustakawan

Pustakawan perlu menentukan sikapnya dalam menghadapi banyaknya informasi dan pola penerbitan elektronik. Dalam hal ini, pustakawan diharapkan dapat menyaring informasi mana saja yang benar-benar diperlukan pemustaka. Pustakawan sebaiknya mencermati salah satu fungsi dasar perpustakaan, yaitu seleksi bahan pustaka. Pengetahuan dasar untuk menyelesaikan informasi adalah kriteria yang diterapkan untuk mengevaluasi kualitas informasi di internet.

h. Perkembangan Fungsi Pustakawan

Pekerjaan pustakawan yang banyak dikenal masyarakat awam adalah memproses buku dan koleksi lain tersebut agar siap dan lebih mudah dipakai.³⁹ Di pihak lain, banyak pustakawan yang mulai menyebut dirinya sebagai ahli informasi (*information specialist*), karena mereka melaksanakan tugas untuk mencari dan memberikan informasi yang diperlukan para pemustaka.

Sering pemustaka datang ke perpustakaan tidak hanya sekedar ingin membaca buku atau mencari informasi. Mereka memerlukan pengetahuan untuk menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.

³⁹ Wiji Suwarno, *Op.cit.*, h. 79

Pustakawan harus menempatkan dirinya pada posisi yang sesuai, karena terkadang pustakawan tidak memiliki pengetahuan yang perlukan pustakawan.

5. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

a. Pengertian Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara.⁴⁰

Perpustakaan Nasional memberikan layanan pada masyarakat. Layanan yang berupa koleksi buku dan peminjaman koleksi tidak dapat dibawa keluar perpustakaan atau dipinjam untuk di bawa kerumah. Dalam memenuhi kebutuhan pengunjung, perpustakaan nasional menyediakan tempat membaca dan fotokopi.

Perpustakaan merupakan sarana dalam proses belajar. Perpustakaan termasuk pada standar nasional pendidikan yaitu

⁴⁰ Undang-Undang Perpustakaan nomor 43 tahun 2007 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 3

tentang sarana dan prasarana pendidikan yang dapat menunjang pembelajaran disekolah.

b. Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI

Visi:

Terdepan dalam informasi pustaka, menuju Indonesia gemar membaca.

Misi :

- (1) Mengembangkan koleksi perpustakaan di seluruh Indonesia,
- (2) Mengembangkan layanan informasi perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK), dan
- (3) Mengembangkan infrastruktur melalui penyediaan sarana dan prasarana serta kompetensi SDM.⁴¹

c. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Nasional RI

Perpustakaan nasional mempunyai tugas, melaksanakan tugas pemerintahan dibidang perpustakaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas, perpustakaan nasional menyelenggarakan fungsi:⁴²

⁴¹<http://kelembagaan.perpusnas.go.id/beranda/visimisi/#ixzz3nkfefuKx>

⁴²http://kelembagaan.perpusnas.go.id/beranda/tugas_fungsi_wewenang/#ixzz3k5ceRrX2, di unduh pada 28-08-2015 pada pukul 13:54

- Mengkaji dan menyusun kebijakan nasional dibidang perpustakaan;
- Mengkoordinasikan kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas PERPUSNAS;
- Melancarkan dan membina terhadap kegiatan instansi Pemerintah dibidang perpustakaan;
- Menyelenggarakan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tata laksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, persandian, perlengkapan dan rumah tangga.

d. Layanan Perpustakaan Nasional

Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi

1. Bidang Layanan Koleksi Umum
 - a. Kelompok Layanan Bahan Pustaka Ilmu Terapan
 - b. Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan
 - c. Kelompok Layanan Katalog dan Rujukan
 - d. Kelompok Layanan Keanggotaan
 - e. Kelompok Layanan Koleksi Berkala Mutakhir
 - f. Kelompok Layanan Koleksi Majalah Terjilid
 - g. Kelompok Layanan Koleksi Surat Kabar Terjilid
 - h. Kelompok Layanan Terbuka
 - i. Kelompok Layanan Koleksi Referensi
 - j. Kelompok Pameran
 - k. Kelompok Layanan Koleksi Ilmu Sosial
 - l. Kelompok Layanan Pusteling

2. Bidang Layanan Koleksi Khusus

- a. Kelompok Layanan Audio Visual
- b. Kelompok Layanan Koleksi Buku Langka
- c. Kelompok Layanan Koleksi Naskah
- d. Kelompok Layanan Peta dan Lukisan

Layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh seluruh pengunjung perpustakaan atau pemustaka. Fasilitas yang ada dimanfaatkan pemustaka sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

e. Layanan Sumber Elektronik (*E-Resources*)

Perpustakaan Nasional RI mempunyai layanan sumber elektronik atau yang lebih dikenal *e-resources*. Layanan ini merupakan salah satu *e-resources* dari Perpustakaan Nasional RI. Layanan sumber elektronik ini terdiri dari beberapa hal sebagai berikut:

- **Penyediaan Database Sumber Elektronik**

Masyarakat dapat menelusur database sumber elektronik Perpustakaan secara online dengan tidak dibatasi waktu dan tempat. Yang dibutuhkan adalah akses internet dan mempunyai nomor anggota Perpustakaan Nasional RI. Untuk dapat menggunakannya, masyarakat bisa mengakses melalui

alamat www.perpusnas.go.id atau langsung di alamat website database sumber elektronik <http://e-resources.perpusnas.go.id>

- **Pengenalan/Sosialisasi/Pelatihan *E-Resources***

Database sumber elektronik mempunyai kekhususan sendiri. Banyak masyarakat yang belum memahami penggunaannya. Untuk itu dilakukan pengenalan, sosialisasi, pelatihan sumber elektronik. Layanan rujukan berupa pertanyaan rujukan dan permintaan penelusuran informasi direncanakan dapat melalui online. Pengenalan dan sosialisasi dilakukan dalam bimbingan pemustaka dan pameran. Pelatihan dapat dilakukan didalam maupun diluar Perpustakaan Nasional RI.

B. Penelitian yang Relevan

Dalam hal ini mengambil jurnal sebagai penelitian terdahulu.⁴³

1. Arko Pambudi, Ary Setyadi, dan Amin Taufiq Kurniawan (2015) yang berjudul “Persepsi Pemustaka pada Layanan Internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri

⁴³download.portalgaruda.org/article.php?article=366065&val=4723&title=PERSEPSI%20PEMUSTAKA%20PADA%20LAYANAN%20INTERNET%20DI%20PERPUSTAKAAN%20POLITEKNIK%20NEGERI%20SEMARANG, di unduh pada 22-04-2016, pada pukul 11:03

Semarang. Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Subjek penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang dengan objek penelitiannya persepsi pemustaka pada layanan internet. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan observasi partisipatif, wawancara terstruktur, dan dokumentasi serta triangulasi. Dalam menganalisis data penulis menggunakan teknis analisis data model Miles and Huberman yaitu reduksi data, penyajian data serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada layanan internet di Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang terhadap: 1) dimensi bukti langsung (tangibles) yaitu pemustaka merasa penataan atau penempatan komputer sudah rapi. Namun ditemukan jumlah komputer yang disediakan pada layanan internet belum memadai, penampilan petugas layanan internet tidak rapi dan ruang internet terasa panas serta terkesan sempit, 2) dimensi keandalan (reability) yaitu pemustaka merasa kualitas koneksi jaringan internet lambat, tidak stabil, sering terputus, dan antivirus yang disediakan pada komputer internet out of date, kondisi hardware ada yang rusak dan perlunya penambahan beberapa software. Sedangkan, pemustaka menilai prosedur penggunaan

layanan internet mudah dan sudah dilengkapi dengan rambu-rambu atau tata cara penggunaan, 3) dimensi daya tanggap (responsiveness) yaitu pemustaka merasa petugas cepat dan tanggap dalam mengatasi berbagai keluhan, sering menawarkan bantuan, dan selalu melayani pemustaka dengan baik, 4) dimensi jaminan (assurance) yaitu pemustaka merasa petugas layanan internet ahli dalam memperbaiki komputer yang rusak, selain itu pemustaka merasa aman barang berharga milik mereka dibawa ke dalam ruang internet. Namun masih ada kekurangan yaitu komputer yang tersedia di layanan internet belum dalam kondisi siap pakai saat akan digunakan, 5) dimensi empati (empathy) yaitu pemustaka merasa senang dan nyaman saat berkunjung di layanan internet karena petugas layanan internet ramah, menyenangkan dan komunikatif. Petugas tidak membedakan dan selalu sopan serta menghargai kepada setiap pemustaka.

C. Kerangka Berfikir

Perpustakaan merupakan sarana dalam pembelajaran. Termasuk perpustakaan Nasional RI juga merupakan sarana yang dapat dimanfaatkan oleh siapa saja yang sedang membutuhkan referensi atau rujukan. Karena perpustakaan Nasional RI ini merupakan perpustakaan umum. Perpustakaan yang dikelola dengan

baik oleh pustakawannya akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan dari para pengunjung perpustakaan.

Dalam perpustakaan tugas yang paling utama merupakan melayani pengunjung perpustakaan dengan baik. Pelayanannya yaitu, peminjaman dan pengembalian buku, memberikan informasi kepada pengunjung tata cara peminjaman buku, keramahan pustakawan dalam melayani pengunjung, dan kesiapan pustakawan dalam menjawab berbagai masalah yang dihadapi pengunjung.

Perpustakaan diharapkan dapat mempermudah pengunjung dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Jika prosedur pelayanan perpustakaan rumit, pengunjung akan mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan perpustakaan tersebut.

Pemustaka mempersepsi berbagai hal yang ada di perpustakaan, seperti halnya pendapat pemustaka tentang pustakawan, pendapat pemustaka mengenai sistem layanan, dan pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar. Pemustaka dapat memberikan pendapat yang berbeda-beda mengenai hal tersebut karena masing-masing pemustaka mempunyai pemikiran yang berbeda.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Khusus Penelitian

Tujuan khusus penelitian adalah untuk mengetahui pendapat pemustaka mengenai hal-hal sebagai berikut ini:

1. Pendapat pemustaka tentang pustakawan. Pendapat pemustaka mengenai sikap pustakawan terhadap para pemustaka.
2. Pendapat pemustaka mengenai sistem layanan yang ada.
3. Pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, yang berlokasi di Jl. Salemba Raya 28A Jakarta Pusat 10430, Indonesia.

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2015 - April 2016.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian atau peristiwa yang dialami di suatu tempat dan mendapatkan informasi dari penelitian tersebut. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini

adalah pendekatan survei dengan mengumpulkan data melalui penyebaran angket kepada individu.

D. Responden Penelitian

Responden pada penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan namun, melihat jumlah responden penelitian yang cukup banyak, sehingga jika semua responden dijadikan objek penelitian maka akan memakan waktu yang cukup panjang.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka responden penelitian ini adalah mahasiswa S1, karena mahasiswa S1 biasanya lebih sering memanfaatkan perpustakaan untuk mencari referensi yang di butuhkan dan waktunya lebih fleksibel dalam berkunjung ke perpustakaan. Bersumber dari data anggota Perpustakaan Nasional RI, dari bulan Januari 2015 – bulan Oktober 2015, pemustaka yang terdaftar sebagai anggota berjumlah 268.257, jumlah mahasiswa S1 yang terdaftar sebanyak 78.129, melihat jumlah populasi yang cukup banyak peneliti membatasi jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Menurut Suharsimi, sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁴⁴ Sampel yang diambil sebaiknya harus benar-benar mewakili. Peneliti menentukan

⁴⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 174

ukuran sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut.⁴⁵

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan, yaitu 10%.

Jika dihitung menggunakan rumus diatas, maka hasilnya adalah:

$$n = \frac{268.257}{1+(268.257)(10\%)^2} = 100$$

Berdasarkan rumus diatas, dengan taraf kesalahan 10% dan taraf kepercayaan 90%, maka dapat diketahui bahwa populasi yang ada yaitu 100 orang. Kemudian, sampel dipilih berdasarkan populasi yang ada dengan jumlah pemustaka yang berstatus mahasiswa S1. Perhitungan sampel dapat dilihat sebagai berikut:

$$\frac{77.129}{268.257} \times 100 = 28$$

⁴⁵ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009), h. 78

Dari hasil tersebut, peneliti membulatkan menjadi 30. Jadi, peneliti menggunakan sampel sebanyak 30 orang mahasiswa S1 dalam penelitian ini.

Dalam hal ini peneliti menggunakan *accidental sampling* (memilih sampel secara kebetulan. Dengan menggunakan *accidental sampling* peneliti dapat dengan sengaja memilih sampel kepada siapa pun yang ditemuinya pada tempat, waktu dan cara yang telah ditentukan. Jadi, *accidental sampling* ini keuntungan yang paling tampak adalah mudah dilakukan dan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, diperlukan tindakan tambahan dengan menanyakan identitas orang tersebut untuk meyakini bahwa orang tersebut adalah orang yang diinginkan sebagai anggota sampel. Dalam hal ini, sebelum memberikan angket, peneliti bertanya terlebih dahulu kepada pemustaka, apa pemustaka tersebut mahasiswa S1, apa pemustaka sudah sering mengunjungi perpustakaan Nasional.

E. Instrumen Penelitian

1. Variabel Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan jenis instrumen angket. Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu pendapat pemustaka tentang sistem layanan di perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Dalam penelitian ini, stimulusnya adalah sistem perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang di berikan pendapat oleh pemustaka. Dalam hal ini pemustaka memberikan pendapat tentang sistem layanan perpustakaan nasional Republik Indonesia.

2. Definisi Konseptual

Persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional RI adalah suatu pendapat yang dilakukan oleh pemustaka tentang sistem layanan perpustakaan Nasional Republik Indonesia meliputi pendapat pemustaka tentang pustakawan, pendapat pemustaka mengenai sistem layanan yang ada, dan pendapat pemustaka terhadap perpustakaan.

3. Definisi Operasional

Skor yang diperoleh dari pernyataan tentang sistem layanan perpustakaan Nasional RI berdasarkan pendapat pemustaka tentang pustakawan, pendapat pemustaka mengenai sistem layanan yang ada, dan pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar.

Berdasarkan definisi tersebut sumber kriteria penilaian yang didapat berdasarkan kisi – kisi yang ada kemudian dikembangkan menjadi instrumen penelitian. Dalam hal ini menggunakan angket tertutup

4. Kisi-kisi

3.1 Kisi-kisi Persepsi Pemustaka (pengunjung) tentang Sistem Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Variabel	indikator	Sub Indikator	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Butir	Jumlah Butir			
Persepsi pemustaka (pengunjung) tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia	Pendapat pemustaka tentang pustakawan	Pengetahuan tentang perpustakaan	Mahasiswa S1	Angket Tertutup	1,2,3	3			
		Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan			4,5,6	3			
					Keramahan dan kesopanan	7,8	2		
						9*,10	2		
	Pendapat pemustaka mengenai sistem layanan	Kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan			11,12,13	3			
		Kelengkapan koleksi buku			14*,15	2			
					Pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan	16,17,18,19,20	5		
	Pendapat pemustaka terhadap manfaat perpustakaan	Minat berkunjung ke perpustakaan			21,22,23*,24,25*	5			
					Manfaat perpustakaan	26,27,28	2		
					Sebagai pelengkap materi pelajaran	29,30	3		
	Total						30		

(*) Pernyataan yang tidak valid

5. Jenis Instrumen

Jenis instrumen dalam penelitian ini adalah angket. Angket dikembangkan berdasarkan indikator dan sub indikator yang ada. Dalam penelitian ini jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup dan menggunakan skala likert.

Pernyataan dikembangkan dengan menggunakan 5 variasi jawaban. Responden dapat memilih satu jawaban dengan memberikan tanda centang (✓). Berikut ini merupakan variasi jawaban:

Tabel 3.1 Penilaian instrumen

Kategori	Skor Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

F. Validitas Instrumen

Sebelum angket disebar kepada responden maka terlebih dahulu peneliti melakukan kajian angket kepada subjek penelitian yang tidak dijadikan sebagai responden penelitian. Kajian angket tersebut untuk mengetahui validitas angket. Dalam penelitian ini menggunakan validitas

konstruk dan validitas empiris. Peneliti melakukan validitas konstruk kepada bapak Mulyadi, M.Pd pada hari kamis, 31 – maret – 2016, pukul 12:30.

Sedangkan validitas empiris dilakukan di tempat penelitian sebelum instrumen disebar kepada responden, peneliti melakukan uji coba instrumen dengan tujuan membuktikan keabsahan data sebagai bahan menghitung validitas dan reabilitas instrumen penelitian. Untuk menguji validitas setiap butir instrumennya, maka skor yang ada pada butir dikorelasikan dengan skor total. Maka cara menghitung validitas instrumen menggunakan rumus dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x^2)\} \{N \sum y^2 - (\sum y^2)\}}}$$

r_{xy} = koefisien korelasi

Y = skor item

X = skor total

N = banyaknya subjek

Berdasarkan hasil uji coba instrumen penelitian yang dilakukan sebelum pengambilan data pada 30 (tiga puluh) pemustaka diperoleh kesimpulan bahwa dari 30 butir item, yang dinyatakan valid sebanyak 26 butir sedangkan yang tidak valid yaitu sebanyak 4 butir, yaitu butir nomor 9, 14, 23 dan 25. Selanjutnya keempat butir instrumen yang

tidak valid tersebut dihilangkan sehingga sebanyak 26 butir instrumen yang dinyatakan valid kemudian diuji reliabilitasnya.

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas instrument agar dapat dipercaya digunakan rumus Alpha.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varian total

Berdasarkan hasil perhitungan reliabilitas data, dari 30 butir instrumen yang diuji reliabilitasnya diperoleh hasil 0,8595 atau 0,8. Maka instrumen penelitian ini memiliki nilai reliabilitas dengan kriteria sangat tinggi.

G. Teknik Pengumpulan Data

Memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan sangat diperlukan dalam melakukan penelitian. Dengan teknik pengumpulan data, dapat memudahkan peneliti dalam mengolah data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan dilakukan di Perpustakaan Nasional. Peneliti menyebar angket kepada pemustaka, sebelum disebar, peneliti memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan kepada pemustaka, lalu menanyakan kepada pemustaka apa statusnya saat ini, jika mahasiswa S1 peneliti meminta waktu pemustaka untuk mengisi angket.

H. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, data tersebut perlu diolah atau dianalisis. Teknik analisis data yang dilakukan penulis adalah deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Data yang dianalisis ini adalah data yang terkumpul dari hasil penyebaran angket kepada responden penelitian, dan responden penelitian ini merupakan sumber informasi utama dalam penelitian ini.

Analisis data dimulai dengan memeriksa jawaban responden yang ada di kuesioner dengan rumus:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus: P = presentasi

f = jumlah jawaban yang diperoleh

N = jumlah responden

Adapun penafsiran nilai presentasinya adalah :

1 % - 25 % : Sebagian kecil

- 26 % - 49 % : Hampir setengahnya
 50 % : Setengahnya
 51 % - 75 % : Lebih dari setengahnya
 76 % - 99 % : Hampir seluruhnya
 100 % : Seluruhnya⁴⁶

Untuk menghitung rerata skor pada setiap indikator dengan rumus:

$$Mean = \frac{\text{Jumlah Skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{Jumlah Item}}$$

Untuk menentukan skala interval skor persepsi adalah membagi selisih antara skor tertinggi dan skor terendah dengan banyak skala. Cara merumuskannya adalah sebagai berikut:⁴⁷

$$\text{Skala Interval} = \{ a (m - n) \} : b$$

Keterangan:

a = Jumlah atribut

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

jika skala penilaian yang ingin dibentuk adalah lima (5), skor terendah adalah satu dan skor tertinggi adalah lima, maka skala interval skor persepsi dapat dihitung seperti: $\{ 1 (5-1) : 5 \} = 0,8$. jadi jarak antara

⁴⁶ Hermawan Wasito, *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan Mahasiswa*, (Jakarta: Gramedia, 1992), h. 11

⁴⁷ Bilson Simamora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia, 2004), h .202

setiap titik adalah 0,8. Sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Interval

Skor	Kategori
4,24 – 5,04	Sangat Baik
3,43 – 4,23	Baik
2,62 – 3,42	Cukup Baik
1,81 – 2,61	Kurang Baik
1,00 – 1,80	Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket yang disebar ke beberapa pengunjung perpustakaan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional sebagai sumber belajar. Responden atau sampel yang diambil dalam penelitian ini diambil sebanyak 30 responden. Setelah dilakukan penyebaran data, selanjutnya dilakukan tabulasi jawaban yang ada dalam angket.

Berdasarkan hasil angket yang disebar kepada 30 responden yang dikelompokkan dalam tiga indikator persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional sebagai sumber belajar yaitu, pendapat pemustaka terhadap pustakawan, pendapat pemustaka mengenai sistem layanan, pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar. Jawaban responden sebagai berikut:

1. Indikator Pendapat Pemustaka Tentang Pustakawan

Pada indikator ini dibagi menjadi sub indikator yaitu pengetahuan tentang perpustakaan, ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan, keramahan dan kesopanan, penampilan

pustakawan. Dari sub indikator tersebut akan dijabarkan dalam bentuk butir pernyataan dibawah ini:

Tabel 4.1 Hasil Presentase Pendapat pemustaka tentang pustakawan

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Pengetahuan tentang perpustakaan	1	Pustakawan memiliki pengetahuan dalam bidangnya	(10) 33,3%	(20) 66,7%	(0) 0%	(0) 0%	(0) 0%
	2	Pustakawan menjelaskan proses peminjaman	(11) 36,7%	(16) 53,3%	(3) 10%	(0) 0%	(0) 0%
	3	Pustakawan tidak memberikan informasi sesuai yang diharapkan	(0) 0%	(4) 13,3%	(9) 30%	(14) 46,7%	(3) 10%
Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan	4	Pustakawan tidak <i>stand by</i> berada ditempat atau meja yang seharusnya untuk	(1) 3,3%	(4) 13,3%	(12) 40%	(9) 30%	(4) 13,3%

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		membantu keperluan pemustaka					
	5	Pustakawan dengan sigap dan tanggap dalam melayani	(11) 36,7%	(15) 50%	(3) 10%	(1) 3,3%	(0) 0%
	6	Pustakawan tidak membantu saya mencari informasi yang dibutuhkan	(0) 0%	(3) 10%	(11) 36,7%	(11) 36,7%	(5) 16,6%
Keramahan dan kesopanan	7	Pustakawan tidak menyambut dengan baik pada saat pemustaka datang	(0) 0%	(3) 10%	(14) 46,6%	(8) 26,6%	(5) 16,6%
	8	Pustakawan melayani dengan sopan	(10) 33,3%	(19) 63,3%	(1) 3,33%	(0) 0%	(0) 0%
penampilan pemustaka	9	Pustakawan berpenampilan rapi dalam melayani	(14) 46,6 %	(16) 53,3 %	(0) 0 %	(0) 0 %	(0) 0 %

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan berdasarkan masing-masing sub indikator yang ada, yaitu sub indikator yang pertama adalah pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan memiliki pengetahuan dalam bidangnya” terdapat 33,3% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, dan 66,7% lebih dari setengahnya menyatakan setuju. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pustakawan yang memiliki pengetahuan dalam bidangnya adalah lebih dari setengahnya menyatakan setuju (66,7%) dan hampir setengahnya menyatakan sangat setuju (33,3%). Menurut pengamatan penulis, berdasarkan jawaban pemustaka yang menjawab setuju, pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan “pustakawan memiliki pengetahuan dalam bidangnya” adalah pustakawan menguasai semua pengetahuan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan menjelaskan proses peminjaman buku” terdapat 36,7% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, 53,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, 10% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam menjelaskan proses peminjaman buku 53,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju,

dalam hal ini berarti pustakawan sudah menjelaskan proses peminjaman buku kepada pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan tidak memberikan informasi sesuai yang diharapkan” terdapat 13,3% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 30% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 46,7% atau hampir setengahnya menyatakan tidak setuju, dan 10% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut, dapat disimpulkan menurut pemustaka pustakawan sudah memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan para pemustaka.

Sub indikator kedua yaitu, ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan tidak *standby* berada ditempat atau meja yang seharusnya untuk membantu keperluan pemustaka” terdapat 3,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 13,3% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 40% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 30% atau hampir setengahnya menyatakan tidak setuju dan 13,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa 40% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, karena para pustakawan selalu *standby* berada dimeja dan memberikan bantuan dengan baik. Terdapat 3,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, karena pustakawan tidak *standby* berada dimeja. Persepsi pemustaka terhadap

“pustakawan dengan sigap dan tanggap dalam melayani” terdapat 36,7% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, 50% atau setengahnya menyatakan setuju, 10% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju, 3,3% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju. Berdasarkan pernyataan tersebut 50% atau setengahnya menyatakan sangat setuju pustakawan dengan sigap dan tanggap dalam melayani pemustaka, para pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang ada, sedangkan 3,3% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan tidak membantu saya mencari informasi yang dibutuhkan” terdapat 10% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 36,7% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 36,7% atau hampir setengahnya menyatakan tidak setuju, dan 16,6% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan pernyataan tersebut, jawaban kurang setuju dan tidak setuju masing-masing 36,7% atau hampir setengahnya, dalam hal ini pemustaka merasa pustakawan sangat membantu mencari informasi yang dibutuhkan. 10% atau sebagian kecil pemustaka menyatakan setuju, karena merasa pustakawan tidak dapat membantu mencari informasi yang dibutuhkan.

Sub indikator yang ketiga yaitu keramahan dan kesopanan pustakawan. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan tidak menyambut dengan baik pada saat pemustaka datang” terdapat 10% atau sebagian kecil

menyatakan setuju, 46,7% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 26,7% atau hampir setengahnya menyatakan tidak setuju, 16,6% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat 46,7% atau hampir setengahnya menyatakan setuju, menurut pemustaka pustakawan menyambut dengan baik pada saat pemustaka datang. Namun, 10% atau sebagian kecil pemustaka menyatakan setuju yang berarti pemustaka setuju dengan pernyataan yang ada bahwa pustakawan tidak menyambut dengan baik pada saat pemustaka datang. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan melayani dengan sopan” terdapat 33,3% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, 63,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, dan 3,3% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. 63,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju yang berarti menurut pemustaka, para pustakawan melayani pemustaka dengan sopan sehingga para pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan. Namun ada 3,3% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju dengan ini pemustaka merasa pustakawan melayani dengan kurang sopan.

Sub indikator yang keempat yaitu penampilan pustakawan. Persepsi pemustaka terhadap “pustakawan berpenampilan rapi dalam melayani” terdapat 46,7% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju dan 53,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju. Berdasarkan hasil

yang ada pemustaka menjawab sangat setuju dan setuju karena sesuai dengan kenyataan yang ada bahwa para pustakawan berpenampilan rapi dalam melayani semua pemustaka.

2. Indikator Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan

Pada indikator ini dibagi menjadi sub indikator yaitu kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan, kelengkapan koleksi buku dan pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan. Dari sub indikator tersebut akan dijabarkan dalam bentuk butir pernyataan dibawah ini:

Tabel 4.2 Hasil Persentase Pendapat Pemustaka Mengenai Sistem Layanan

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan	10	Saya merasa mudah dalam menggunakan layanan yang ada	(4) 13,3%	(21) 70%	(5) 16,6%	(0) 0%	(0) 0%
	11	Layanan katalog online/OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) dapat membantu saya dalam	(12) 40%	(18) 60%	(0) 0%	(0) 0%	(0) 0%

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		mencari buku					
	12	Layanan website perpustakaan tidak membantu saya dalam mencari informasi	(0) 0%	(3) 10%	(13) 43,3%	(13) 43,3%	(1) 3,33%
Kelengkapan koleksi buku	13	Koleksi yang ada di perpustakaan tidak <i>up to date</i>	(0) 0%	(4) 13,3%	(20) 66,6%	(4) 13,3%	(2) 6,66%
Pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan	14	Perpustakaan menyediakan tempat yang nyaman untuk membaca buku	(12) 40%	(16) 53,3%	(2) 6,66%	(0) 0%	(0) 0%
	15	Perpustakaan menyediakan tempat untuk berdiskusi	(9) 30%	(19) 63,3%	(2) 6,66%	(0) 0%	(0) 0%
	16	Dengan adanya layanan akses internet dapat mempermudah saya dalam mencari	(5) 16,6%	(24) 80%	(1) 3,33%	(0) 0%	(0) 0%

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		informasi					
	17	Saya sudah memanfaatkan semua fasilitas yang ada di perpustakaan	(2) 6,66%	(17) 56,6%	(10) 33,3%	(1) 3,33%	(0) 0%
	18	Menurut saya fasilitas yang ada kurang mendukung dalam mencapai informasi yang dibutuhkan	(0) 0%	(6) 20%	(13) 43,3%	(7) 23,3%	(4) 13,3%

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan berdasarkan masing-masing sub indikator yang ada, yaitu sub indikator yang pertama adalah Kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan. Persepsi pemustaka terhadap “kemudahan dalam menggunakan layanan yang ada” terdapat 13,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 70% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, dan 16,7% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Dari pernyataan berikut terdapat 70% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju dan merasakan kemudahan dalam menggunakan layanan

yang ada di perpustakaan, sedangkan 13,3 atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju. Berdasarkan pengamatan peneliti, memang layanan yang disediakan perpustakaan sangat mempermudah pemustaka dalam mencari informasi. Persepsi pemustaka terhadap “Layanan katalog online/OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dapat membantu saya dalam mencari buku” terdapat 40% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju dan 60% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju. Dalam hal ini jawaban pemustaka cukup baik dan pemustaka merasa terbantu dengan adanya katalog online untuk mencari buku yang dibutuhkan. Persepsi pemustaka terhadap “Layanan website perpustakaan tidak membantu saya dalam mencari informasi” terdapat kesamaan jawaban kurang setuju dan tidak setuju memiliki presentase yang sama yaitu 43,3% atau hampir setengahnya dan 3,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Karena ini pernyataan yang negatif, maka jawaban dari pemustaka merupakan pendapat yang baik dan menurut pemustaka layanan website perpustakaan sangat membantu pemustaka dalam mencari buku atau informasi yang dibutuhkan.

Sub indikator yang kedua adalah kelengkapan koleksi buku. Persepsi pemustaka terhadap “Koleksi yang ada di perpustakaan tidak *up to date*” terdapat 13,3% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 66,6% atau lebih dari setengahnya menyatakan kurang setuju, 13,3% atau sebagian kecil

menyatakan tidak setuju, dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan tidak up to date adalah sebesar 66,7% atau lebih dari setengahnya menyatakan kurang setuju karena menurut para pemustaka koleksi yang ada di perpustakaan tersebut banyak yang terbaru dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju, ini menandakan menurut mereka semua koleksi yang ada di perpustakaan merupakan terbaru.

Sub indikator yang ketiga adalah pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan. Persepsi pemustaka terhadap “perpustakaan menyediakan tempat yang nyaman untuk membaca buku” terdapat 40% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, 53,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Dari jawaban yang ada 53,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju menurut pemustaka perpustakaan menyediakan tempat yang nyaman untuk membaca buku dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju, mereka merasa tempat yang disediakan kurang nyaman untuk membaca buku. Menurut peneliti, perpustakaan Nasional memberikan tempat yang sangat nyaman untuk membaca buku dan disediakan stop kontak untuk menggunakan laptop. Persepsi pemustaka terhadap “perpustakaan menyediakan tempat untuk berdiskusi” terdapat 30% atau hampir

setengahnya menyatakan sangat setuju, 63,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Menurut 63,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, perpustakaan menyediakan tempat berdiskusi untuk para pemustaka dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Menurut pengamatan peneliti, perpustakaan memang menyediakan tempat berdiskusi untuk para pemustaka, namun dapat mengganggu para pemustaka lain yang sedang membaca buku. Persepsi pemustaka terhadap “dengan adanya layanan akses internet dapat mempermudah saya dalam mencari informasi” terdapat 16,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 80% atau hampir seluruhnya menyatakan setuju, 3,3% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Dari jawaban tersebut, dapat dilihat bahwa 80% atau hampir seluruhnya menyatakan setuju dan menggunakan akses internet yang ada di perpustakaan, sebanyak 3,3% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Persepsi pemustaka terhadap “memanfaatkan fasilitas yang ada” terdapat 6,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 56,7% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, 33,3% menjawab kurang setuju, dan 3,3% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju. Dari hasil tersebut, dapat dilihat 56,7% atau lebih dari setengahnya sudah memanfaatkan semua fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut dan 3,3% atau sebagian kecil belum memanfaatkan fasilitas yang ada. Persepsi pemustaka terhadap “fasilitas yang ada kurang mendukung dalam mencapai informasi yang

dibutuhkan” terdapat 20% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 43,3% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 23,3% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju, dan 13,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Hasilnya adalah 43,3% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju atas pernyataan tersebut, karena fasilitas yang ada sudah sangat mendukung dalam mencapai informasi yang dibutuhkan, dan 20% atau sebagian kecil berpendapat bahwa fasilitas yang ada memang kurang mendukung dalam mencapai informasi yang dibutuhkan.

3. Indikator Pendapat Pemustaka Terhadap Manfaat Perpustakaan

Pada indikator ini dibagi menjadi sub indikator yaitu minat berkunjung ke perpustakaan, manfaat perpustakaan, sebagai pelengkap materi pelajaran. Dari sub indikator tersebut akan dijabarkan dalam bentuk butir pernyataan dibawah ini:

Tabel 4.3 Hasil Persentase Pendapat Pemustaka Terhadap Manfaat Perpustakaan

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
	19	Saya berkunjung ke perpustakaan setidaknya dua minggu sekali	(2) 6,66%	(5) 16,6%	(17) 56,6%	(4) 13,3%	(2) 6,66%

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Minat berkunjung ke perpustakaan	20	Saya berkunjung ke perpustakaan karena dorongan orang lain bukan karena keinginan sendiri	(0) 0%	(4) 13,3%	(14) 46,4%	(9) 30%	(3) 10%
	21	Saya mengunjungi perpustakaan hanya karena ada tugas	(2) 6,66%	(7) 23,3%	(15) 50%	(6) 20%	(0) 0%
Manfaat perpustakaan	22	Berkunjung ke perpustakaan tidak mempengaruhi nilai saya	(0) 0%	(2) 6,66%	(14) 46,6%	(10) 33,3%	(4) 13,3%
	23	Saya selalu mengerjakan tugas di perpustakaan	(7) 23,3%	(10) 33,3%	(12) 40%	(1) 3,33%	(0) 0%
	24	Saya merasa nyaman mengerjakan tugas di perpustakaan karena fasilitasnya	(5) 16,6%	(21) 70%	(4) 13,3%	(0) 0%	(0) 0%

Sub Indikator	No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
		sangat mendukung					
Sebagai pelengkap materi pelajaran	25	Saya selalu datang ke perpustakaan untuk mencari materi tambahan	(8) 26,6%	(18) 60%	(4) 13,3%	(0) 0%	(0) 0%
	26	Koleksi yang ada di perpustakaan menambah referensi saya.	(11) 36,6%	(16) 53,3%	(3) 10%	(0) 0%	(0) 0%

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan berdasarkan masing-masing sub indikator yang ada, yaitu sub indikator yang pertama adalah minat berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan pernyataan "Saya berkunjung ke perpustakaan setidaknya dua minggu sekali" jawaban dari pemustaka terdapat 6,7% atau sebagian menyatakan sangat setuju, 16,7% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 56,6% atau lebih dari setengahnya menyatakan kurang setuju, 13,3% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju, dan 6,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Dari pemustaka menjawab berbagai macam jawaban karena dari masing-masing pemustaka tidak selalu datang ke perpustakaan. Berdasarkan pernyataan

“Saya berkunjung ke perpustakaan karena dorongan orang lain bukan karena keinginan sendiri” jawaban dari pemustaka terdapat 13,3% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 46,7% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 30% atau hampir setengahnya menyatakan tidak setuju, 10% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa pemustaka datang ke perpustakaan bukan karena dorongan orang lain, melainkan memang ada keperluan atau membutuhkan materi dan informasi dan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan untuk belajar. Berdasarkan pernyataan “Saya mengunjungi perpustakaan hanya karena ada tugas” jawaban dari pemustaka terdapat 6,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 23,3% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 50% atau setengahnya menyatakan kurang setuju, dan 20% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju. Dari jawaban tersebut dapat dilihat bahwa pemustaka datang ke perpustakaan tidak hanya untuk mengerjakan tugas. Menurut pengamatan peneliti, para pemustaka yang datang biasanya mencari buku, melakukan penelitian, berdiskusi kelompok dan juga mengerjakan tugas.

Sub indikator yang kedua adalah manfaat perpustakaan. Berdasarkan pernyataan “Berkunjung ke perpustakaan tidak mempengaruhi nilai saya” jawaban dari pemustaka terdapat 6,7% atau sebagian kecil menyatakan setuju, 46,7% atau hampir setengahnya menjawab kurang setuju, 33,3% atau

sebagian kecil menyatakan tidak setuju dan 13,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat tidak setuju. Para pemustaka berpendapat dengan datang ke perpustakaan dapat mempengaruhi nilainya. Namun, 6,7% atau sebagian berpendapat bahwa dengan datang ke perpustakaan tidak mempengaruhi nilainya. Dalam hal ini peneliti mengamati jawaban pemustaka, yaitu tergantung tujuan pemustaka itu sendiri. Berdasarkan pernyataan “Saya selalu mengerjakan tugas di perpustakaan” terdapat 23,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 33,3% atau hampir setengahnya menyatakan setuju, 40% atau hampir setengahnya menyatakan kurang setuju, 3,3% atau sebagian kecil menyatakan tidak setuju. Dilihat dari jawaban tersebut, 40% atau hampir setengahnya pemustaka tidak selalu mengerjakan tugas di perpustakaan. Namun, 23,3% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Berdasarkan pernyataan “Saya merasa nyaman mengerjakan tugas di perpustakaan karena fasilitasnya sangat mendukung” terdapat 16,7% atau sebagian kecil menyatakan sangat setuju, 70% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju dan 13,3% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. 70% atau lebih dari setengahnya pemustaka merasa nyaman mengerjakan tugas di perpustakaan karena fasilitas yang mendukung dan nyaman.

Sub indikator yang ketiga adalah sebagai pelengkap materi pelajaran. Berdasarkan pernyataan “Saya selalu datang ke perpustakaan untuk mencari

materi tambahan” terdapat 26,7% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, 60% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, 13,3% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. 60% atau lebih dari setengahnya menjawab setuju berarti sebagian dari pemustaka mencari materi tambahan di perpustakaan. . Berdasarkan pernyataan “Koleksi yang ada di perpustakaan menambah referensi saya” terdapat 36,7% atau hampir setengahnya menyatakan sangat setuju, 53,3% atau lebih dari setengahnya menyatakan setuju, 10% atau sebagian kecil menyatakan kurang setuju. Dari jawaban tersebut menurut pemustaka koleksi yang ada di perpustakaan menambah referensi yang dibutuhkan.

B. Analisis Data

Pada bagian ini peneliti akan membahas mengenai analisis data. Analisis data akan dibahas masing-masing indikator. Cara menghitung setiap indikator yaitu setiap butir soal dijadikan rata-rata sehingga rata-rata dari tiap butir soal ditambah ke butir soal lainnya sesuai sub indikator dan dibagi dengan jumlah sub indikator yang ada. Dalam hal digunakan untuk menentukan kriteria dalam kategori skala interval.

1. Indikator Pemustaka tentang Pustakawan

a. Sub Indikator 1 :

1) Butir 1

Tabel 4.4 Butir 1

Skor	f	Jumlah
5	10	50
4	20	80
Total	30	130
Skor rata-rata	$X = 130/30 = 4,3$	

2) Butir 2

Tabel 4.5 Butir 2

Skor	f	Jumlah
5	11	55
4	16	64
3	3	9
Total	30	128
Skor rata-rata	$X = 128/30 = 4,37$	

3) Butir 3

Tabel 4.6 Butir 3

Skor	f	Jumlah
2	4	8
3	9	27
4	14	56
5	3	15
Total	30	106
Skor rata-rata	$X = 106/30 = 3,5$	

$$\frac{\text{jumlah skor rata - rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

$$= \frac{4,3 + 4,37 + 3,5}{3}$$

$$= 4,7$$

b. Sub Indikator 2 :

4) Butir 4

Tabel 4.7 Butir 4

Skor	F	Jumlah
1	1	1
2	4	8
3	12	36
4	9	36
5	4	20
Total	30	101
Skor rata-rata	$X = 101/30 = 3,3$	

5) Butir 5

Tabel 4.8 Butir 5

Skor	F	Jumlah
5	11	55
4	15	60
3	3	9
2	1	2
Total	30	126
Skor rata-rata	$X = 126/30 = 4,1$	

6) Butir 6

Tabel 4.9 Butir 6

Skor	f	Jumlah
2	3	6
3	11	33
4	11	44
5	5	25
Total	30	108
Skor rata-rata	$X = 108/30 = 3,6$	

jumlah skor rata – rata setiap sub indikator
jumlah item

$$= \frac{3,3 + 4,1 + 3,6}{3}$$

$$= 3,7$$

c. Sub Indikator 3 :

7) Butir 7

Tabel 4.10 Butir 7

Skor	F	Jumlah
2	3	6
3	14	42
4	8	32
5	5	25
Total	30	105
Skor rata-rata	$X = 105/30 = 3,5$	

8) Butir 8

Tabel 4.11 Butir 8

Skor	F	Jumlah
5	10	50
4	19	76
3	1	3
Total	30	129
Skor rata-rata	$X = 129/30 = 4,2$	

$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$

$$= \frac{3,5 + 4,2}{2}$$

$$= 3,85$$

d. Sub Indikator 4 :

9) Butir 9

Tabel 4.12 Butir 9

Skor	F	Jumlah
5	14	70
4	16	64
Total	30	134
Skor rata-rata	$X = 134/30 = 4,4$	

$$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

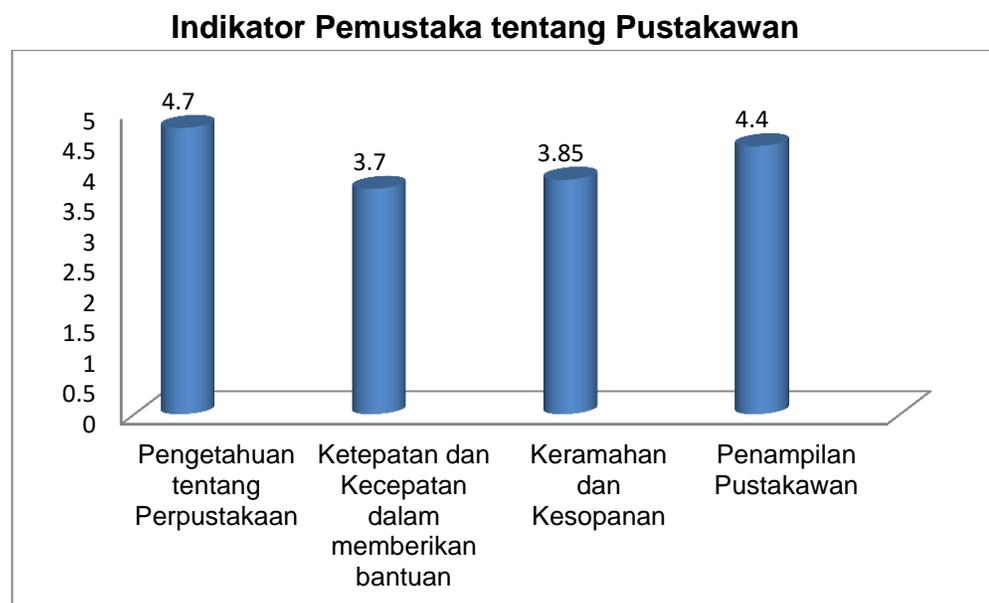
$$= 4,4$$

Jumlah total presentase pada indikator pendapat pemustaka tentang pustakawan adalah :

$$= \frac{4,7 + 3,7 + 3,85 + 4,4}{4}$$

$$= 4,16$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas disajikan dalam bentuk diagram batang mengenai pendapat pemustaka tentang pustakawan berdasarkan rata-rata dari tiap sub indikator adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Diagram Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan

Dari hasil diagram tersebut dapat disimpulkan pada sub indikator “pengetahuan tentang perpustakaan” mendapatkan 4,7 termasuk dalam kategori sangat baik, dari sub ini pemustaka berpendapat bahwa pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan sangat baik. Pada sub indikator “ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan” mendapat hasil 3,7 termasuk dalam kategori baik, dapat disimpulkan pemustaka berpendapat para pustakawan tepat dan cepat dalam memberikan bantuan. Pada sub indikator “keramahan dan kesopanan” mendapat 3,85 termasuk dalam kategori baik, pemustaka berpendapat para pustakawan ramah dan sopan dalam melayani. dan pada sub indikator “penampilan pustakawan” mendapatkan nilai rata-rata 4,4 masuk dalam kategori sangat baik, pemustaka berpendapat dalam hal penampilan para pustakawan berpenampilan sangat baik atau rapi.

2. Indikator Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan

1. Sub Indikator 1 :

10) Butir 10

Tabel 4.13 Butir 10

Skor	F	Jumlah
5	4	20
4	21	84

3	5	15
Total	30	119
Skor rata-rata	X = 119/30 = 3,9	

11) Butir 11

Tabel 4.14 Butir 11

Skor	F	Jumlah
5	12	60
4	18	72
Total	30	132
Skor rata-rata	X = 132/30 = 4,4	

12) Butir 12

Tabel 4.15 Butir 12

Skor	F	Jumlah
2	3	6
3	13	39
4	13	52
5	1	5
Total	30	102
Skor rata-rata	X = 102/30 = 3,4	

$$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

$$= \frac{3,9 + 4,4 + 3,4}{3}$$

$$= 3,9$$

2. Sub Indikator 2 :

13) Butir 13

Tabel 4.16 Butir 13

Skor	F	Jumlah
2	4	8
3	20	60
4	4	16
5	2	10
Total	30	94
Skor rata-rata	$X = 94/30 = 3,2$	

$$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

$$= 3,2$$

3. Sub Indikator 3 :

14) Butir 14

Tabel 4.17 Butir 14

Skor	F	Jumlah
5	12	60
4	16	64
3	2	6
Total	30	130
Skor rata-rata	$X = 130/30 = 4,3$	

15) Butir 15

Tabel 4.18 Butir 15

Skor	F	Jumlah
5	9	45
4	19	76
3	2	6
Total	30	127
Skor rata-rata	$X = 127/30 = 4,2$	

16) Butir 16

Tabel 4.19 Butir 16

Skor	F	Jumlah
5	5	25
4	24	96
3	1	3
Total	30	124
Skor rata-rata	$X = 124/30 = 4,1$	

17) Butir 17

Tabel 4.20 Butir 17

Skor	F	Jumlah
5	2	10
4	17	68
3	10	30
2	1	2

Total	30	110
Skor rata-rata	$X = 110/30 = 3,6$	

18) Butir 18

Tabel 4.21 Butir 18

Skor	F	Jumlah
2	6	12
3	13	39
4	7	28
5	4	20
Total	30	99
Skor rata-rata	$X = 99/30 = 3,4$	

$$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

$$= \frac{4,3 + 4,2 + 4,1 + 3,6 + 3,4}{5}$$

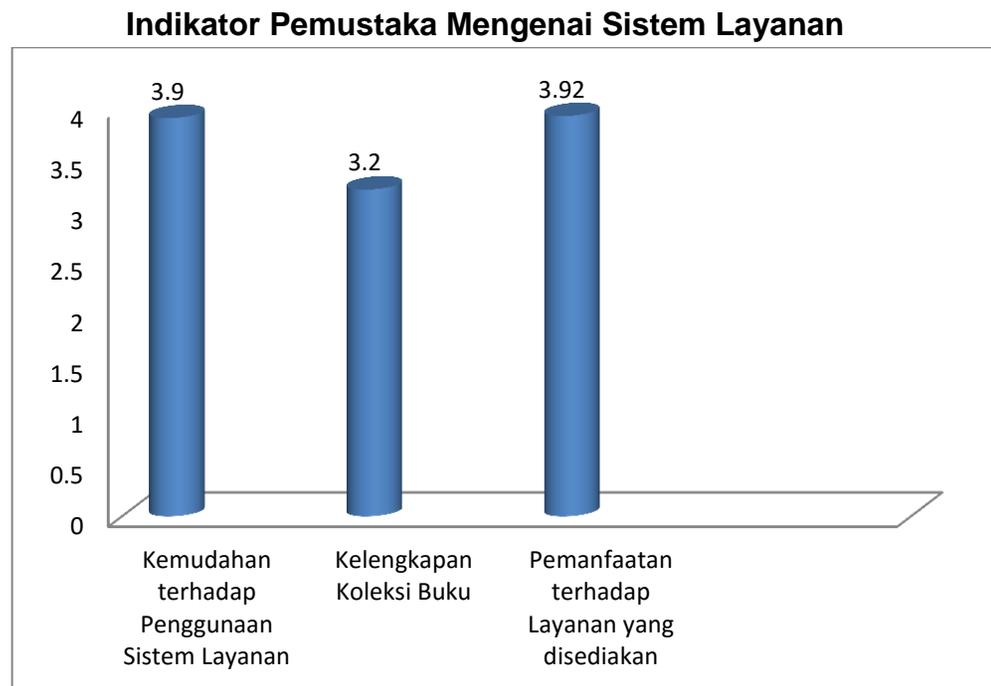
$$= 3,92$$

Jumlah total presentase pada indikator pendapat pemustaka mengenai sistem layanan adalah :

$$= \frac{3,9 + 3,2 + 3,92}{3}$$

$$= 3,67$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas disajikan dalam bentuk diagram batang mengenai pendapat pemustaka mengenai sistem layanan berdasarkan rata-rata dari tiap sub indikator adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2 Diagram Pendapat Pemustaka Mengenai Sistem Layanan

Dari hasil diagram tersebut dapat disimpulkan pada sub indikator “kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan” mendapat hasil 3,9 masuk dalam kategori baik, pemustaka berpendapat bahwa sistem layanan yang ada sudah mempermudah dalam pencarian buku. Pada sub indikator “kelengkapan koleksi buku” mendapat hasil rata-rata 3,2 masuk

dalam kategori baik. Sub indikator “pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan” mendapat hasil rata-rata 3,92 masuk dalam kategori baik, para pemustaka sudah memanfaatkan layanan yang disediakan dengan baik.

3. Indikator Pendapat Pemustaka terhadap Manfaat Perpustakaan

1. Sub Indikator 1 :

19) Butir 19

Tabel 4.22 Butir 19

Skor	F	Jumlah
5	2	10
4	5	20
3	17	51
2	4	8
1	2	2
Total	30	91
Skor rata-rata	$X = 91/30 = 3,03$	

20) Butir 20

Tabel 4.23 Butir 20

Skor	F	Jumlah
2	4	8
3	14	42
4	9	36
5	3	15
Total	30	101
Skor rata-rata	$X = 101/30 = 3,3$	

21) Butir 21

Tabel 4.24 Butir 21

Skor	F	Jumlah
1	2	2
2	7	14
3	15	45
4	6	24
Total	30	85
Skor rata-rata	$X = 85/30 = 2,8$	

jumlah skor rata – rata setiap sub indikator
jumlah item

$$= \frac{3,03 + 3,3 + 2,8}{3}$$

$$= 3,04$$

2. Sub Indikator 2 :

22) Butir 22

Tabel 4.25 Butir 22

Skor	F	Jumlah
2	2	4
3	14	42
4	10	40
5	4	20
Total	30	106
Skor rata-rata	$X = 106/30 = 3,5$	

23) Butir 23

Tabel 4.26 Butir 23

Skor	F	Jumlah
5	7	35
4	10	40
3	12	36
2	1	2
Total	30	113
Skor rata-rata	$X = 113/30 = 3,7$	

24) Butir 24

Tabel 4.27 Butir 24

Skor	F	Jumlah
5	5	25
4	21	84
3	4	12
Total	30	121
Skor rata-rata	$X = 121/30 = 4$	

$$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

$$= \frac{3,5 + 3,7 + 4}{3}$$

$$= 3,7$$

3. Sub Indikator 3 :

25) Butir 25

Tabel 4.28 Butir 25

Skor	F	Jumlah
5	8	40
4	18	72
3	4	12
Total	30	124
Skor rata-rata	$X = 124/30 = 4,1$	

26) Butir 26

Tabel 4.29 Butir 26

Skor	F	Jumlah
5	11	55
4	16	64
3	3	9
Total	30	128
Skor rata-rata	$X = 128/30 = 4,2$	

$$\frac{\text{jumlah skor rata – rata setiap sub indikator}}{\text{jumlah item}}$$

$$= \frac{4,1 + 4,2}{2}$$

$$= 4,15$$

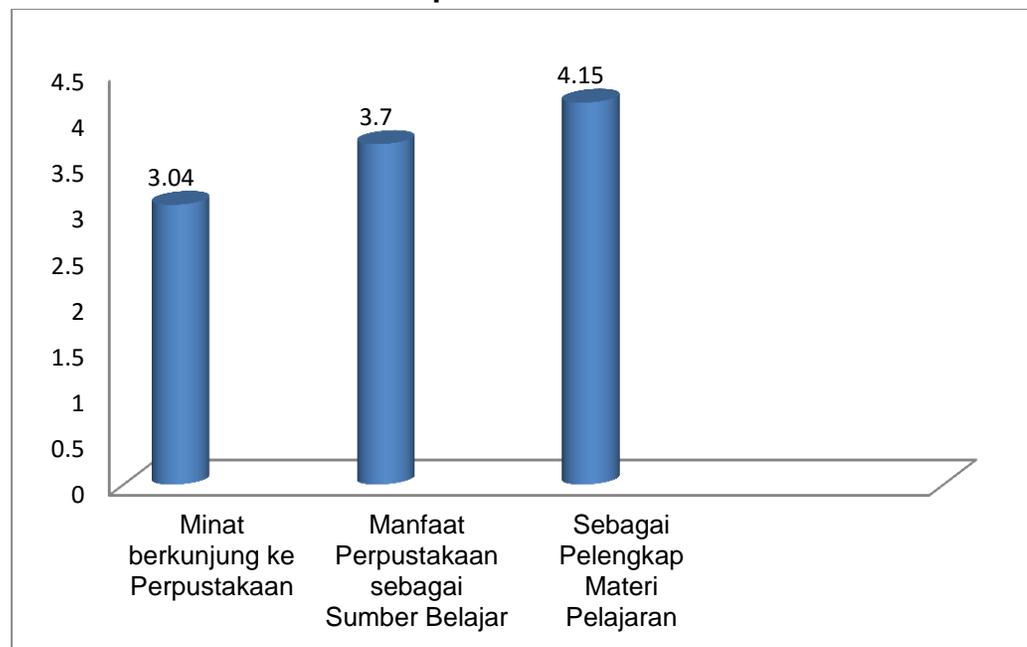
Jumlah total presentase pada indikator pendapat pemustaka terhadap manfaat perpustakaan adalah :

$$= \frac{3,04 + 3,7 + 4,15}{3}$$

$$= 3,63$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas disajikan dalam bentuk diagram batang mengenai pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar berdasarkan rata-rata dari tiap sub indikator adalah sebagai berikut:

Indikator Pendapat Pemustaka Terhadap Manfaat Perpustakaan



Gambar 4.3 Diagram Pendapat Pemustaka Terhadap Manfaat Perpustakaan

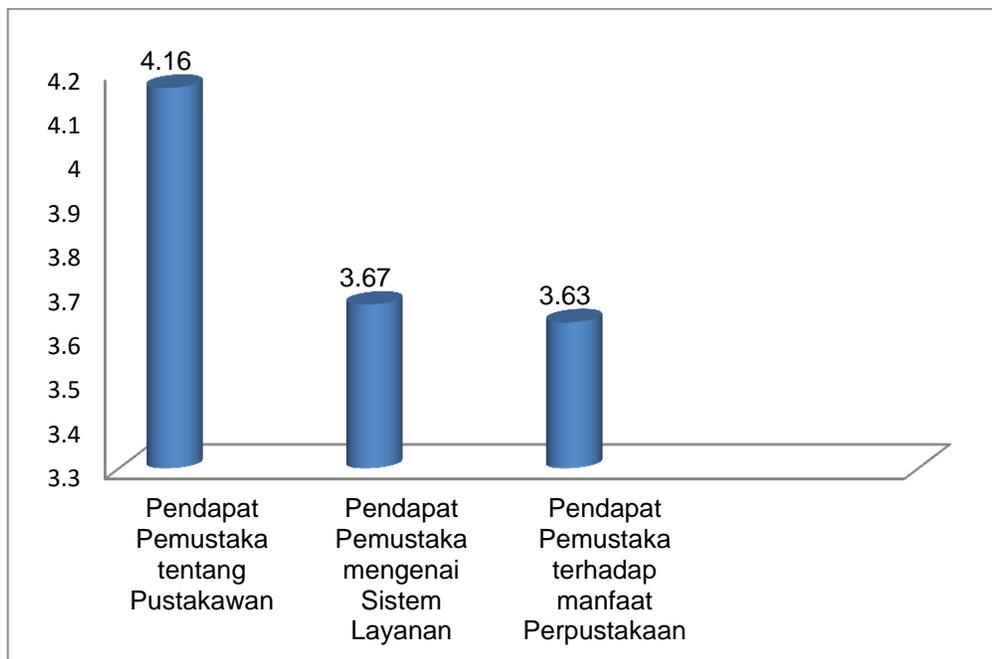
Dari hasil diagram tersebut dapat disimpulkan pada sub indikator “minat berkunjung ke perpustakaan” mendapat hasil rata-

rata sebesar 3,04 masuk dalam kategori baik perpustakaan masih diminati oleh para pemustaka. Sub indikator “manfaat perpustakaan sebagai sumber belajar” mendapatkan hasil 3,7 masuk dalam kategori baik, perpustakaan dijadikan sebagai sumber belajar oleh pemustaka. Pada sub indikator “sebagai pelengkap materi pelajaran” mendapatkan hasil 4,15 dan masuk dalam kategori sangat baik, dalam hal ini pemustaka memanfaatkan perpustakaan untuk menambah materi pelajaran.

Tabel 4.30 Hasil Presentase Dari Tiap Indikator Persepsi Pemustaka

No	Indikator	Sub Indikator	Presentase
1	Pendapat pemustaka tentang pustakawan	Pengetahuan tentang perpustakaan	4,7
		Ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan	3,7
		Keramahan dan kesopanan	3,85
		Penampilan pustakawan	4,4
	Rata - rata		4,16
2	Pendapat pemustaka mengenai sistem layanan	Kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan	3,9
		Kelengkapan koleksi buku	3,2
		Pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan	3,92
	Rata - rata		3,67
3	Pendapat pemustaka terhadap manfaat perpustakaan	Minat berkunjung ke perpustakaan	3,04
		Manfaat perpustakaan	3,7
		Sebagai pelengkap materi pelajaran	4,15
	Rata - rata		3,63

Berdasarkan hasil di atas apabila disajikan menggunakan diagram batang mengenai persepsi pemustaka terhadap sistem layanan perpustakaan Nasional yang akan dibagi menjadi setiap indikator yang diambil dari rata-rata tiap sub indikator adalah sebagai berikut:



Gambar 4.4 Diagram persepsi pemustaka tentang sistem layanan perpustakaan Nasional

Dari hasil diagram tersebut, dapat disimpulkan dari tiap indikator. Pada indikator "Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan" mendapatkan hasil 4,16 masuk dalam kategori baik, sejauh ini pendapat pemustaka mengenai pustakawan masih baik dalam arti pemustaka merasa para pemustaka baik

dalam hal melayani, memberikan bantuan dan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.

Pada indikator “Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan” mendapat hasil 3,67 masuk dalam kategori baik, para pemustaka berpendapat bahwa sistem layanan yang diberikan perpustakaan baik, dalam segi sistem peminjaman buku, sistem layanan foto copy yang diberikan, dll.

Pada indikator “Pendapat Pemustaka terhadap manfaat Perpustakaan” mendapat hasil rata-rata 3,63 masuk dalam kategori baik, pemustaka berpendapat dengan adanya perpustakaan, dapat membantu para pemustaka mencari referensi baru atau menambah materi pelajaran yang kurang.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan membahas tentang hasil penelitian yang akan dibahas pada setiap indikator dan sub indikator. Adapun hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan

Berdasarkan hasil presentase pada indikator mengenai pendapat pemustaka tentang pustakawan hasil presentasinya adalah sebesar 4,16 dan termasuk dalam kategori baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pendapat pemustaka tentang

pustakawan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil presentase mengenai pendapat pemustaka tentang pustakawan, seperti grafik gambar 4.1.

a. Pengetahuan tentang Perpustakaan

Pada sub indikator ini mengenai pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan, didapat hasil 4,7 yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan berdasarkan hasil tersebut bahwa pustakawan sangat menguasai ilmu perpustakaan baik dalam bidangnya masing masing maupun keseluruhan. Dalam pengamatan peneliti, memang pustakawan sangat menguasai informasi tentang perpustakaan tersebut dan berbagai bidang lain.

b. Ketepatan dan Kecepatan dalam memberikan bantuan

Pada sub indikator tentang ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan hasil perhitungan presentasinya adalah 3,7 hasil tersebut masuk dalam kategori baik. Kesimpulan dari hasil tersebut adalah pendapat pemustaka terhadap ketepatan dan kecepatan pustakawan dalam memberikan bantuan yaitu baik. Skor ini berada pada interval 3,43 – 4,23. Berdasarkan pengamatan peneliti, ketepatan dan kecepatan pustakawan dalam

memberikan bantuan, cukup baik. Para pustakawan dengan cepat memberikan bantuan kepada pemustaka.

c. Keramahan dan Kesopanan

Pada sub indikator ini hasil presentasinya yaitu 3,85, hasil ini termasuk dalam kategori baik. Skor ini berada pada interval 3,43 – 4,23. Dapat disimpulkan berdasarkan presentase bahwa pustakawan ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Menurut pengamatan peneliti, memang pustakawan sangat ramah dan sopan kepada pemustaka.

d. Penampilan Pustakawan

Pada sub indikator mengenai penampilan pustakawan, hasil presentasinya adalah 4,4 hasil ini termasuk dalam kategori sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa pendapat pemustaka mengenai penampilan pustakawan sangat baik. Skor ini berada pada interval 4,24 – 5,04. Berdasarkan pengamatan peneliti, memang semua pustakawan berpenampilan sangat rapi, seluruh pustakawan menggunakan seragam.

2. Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan

Pada indikator mengenai pendapat pemustaka mengenai sistem layanan hasil presentasinya adalah 3,67 dan termasuk

dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa pendapat pemustaka mengenai sistem layanan yaitu baik. Dapat dilihat dari penjelasan masing-masing sub indikator dibawah ini.

a. Kemudahan Terhadap penggunaan Sistem Layanan

Pada sub indikator ini hasil presentasinya yaitu 3,9 masuk pada kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa para pemustaka merasakan kemudahan dalam menggunakan sistem layanan yang ada. Menurut pengamatan peneliti, memang layanan yang ada di perpustakaan tersebut sangat mempermudah pemustaka dalam proses pencarian buku maupun informasi lainnya.

b. Kelengkapan Koleksi Buku

Pada sub indikator mengenai kelengkapan koleksi buku, hasil presentase yang didapat sebesar 3,2 hasil tersebut masuk dalam kategori baik. Skor ini ada pada skala interval 3,43 – 4,23. Dapat dilihat kelengkapan koleksi buku di perpustakaan tersebut cukup lengkap, namun tidak semua pemustaka menjawab lengkap. Karena berdasarkan hasil pengamatan peneliti, koleksi buku di Perpustakaan Nasional kurang lengkap, namun untuk koleksi berbahasa Inggris cukup lengkap.

c. Pemanfaatan terhadap Layanan yang disediakan

Pada sub indikator ini hasil presentasinya adalah sebesar 3,92 masuk dalam kategori baik. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah memanfaatkan layanan yang disediakan. Berdasarkan pengamatan peneliti, para pemustaka memang banyak yang memanfaatkan layanan yang disediakan, bahkan ada pemustaka yang tidak mencari buku, namun menggunakan tempat yang ada untuk mengerjakan tugas, karena tempat yang cukup nyaman.

3. Pendapat Pemustaka terhadap Manfaat Perpustakaan

Pada indikator mengenai pendapat pemustaka mengenai sistem layanan hasil presentasinya adalah 3,63 dan termasuk dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar. Dapat dilihat dari penjelasan masing-masing sub indikator dibawah ini:

a. Minat Berkunjung ke Perpustakaan

Pada sub indikator ini presentase yang diperoleh adalah 3,04 masuk dalam kategori sangat baik, pada skala interval 4,24 – 5,04. Dapat disimpulkan minat pemustaka berkunjung ke perpustakaan sangat tinggi. Menurut

pengamatan peneliti, memang pengunjung perpustakaan setiap harinya cukup banyak, meski tidak semua pengunjung berkunjung untuk mencari buku. Pengunjung yang berkunjung ada berbagai macam keperluan seperti, penelitian, mencari tempat yang nyaman untuk mengerjakan tugas, berwisata dll.

b. Manfaat Perpustakaan

Pada sub indikator ini persentasenya sebesar 3,7 masuk dalam kategori baik berada pada skala interval 3,43 – 4,23. Dapat disimpulkan pemustaka memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar. Hasil pengamatan peneliti, pemustaka tidak hanya memanfaatkan perpustakaan, namun banyak juga faktor lain seperti yang sudah dijelaskan pada indikator sebelumnya.

c. Sebagai Pelengkap Materi Pelajaran

Pada sub indikator ini hasil persentasenya yaitu 4,15 masuk dalam kategori baik. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka mencari pelengkap materi pelajarannya di perpustakaan. Dari hasil pengamatan memang sebagian pemustaka mencari buku yang dibutuhkan untuk melengkapi materi yang dirasa masih kurang, dalam hal ini perpustakaan sangat membantu untuk melengkapi materi.

D. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini telah dilaksanakan berdasarkan metode dan prosedur yang telah ditetapkan untuk hasil yang optimal. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa data yang diperoleh dari responden bersifat subyektif dan kebenarannya tidak dapat dikontrol.
2. Pengambilan sampel dalam penelitian ini masih jauh dari jumlah populasi yang ada di Perpustakaan Nasional RI.
3. Dalam penelitian ini hanya ada satu variabel yaitu persepsi pemustaka

Meskipun banyak faktor yang mempengaruhi persepsi pemustaka, namun dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka terhadap Perpustakaan Nasional RI cukup baik dan dari hasil penelitian ini juga bisa menjadi masukan yang sangat penting dan perlu untuk dipertimbangkan perkembangannya bagi para pustakawan dalam meningkatkan layanan yang ada di perpustakaan Nasional RI demi mencapai tujuan yang lebih baik lagi.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pendapat pemustaka tentang pustakawan yaitu baik, skor rata-rata yang didapat yaitu 4,16 dalam hal pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan, ketepatan dan kecepatan pustakawan dalam memberikan bantuan, keramahan dan kesopanan pustakawan sampai dengan penampilan pustakawan. Memang pada fakta yang ada, para pustakawan sangat baik dalam hal melayani dan mempunyai penampilan yang rapi.
2. Pendapat pemustaka mengenai sistem layanan juga baik, dalam hal kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan mendapatkan skor rata-rata 3,9 dalam hal kelengkapan koleksi buku 3,2, dan pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan mendapat nilai 3,92. Jadi nilai rata-rata semua skor adalah 3,67. Dapat dilihat pendapat pemustaka mengenai sistem layanan yang ada yaitu baik, pemustaka juga sudah memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan.

3. Pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar yaitu baik juga sama dengan pendapat yang lainnya. Namun dalam hal manfaat perpustakaan sebagai sumber belajar mendapat skor 3,7 dalam kategori baik, menurut peneliti, pemustaka tidak hanya memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar melainkan banyak hal lain. Minat berkunjung pemustaka mendapatkan skor 3,04 dalam kategori sangat baik. Hasil rata-rata skor yaitu 3,63 dan dapat disimpulkan bahwa pemustaka memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar, sebagai tempat penelitian dan sebagai tempat untuk mengerjakan tugas karena tempatnya yang nyaman.

Dari hasil kesimpulan diatas, sejauh ini persepsi pemustaka terhadap sistem layanan yang ada di perpustakaan Nasional RI di nilai baik oleh para pemustaka. Dari segi layanan yang diberikan, para pustakawannya, dan manfaat perpustakaan sebagai sumber belajar.

B. Implikasi

Dengan adanya penelitian ini dapat dilihat bahwa persepsi pemustaka terhadap perpustakaan Nasional sebagai Sumber Belajar cukup baik. Perpustakaan dapat membantu para pemustaka dalam mencari materi. Persepsi pemustaka berbeda-beda tidak selalu baik dan buruk. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi agar perpustakaan bisa berkembang lebih baik lagi.

C. Saran

Dari hasil penelitian diatas maupun hasil pengamatan peneliti, dalam hal ini peneliti ingin mengajukan saran-saran berikut ini:

1. Dengan melihat kesimpulan yang ada, persepsi yang diberikan pemustaka dinilai baik.
2. Untuk perpustakaan, hendaknya melihat berbagai macam persepsi atau pendapat para pemustaka agar perpustakaan bisa berkembang lebih baik lagi. Layanan yang ada, cukup memadai dan cukup membantu para pemustaka yang jauh dengan menggunakan perpustakaan online namun perlu ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan.
3. Peneliti lain, sebaiknya penelitian ini dapat dilanjutkan sebagai masukan penelitian lebih lanjut, serta dapat memberikan gambaran yang lebih jelas lagi mengenai persepsi pemustaka terhadap sistem layanan perpustakaan Nasional sebagai sumber belajar dengan menggunakan aspek-aspek lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Danang, Sunyoti. 2013. *Metode dan instrumen penelitian ekonomi dan bisnis*. Yogyakarta: PT CAPS
- Darmadi, Hamid. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Darmono, 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Grasindo
- Gerson, Richard F, 2001. *Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Haq, Rizal S. 2007. *Perpustakaan dan Pendidikan: Pemetaan Peran Serta Perpustakaan dalam Proses Belajar Mengajar*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Jakarta
- Margono. 2005. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Narbuko. Cholid dan H.Abu Achmadi. 2009. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prawiradilaga, Dewi S. 2012. *Wawasan Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset
- Saebani, Beni A. 2013. *Manajemen Penelitian*. Bandung: PT Pustaka Setia
- Syaodih, Nana S. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Setyosari, Punaji. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Jakarta: Kencana

- _____.2013.*Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Simamora, Bilson, 2004. *Panduan Riset Prilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia
- Sitepu, 2014. *Pengembangan Sumber Belajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- Sumardji. P. 1988. *Perpustakaan Organisasi dan Tatakerjanya*. Yogyakarta: Kanisius
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto
- Sutarno, 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto
- Syarief, Akhmad. 2014. *Etika Profesi Pendidikan: Suatu Pengantar* . Yogyakarta: LaksBang
- Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Undang-Undang Perpustakaan nomor 43 tahun 2007. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Walgito, Bimo. 2005. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi
- Wasito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia

Lampiran 1

Kuesioner Penelitian

Persepsi Pemustaka terhadap Sistem Layanan Perpustakaan Nasional RI Sebagai Sumber Belajar

Nama :

Tanggal :

Status :

Instansi :

Petunjuk penggunaan:

1. Lengkapi identitas anda pada kolom yang disediakan.
2. Bacalah dengan teliti dan cermat setiap pernyataan yang terdapat pada kolom yang tersedia.
3. Mohon untuk memberikan jawaban yang sebenarnya, jawaban yang anda berikan saya menjamin kerahasiaannya.
4. Pilihlah jawaban sesuai pendapat anda dengan memberikan tanda check list (√) pada kolom jawaban yang tersedia dengan kriteria penilaian sebagai berikut :
SS : Sangat Setuju
S : Setuju
KS : Kurang Setuju
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju
5. Demikian atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan. Saya ucapkan terima kasih.

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
A. Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan						
1	Pustakawan memiliki pengetahuan dalam bidangnya					
2	Pustakawan menjelaskan proses peminjaman					
3	Pustakawan tidak memberikan informasi sesuai yang diharapkan					
4	Pustakawan tidak <i>stand by</i> berada ditempat atau meja yang seharusnya untuk membantu keperluan pemustaka					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
5	Pustakawan dengan sigap dan tanggap dalam melayani					
6	Pustakawan tidak membantu saya mencari informasi yang dibutuhkan					
7	Pustakawan tidak menyambut dengan baik pada saat pemustaka datang					
8	Pustakawan melayani dengan sopan					
9	Pustakawan berpenampilan rapi dalam melayani					
B. Pendapat Pemustaka mengenai Sistem Layanan						
10	Saya merasa mudah dalam menggunakan layanan yang ada					
11	Layanan katalog online/OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) dapat membantu saya dalam mencari buku					
12	Layanan website perpustakaan tidak membantu saya dalam mencari informasi					
13	Koleksi yang ada di perpustakaan tidak <i>up to date</i>					
14	Perpustakaan menyediakan tempat yang nyaman untuk membaca buku					
15	Perpustakaan menyediakan tempat untuk berdiskusi					
16	Dengan adanya layanan akses internet dapat mempermudah saya dalam mencari informasi					
17	Saya sudah memanfaatkan semua fasilitas yang ada di perpustakaan					
18	Menurut saya fasilitas yang ada kurang mendukung dalam mencapai informasi yang dibutuhkan					
C. Pendapat Pemustaka terhadap Perpustakaan sebagai Sumber Belajar						
19	Saya berkunjung ke perpustakaan setidaknya dua minggu sekali					
20	Saya berkunjung ke perpustakaan karena dorongan orang lain bukan karena keinginan sendiri					
21	Saya mengunjungi perpustakaan hanya karena ada tugas					
22	Berkunjung ke perpustakaan tidak mempengaruhi nilai saya					

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
23	Saya selalu mengerjakan tugas di perpustakaan					
24	Saya merasa nyaman mengerjakan tugas di perpustakaan karena fasilitasnya sangat mendukung					
25	Saya selalu datang ke perpustakaan untuk mencari materi tambahan					
26	Koleksi yang ada di perpustakaan menambah referensi saya					

Terima kasih atas partisipasinya ☺

Lampiran 5

Analisis Butir untuk Uji Validitas

Butir 1

No Resp	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	3	112	9	12544	336
2	4	108	16	11664	432
3	4	105	16	11025	420
4	4	125	16	15625	500
5	5	124	25	15376	620
6	4	116	16	13456	464
7	4	117	16	13689	468
8	4	105	16	11025	420
9	5	123	25	15129	615
10	4	112	16	12544	448
11	3	102	9	10404	306
12	4	119	16	14161	476
13	4	103	16	10609	412
14	5	118	25	13924	590
15	4	107	16	11449	428
16	3	96	9	9216	288
17	4	113	16	12769	452
18	4	132	16	17424	528
19	5	124	25	15376	620
20	5	127	25	16129	635
21	5	116	25	13456	580
22	4	113	16	12769	452
23	3	104	9	10816	312
24	4	108	16	11664	432
25	4	126	16	15876	504
26	5	125	25	15625	625
27	5	133	25	17689	665
28	4	116	16	13456	464
29	4	115	16	13225	460
30	5	115	25	13225	575
Σ	125	3459	533	401339	14527

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \\
 &= \frac{30.14527 - (125)(3459)}{\sqrt{\{30.533 - (125)^2\} \{30.401339 - (3459)^2\}}} \\
 &= \frac{3435}{\sqrt{27553485}} \\
 &= \frac{3435}{5249141} \\
 &= 0,65439
 \end{aligned}$$

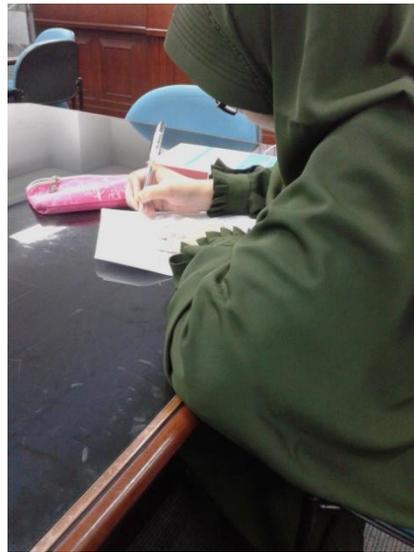
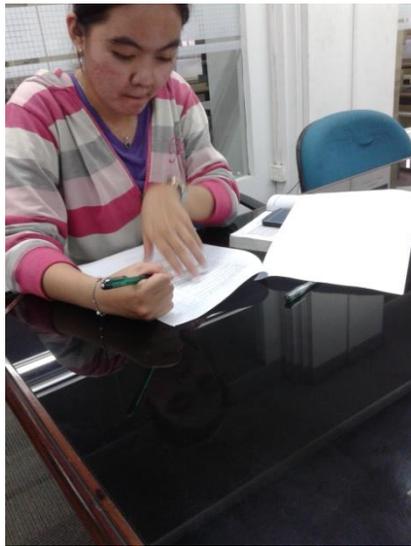
Lampiran 7

DOKUMENTASI









DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Yayah Hayriah, dilahirkan di Jakarta 23 April 1993. Anak kedua dari tiga bersaudara pasangan H. Ali Koter dan Hj. Asmanih. Mengawali pendidikannya di Taman Kanak-kanak Al-Quran Bunda Rohani pada tahun 1998, kemudian melanjutkan di MI Attahiriyah pada tahun 1999-2005, setelah tamat dari MI melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di Muhammadiyah 30 Jakarta dan menamatkannya pada tahun 2008, selanjutnya bersekolah di MAN 18 Jakarta dan lulus pada tahun 2011. Sejak 2011 terdaftar sebagai mahasiswi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Semasa kuliah memiliki pengalaman mengajar di Taman Kanak-kanak Al-Itihad, dan menjadi peserta magang di Pusdiklat Kementerian Keuangan Umum Jakarta Selatan Tahun 2014.