

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan adalah lembaga sosial penting yang membantu orang untuk mengakses berbagai kebutuhan informasi yang dibutuhkan (Li, 2019). Dalam menjalankan fungsinya, perpustakaan akan menyediakan layanan yang baik untuk para pemustakanya. Hal ini tercantum dalam Undang – Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 14 Ayat 1 dan 2 yang berbunyi layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dan setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan. Perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan terbaik dan dapat memenuhi kebutuhan para pemustaka akan mampu bersaing di era global. Sehingga aspek layanan yang ada di perpustakaan menjadi salah satu faktor penentu untuk menarik minat pemustaka untuk lebih sering berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai jantung bagi institusi akademik itu sendiri, diharapkan untuk memenuhi perannya sebagai tempat penyedia layanan seperti, pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian masyarakat (Noor, 2014; Kiran, 2010; Munohsamy, 2016). Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memenuhi keperluan informasi bagi pemustaka perguruan tinggi yaitu dapat mencakup pengajar, mahasiswa maupun karyawan yang ada di perguruan tinggi (Gama, 2013). Dapat disimpulkan, bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk menyediakan informasi serta untuk memberikan layanan informasi bagi para pemustaka yang membutuhkan informasi. Persaingan yang kian meningkat di era globalisasi, telah membuat perpustakaan perguruan tinggi untuk mengubah layanan perpustakaan menjadi lebih baik agar memudahkan para pemustakanya serta agar perpustakaan tetap bertahan menghadapi persaingan yang ada. (Suwanto, 2018).

Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi dihadapkan dengan beberapa tantangan dari beberapa aspek seperti adanya toko buku, penyedia informasi *online* (internet) dan layanan pengiriman dokumen, yang mengancam hidup dan

peran perpustakaan serta tekanan kompetitif lainnya yang akan terus ada di dunia perpustakaan serta dapat mengancam peran akademis perpustakaan (Andaleeb, 1998).

Agar perpustakaan perguruan tinggi mampu untuk menghadapi tantangan tersebut, perpustakaan perguruan tinggi dapat melakukan evaluasi layanan dengan memperhatikan persepsi atau pandangan para pemustaka. Penilaian layanan koleksi selalu menjadi fokus utama dalam perpustakaan tradisional akan tetapi, dalam sepuluh tahun terakhir penyedia layanan perpustakaan perguruan tinggi semakin mengevaluasi layanan perpustakaan dari penilaian layanan pendukung lainnya seperti, penilaian layanan informasi dan pembelajaran, digital konten, ketersediaan dan aksesibilitas sumber belajar, dan layanan perpustakaan dan teknologi informasi (Mallya, 2018). Senada dengan sebelumnya, Said (2018) memberikan pandangan bahwa penilaian pada layanan perpustakaan dapat dilihat dari jumlah koleksi yang ada di perpustakaan serta pada ukuran perpustakaan, akan tetapi penilaian layanan perpustakaan tersebut sudah tidak dapat dijadikan satu-satunya acuan untuk menilai baik tidaknya layanan yang ada di perpustakaan karena pendekatan menggunakan aspek-aspek tersebut sudah tidak relevan lagi.

Perpustakaan erat kaitannya dengan persepsi pemustaka karena kegiatan layanan selalu berorientasi pada penggunaannya yang menjadi faktor terpenting dalam mengukur kualitas layanan yang telah disediakan (Gathoni, 2017; Batubara, 2019; Syafinas, 2013; Fatmawati, 2012; Sahu, 2007; Hu, 2014). Mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan akan membantu perpustakaan untuk menyediakan layanan perpustakaan yang proaktif (Song, 2009; Liu, 2011). Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan mengelola harapan pengguna (Nasution, 2005 : 71).

Layanan pada perpustakaan dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk menilai baik atau tidaknya suatu perpustakaan (Rodin, 2017). Sehingga suatu layanan di perpustakaan dapat dikatakan berhasil atau tidak, dapat dilihat dari persepsi pemustaka tentang layanan perpustakaan tersebut (Yanita, 2013; Sajna 2018). Jika persepsi pemustaka mengenai layanan perpustakaan positif maka dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan

para pemustaka, begitu juga sebaliknya (Prisilia, 2017; Adhianty, 2014; Abror, 2013). Soeatminah (1992 : 129) mengatakan bahwa suatu perpustakaan dikatakan bermutu apabila dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat bagi para pemustakanya. Oleh karena itu, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik pada para penggunanya maka layanan yang berkualitas akan menjadi pilihan utama.

Layanan di lembaga akademik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pengajaran, pembelajaran dan penelitian ilmiah. maka, penting untuk diukur harapan dan persepsi pemustaka tentang sumber daya pembelajaran dan layanan yang telah disediakan. Perpustakaan erat kaitannya dengan persepsi pemustaka karena untuk menciptakan layanan yang sesuai kebutuhan pemustaka. Persepsi pemustaka dapat diambil secara berkala untuk mengevaluasi layanan yang disediakan ataupun yang telah di tingkatkan (Sophia, 2014). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nzifo (2013) menunjukkan bahwa persepsi pemustakan dapat dijadikan acuan strategi masa depan untuk perpustakaan dalam memahami kebutuhan pemustaka dan memahami hambatan utama pemustaka saat menggunakan layanan perpustakaan serta dapat membantu meningkatkan persepsi positif tentang layanan perpustakaan yang disediakan. Persepsi dari pemustaka dapat mempengaruhi perilaku mereka dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan dan memahami tentang harapan serta persepsi pengguna sangat penting dalam manajemen perpustakaan yang efektif (Kim, 2016; Lilley, 2000; dan Jeong, 2011). Selain itu, sebuah perpustakaan dapat dikatakan memiliki kualitas layanan yang baik hanya jika persepsi pemustaka memenuhi atau melebihi harapan mereka (Sajna, 2018).

Penelitian ini penting dilakukan karena persepsi positif dari para pemustaka dapat memberikan dampak positif bagi suatu perpustakaan. Seperti dalam studinya Cristobal (2018) menyatakan bahwa persepsi pemustaka umumnya merasa “puas” dengan berbagai layanan yang tersedia pada perpustakaan seperti layanan sirkulasi, internet dan layanan online, instruksi perpustakaan, dlayanan referansi, layanan multimedia dan layanan area penyimpanan. Hasil positif tersebut menunjukkan bahwa persepsi pemustaka yang

baik tentang layanan perpustakaan membawa dampak pada loyalitas pemustaka. Loyalitas pemustaka dimanifestasikan melalui penggunaan layanan perpustakaan untuk tujuan terkait peminjaman buku, mendorong teman dan keluarga mereka untuk menggunakan perpustakaan tersebut, mengatakan hal-hal positif tentang layanan perpustakaan tersebut kepada orang lain dan merekomendasikan perpustakaan tersebut kepada seseorang yang meminta saran mereka. Aspek – aspek layanan yang diinginkan para pemustaka dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas mereka di perpustakaan (Martensen, 2003).

Sedangkan, jika persepsi pemustaka negatif mengenai layanan perpustakaan maka akan mempengaruhi minat penggunaan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Seperti pada hasil penelitian dari Ashaver dan Bem-Bura (2013: 14), yang berpendapat bahwa beberapa mahasiswa di Universitas Negeri Benue dan Universitas Federal Pertanian Makurdi, Negara Bagian Benue, di Nigeria memiliki persepsi negatif tentang layanan perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan universitas ini. Persepsi tersebut muncul dari kurangnya ketidaktahuan bagaimana mencari bahan informasi dan strategi yang dibutuhkan dalam mencari informasi. Selain itu, koleksi-koleksi terbitan lama di perpustakaan ini juga berdampak pada persepsi negatif yang dimiliki mahasiswa tentang perpustakaan.

Ashaver dan Bem-Bura (2013) lebih lanjut menyatakan bahwa mahasiswa merasa kesulitan ketika mereka mencari bahan pustaka dengan menuliskan suatu topik dan tidak dapat menelusurnya dengan mudah. Selain itu, sikap sebagian besar pustakawan dan petugas perpustakaan terhadap mahasiswa dalam mencari informasi masih mengecewakan. Oleh karena itu, mereka menggunakan cara pengambilan informasi lain selain perpustakaan yang dapat melayani mereka dengan lebih baik dan didapat dengan gratis. Selain itu, sikap sebagian besar pustakawan dan petugas perpustakaan terhadap mahasiswa dalam mencari informasi masih mengecewakan.

Selain itu, pelayanan yang dirasa kurang oleh para pemustaka dapat mengancam peran perpustakaan itu sendiri, seperti kurangnya tingkat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan. Seperti dalam penelitiannya Katapol (2012)

menunjukkan hasil penelitian bahwa alasan mahasiswa jarang mengunjungi perpustakaan adalah keterbatasan waktu, preferensi untuk format elektronik yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja dan mudah dicetak jika di perlukan. Selain itu alasan yang juga menjadi faktor mahasiswa jarang berkunjung ke perpustakaan adalah persepsi negatif mahasiswa yang menyatakan bahwa pustakawan tidak akan membantu dalam pencarian informasi mereka saat di perpustakaan. Hal inilah yang menjadi ancaman untuk para perpustakaan dalam menyediakan layanannya.

Pelayanan yang kurang memuaskan masih banyak terjadi di perpustakaan – perpustakaan perguruan tinggi seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Hirawati (2014) yang berjudul “*Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru*” menyatakan bahwa terdapat kendala yang dihadapi oleh pemustaka dalam memanfaatkan layanan sirkulasi di perpustakaan umum Kabupaten Barru yaitu fasilitas komputer untuk penelusuran belum tersedia, ruangan layanan sirkulasi masih perlu ditambah serta koleksi yang ada di perpustakaan masih tidak bisa dipinjam atau dibawa pulang.

Penelitian yang dilakukan oleh Loho et al. (2016) yang berjudul “*Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado*” menunjukkan terdapat ketidak puasan pemustaka dalam layanan referensi yang ada di perpustakaan UNM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya bahan pustaka atau literatur yang tersedia di perpustakaan UNM masih menjadi hal yang perlu dibenahi, sikap pustakawan yang kurang ramah juga menjadi hal yang harus di perhatikan oleh perpustakaan mengingat sebanyak 50% responden yang mengatakan hal tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dahan (2016) menunjukkan bahwa persepsi pemustaka puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan yang memberikan pelayanan dengan berperilaku sopan pada pemustaka. Akan tetapi, dari data yang diambil dari persepsi pemustaka di UMP menyebutkan bahwa layanan yang perlu ditingkatkan adalah layanan pada kemudahan akses pada web perpustakaan, adanya pustakawan yang dapat membantu pemustaka untuk menemukan dan menggunakan koleksi perpustakaan yang dibutuhkan secara

efisien, adanya koleksi digital, kemudahan dalam mengakses *proxy* serta peletakan klasifikasi yang konsisten. Penelitian tersebut sejalan dengan pendapat Adam (2017) yang mengatakan bahwa dengan mengetahui penilaian terhadap layanan perpustakaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanannya serta dapat merekomendasikan cara mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di suatu lembaga.

Hasil penelitian yang dilakukan Aisyah (2019) yang berjudul “*Kualitas Layanan E-Library Dikalangan Mahasiswa Universitas Narotama Surabaya*” menyatakan bahwa perhitungan akhir dari seluruh jawaban responden mengenai kualitas e – library di Universitas Narotama Surabaya memiliki kriteria kurang baik yaitu dilihat dari rata –rata keseluruhan variabel yaitu 1,88. Tidak terkecuali dengan perpustakaan perguruan tinggi negeri yang ada di Surabaya, yang mana masih sangat membutuhkan banyak perbaikan baik dari aspek layanan dari pustakawan, gedung dan fasilitas yang ditawarkan guna meningkatkan minat kunjung pemustaka. Dalam studinya Rachmadita (2018) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara frekuensi kunjungan ke perpustakaan dengan tujuan kunjungan hal ini berupa semua jenis layanan yang ada di perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ibrahim (2004) bahwa frekuensi penggunaan merupakan ukuran penting untuk mengukur bagaimana kontribusi pemustaka menggunakan layanan yang disediakan suatu lembaga.

Dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan masih menjadi fenomena yang selalu ada pada setiap permasalahan di perpustakaan, tidak terkecuali dengan atau perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya. Yuniarta (2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebanyak 76% pustakawan di Universitas Airlangga (UNAIR) menilai bahwa petugas membiarkan pengguna bertanya sendiri, selain itu 53% pengguna menyatakan jumlah koleksi yang kurang *up to date* koleksi yang tersedia. Penelitian yang dilakukan oleh Tambunan (2011) juga menyatakan bahwa komunikasi dari penyedia layanan di Universitas Airlangga perlu ditingkatkan.

Pelayanan yang dirasa masih sangat perlu diperhatikan pada perpustakaan Universitas Airlangga adalah layanan OPAC. Dimana, tujuan dari adanya layanan

OPAC di perpustakaan adalah untuk mempercepat pencarian informasi bagi para pemustakanya. Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Monisa (2013) menunjukkan bahwa 44 % responden menyatakan tampilan OPAC tidak menarik, 47% responden menyatakan masih kurangnya kemudahan akses, 10% responden menyatakan bahwa OPAC tidak mempercepat waktu penelusuran dan 4% responden menyatakan bahwa OPAC tidak stabil.

Buruknya kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan yang ada di perguruan tinggi negeri juga telah di paparkan oleh Laurena (2015) dalam studinya mengenai layanan prima pada 4 perguruan tinggi negeri di UNESA, ITS, PENS dan PPNS menyatakan bahwa masih terdapat pustakawaan yang tidak memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan pada para pemustaka, yaitu dapat dilihat dari jumlah presentase sebesar 45,2% yang sadar dan memegang teguh komitmen dalam memberikan layanan kepada para pemustaka. Tidak hanya itu sebesar 58,1% pustakawan dianggap masih belum peka dalam melihat pemustaka untuk memanfaatkan layanan secara mandiri.

Khodijah (2016) dalam studinya menggunakan metode LibQual yang mengambil lokais penelitian di ITS, UNESA, dan UNAIR, menunjukkan bahwa Universitas Airlangga memiliki angka rata-rata kualitas layanan terendah dari segmen dimensi apapun. Senada dengan penelitian sebelumnya, Andansari (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi negeri UNAIR, ITS, UNESA dan UPN terendah terletak pada dimensi *library service*. Sedangkan pada perpustakaan ITS responden merasa pustakawan selalu membantu pemustaka dalam menggunakan layanan dengan presentase sebesar 52% dan 18% memberikan jaminan layanan dengan pengganti layanan (Dhamayanti, 2013).

Hardiantara (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat 62% responden menilai sikap komunikasi pustakawan yang ada di Universitas Negeri Surabaya (UNESA) dirasa kurang ramah terhadap pemustaka, 60% responden menyatakan kecewa dengan cara penyampaian jasa oleh petugas perpustakaan dan 60% responden menyatakan bahwa tidak semua petugas di perpustakaan memiliki kejujuran dalam memberikan informasi kepada para pemustaka. Akan tetapi

dalam penelitian ini ditemukan bahwa alasan pemustaka tetap mengunjungi perpustakaan UNESA adalah layanan dari fasilitas pendukung yang dirasa nyaman oleh pemustaka.

Begitu juga dengan perpustakaan PPNS, dimana pada tahun 2018 perpustakaan PPNS telah menjadi bagian dari Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI) yang mana juga terdapat kekecewaan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Hal ini terbukti dari penelitian yang dilakukan oleh (Rachmadita, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan PPNS kepada para pemustakanya menunjukkan bahwa nilai dari semua pertanyaan yang diajukan kepada para pemustaka memiliki nilai gap yang negatif.

Dari penelitian terdahulu diatas telah dipaparkan fenomena – fenomena yang ada di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya terkait dengan persepsi pemustaka perpustakaan, yang mana akan membawa dampak untuk citra perpustakaan itu sendiri. Oleh karena itu, tak hayal perpustakaan akan berlomba – lomba untuk memberikan layanan yang terbaik untuk para pemustakanya agar para pemustaka tetap menggunakan perpustakaan sebagai tempat untuk memenuhi informasi mereka. Akan tetapi, pada praktiknya masih banyak keluhan atau tanggapan yang kurang memuaskan dari para pemustaka terkait layanan yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya. Layanan yang masih dirasa perlu ditingkatkan menurut fenomena – fenomena yang telah dipaparkan pada latar belakang yaitu terkait layanan fasilitas, koleksi dan sikap pustakawan yang ada di perpustakaan perguruan negeri di Surabaya.

Selain itu setiap individu akan memiliki sebuah penilaian yang berbeda mengenai apa yang ia rasakan atau yang ia alami. Menurut Bimo Walgito (1994) persepsi adalah stimulus yang hadir karena suatu obyek yang ditangkap oleh panca indera. Dari teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap persepsi yang dihasilkan setiap individu akan berbeda – beda tergantung dengan panca indera seperti indera penglihatan dan pendengaran. Hal ini menimbulkan minat penulis untuk mengkaji lebih dalam bagaimana persepsi pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya, penelitian ini dilakukan pada



tujuh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya, yaitu diantaranya Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR), Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya (UPN), Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Perpustakaan Universitas Islam Negeri Surabaya (UINSA), Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS), serta Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis kemudian merumuskan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yang dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri ditinjau dari proses persepsi dan panca indera penglihatan serta pendengaran?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberi kontribusi pengembangan dalam bidang ilmu informasi dan perpustakaan khususnya dalam bidang persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan.
- b. Sebagai bahan referensi dalam mengkaji bidang yang sama dan dapat dijadikan suatu literatur untuk penelitian selanjutnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi pedoman bagi perpustakaan akademik guna meningkatkan dan memberikan layanan di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perpustakaan perguruan tinggi negeri Surabaya untuk mengetahui sejauh mana persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang sudah tersedia.

## **1.5 Landasan Teori**

### **1.5.1 Persepsi**

Proses terbentuknya persepsi dimulai dari individu menerima stimulus yang ditangkap oleh panca indera. Dapat dikatakan alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya, baik ditangkap melalui panca indera mata maupun telinga. Kemudian stimulus yang diterima oleh setiap individu akan diinterpretasikan sampai individu itu menyadari dan memahami apa yang ditangkap oleh panca inderanya itu, sehingga terbentuknya persepsi (Sugihartono, et al, 2007). Begitu pula Robbins (2003) menyatakan bahwa persepsi merupakan kesan yang didapat suatu individu dari panca indera, sehingga individu tersebut memperoleh makna.

Sedangkan menurut Walgito (1994) persepsi merupakan suatu proses yang didahului dengan adanya proses penglihatan, dimana proses tersebut merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat panca indera. Setelah itu, proses tersebut akan terus berlanjut sehingga membentuk sebuah persepsi. Berdasarkan definisi – definisi tersebut dapat dilihat adanya persamaan bahwa proses persepsi terbentuk karena adanya rangsangan dari dalam individu maupun dari lingkungan yang kemudian akan membentuk sebuah persepsi.

Persepsi dari setiap individu akan berbeda- beda dalam merespon suatu objek. Karena setiap individu akan mengalami faktor yang berbeda- beda dalam mempersepsikan sesuatu. Seperti menurut menurut Rakhmat (2005 : 51) persepsi merupakan suatu pandangan terhadap sesuatu yang ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional.

Menurut Suwarno (2009) persepsi merupakan suatu proses membuat penilaian atau pandangan dari suatu hal dengan dilatarbelakangi adanya stimulus atau rangsangan yang menerima sesuatu berupa objek sampai rangsangan tersebut

disadari dan dimengerti. Kemudian Walgito (1994) menyatakan lebih lanjut mengenai proses terjadinya persepsi :

1. Tahap pertama, tahap pertama dalam proses terjadinya persepsi disebut tahap kealaman atau proses fisik. Tahap kealaman adalah proses ditangkapnya suatu rangsangan objek oleh alat indra manusia.
2. Tahap kedua, merupakan tahapan yang bernama tahapan fisiologis. Dimana tahapan fisiologis ini adalah rangsangan yang telah ditangkap oleh alat indra akan diteruskan oleh saraf sensoris yang kemudian akan diteruskan di otak sehingga memunculkan sebuah kesan.
3. Tahap ketiga, merupakan tahapan yang lebih dikenal dengan nama tahapan psikologis. Dimana, pada tahapan ini rangsangan yang telah melewati tahapan fisiologis kemudian dapat menyadari apa yang diterimanya.
4. Tahap keempat, merupakan tahapan terakhir dari tahapan – tahapan sebelumnya yaitu umpan balik (*feedback*). Pada tahapan keempat ini adalah hasil yang diperoleh dari proses persepsi yaitu berupa tanggapan sehingga mampu menimbulkan perilaku.

Menurut teori yang telah dikemukakan oleh Walgito, bahwa proses terjadinya persepsi berawal dari proses kealaman yaitu proses dimana seseorang menerima stimulus atau rangsangan yang kemudian akan diproses dalam susunan otak, sehingga nantinya menghasilkan sebuah persepsi positif maupun negatif. Dalam penelitian ini untuk mengetahui persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yang akan diukur dengan memanfaatkan sebuah alat indera yaitu penglihatan dan pendengaran. Berikut penjelasan dimensi alat indera yang digunakan sebagai mempersepsikan layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri di surabaya :

- a. Persepsi melalui indera penglihatan

Menurut pengertian diatas, proses terjadinya persepsi dimulai dari adanya rangsangan yang diterima melalui panca indera. Menurut Walgito (1994 :76) Salah satu alat indera yang dapat menerima stimulus adalah bagian mata, dimana stimulus yang telah diterima akan dilangsungkan ke syaraf sensoris otak

hingga individu akhirnya menyadari apa yang dilihatnya. Sebagai contoh, seseorang yang melihat suatu objek khususnya dengan alat panca indera berupa mata, akan menerima proses fisik tersebut yang kemudian diterima oleh sensorik otak akan menghasilkan sebuah pandangan berupa bentuk, ukuran ataupun warna yang telah dilihatnya.

b. Persepsi melalui indera pendengaran

Pada dasarnya setiap individu dapat mempersepsikan suatu objek dengan matanya, akan tetapi mata bukan satu- satunya bagian individu untuk dapat mempersepsikan suatu objek. Akan tetapi terdapat alat indera lain yang dapat menerima rangsangan yang nantinya akan menghasilkan sebuah persepsi, yaitu alat indera pendengaran. Menurut Walgito (1994) persepsi pendengaran didapatkan dari indera pendengaran yaitu telinga. Dalam proses pendengaran individu dapat mendengar apa yang mengenai reseptor sebagai suatu respon terhadap stimulus yang telah diterimanya, sehingga nantinya individu tersebut dapat mempersepsikan sesuatu. Sebagai contoh, seorang individu yang mendengarkan sebuah bunyi lalu akan diterima oleh syaraf otak untuk menghasilkan sebuah bunyi nada yang beragam.

### 1.5.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Ibrahim (2005 : 173) menyatakan bahwa kegiatan pelayanan dilakukan dengan secara langsung maupun tidak langsung dengan para seseorang atau pemustaka yang akan menggunakan layanan berupa jasa di perpustakaan. Tujuan akhir yang ingin dicapai oleh suatu perpustakaan adalah layanan yang baik untuk para pemustakanya, sehingga tercipta layanan yang baik. Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam rangka memenuhi haknya.

Kotler & Fox (1995: 414) menyatakan bahwa jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi dibagi ke dalam beberapa dimensi utama, yaitu:

- a. Quality of Instruction  
Berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam penguasaan informasi, menyampaikan informasi, keramahannya, dan sebagainya.
- b. Library Resources

Dimensi library resources meliputi bahan pustaka atau informasi yang disediakan oleh perpustakaan kepada para pemustakanya.

Soetminah (1992: 129) mengatakan bahwa peprustakaan dapat dikatakan bermutu apabila dapat memberi layanan yang cepat, tepat dan benar kepada para penggunanya. Selain itu, Soetminah (1992 : 129) juga menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan meliputi:

1. Layanan Pembaca
  - a. Tenaga Pelayanan

Soetminah (1992 : 132) mengatakan bahwa perpustakaan memerlukan tenaga pelayanan yang sesuai dengan persyaratan tertentu, agar layanan yang diberikan kepada pengguna lebih berhasil, yaitu diantaranya :

- Memiliki kemampuan untuk melayani seseorang dengan baik, sopan serta ramah.
- Berpenampilan yang rapi dan menarik sehingga pengguna akan lebih merasa nyaman untuk bertanya ataupun meminta bantuan dalam penelusuran informasi.  
Mudah untuk bersosialisasi sehingga pengguna merasa nyaman dan merasa diperhatikan
- Memahami mengenai berbagai topik.

Ada tiga kategori pengeola perpustakaan merujuk pada SNI yakni :

- Tenaga Administrasi, tenaga yang bekerja di perpustakaan tetapi tidak berpendidikan di bidang perpustakaan.
- Tenaga Teknis Perpustakaan, pegawai yang berpendidikan serendah – rendahnya diploma dua di bidang ilmu informasi dan perpustakaan atau yang disetarakan, diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit –unit perpsutakaan.
- Pustakawan Perguruan Tinggi, pegawai yang berpendidikan serendah – rendahnya sarjana di bidang ilmu perpsutakaan dan informasi atau yang disetarakan dan diberi tugas , tanggung jawab dan wewenang, dan hak

secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit – unit perpustakaan.

b. Fasilitas / Sarana dan Prasarana

Pada UU No 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa : (1). Setiap penyelenggara perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan standar nasional perpustakaan. (2). Sarana dan prasarana yang disebutkan pada ayat (1) dimanfaatkan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

2. Layanan Peminjaman atau Sirkulasi

Salah satu kegiatan utama di perpustakaan adalah layanan peminjaman buku dan sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena dalam proses inilah petugas berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan (Sulistyo – Basuki, 1991).

(Soetmoinah, 1992:138) Pelayanan peminjaman sendiri adalah merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada para pemustaka dalam proses peminjaman atau pengembalian bahan pustaka. Kegiatan pelayanan ini juga sering disebut dengan istilah “sirkulasi” yang mengandung maksud mengedarkan koleksi perpustakaan kepada para penggunanya.

3. Layanan Referensi.

Layanan referensi adalah layanan yang membantu pemustaka atau pengguna untuk menemukan informasi yang diinginkan. Bantuan tersebut dapat berupa menjawab pertanyaan- pertanyaan pengguna perihal penggunaan koleksi referensi yang ada di perpustakaan. Pelayanan referensi merupakan pelayanan langsung karena ada komunikasi antara tenaga pelayanan dengan pemustaka atau pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, tenaga pelayanan yang ada di perpustakaan dituntut untuk memiliki kecapakan maupun keterampilan menganalisis pertanyaan dengan cepat, tepat dan benar (Soetminah, 1992 : 152).

Secara umum ada dua jenis bahan bacaan yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi yaitu, bacaan wajib dan bacaan pengaya, ketersediaan koleksi ini diselaraskan dengan agenda dharma perguruan tinggi. Adanya jenis koleksi yang

disediakan selain buku juga terdapat buku terbitan pemerintah, buku terbitan perguruan tinggi, buku terbitan badan internasional, bahan referensi dll.

Pada UU No 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 2 menyatakan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak dan / atau karya rekam dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun dan dilayankan. Koleksi perpustakaan juga dikatakan sebagai bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dilayankan, disebarluaskan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasinya ataupun disimpan sebagai deposit penerbitan yang telah diterbitkan sebagai koleksi preservasi untuk memudahkan dalam temu kembali terhadap informasi yang sewaktu- waktu dibutuhkan.

Pengadaan jenis koleksi di perpustakaan perguruan tinggi dilakukan melalui seleksi yang berdasar kepada desain kebutuhan program – program studi sehingga efektivitas dan efisiensi layanan tercapai dalam menunjang kegiatan sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan. Sehingga jika sudah demikian pengadaan koleksi akan selalu tepat dengan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pada akhirnya tidak hanya civitas akademika yang dapat menggunakan koleksi tersebut, akan tetapi masyarakat luas dapat menggunakannya juga.

### **1.5.3 Pemustaka**

Menurut Sulistyio Basuki (1991) pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang membutuhkan data primer atau memerlukan penelusuran bibliografi. Selanjutnya Sutarno (2008) menyebutkan bahwa pemustaka merupakan pemakai perpustakaan baik dari anggota maupun non anggota yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno (2009) pemustaka merupakan pengguna fasilitas di perpustakaan baik itu fasilitas koleksi maupun fasilitas lainnya.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik dari kalangan individu atau kelompok; anggota maupun non anggota yang memanfaatkan layanan perpustakaan baik dari layanan koleksi, fasilitas maupun lainnya.

## 1.6 Definisi Konseptual

Persepsi merupakan suatu kesan yang dibentuk oleh suatu individu dan timbul dalam benak individu tersebut setelah mendapat rangsangan. Apabila kesan yang diterima suatu individu maka persepsi atau kesan yang timbul akan baik begitu juga sebaliknya apabila kesan atau persepsi yang diterima oleh individu buruk maka kesan yang dihasilkannya pun akan buruk. Jika ditarik dalam ilmu perpustakaan perguruan tinggi negeri yaitu persepsi dari pemustaka yang pernah menggunakan layanan perpustakaan. Persepsi dari setiap mahasiswa akan berbeda-beda mengenai perpustakaan, begitu juga dengan persepsi terhadap layanan perpustakaan dari setiap pemustaka (UNAIR, ITS, UPN, UNESA, UIN, PENS, PPNS) akan berbeda – beda. Dalam penelitian pengukuran persepsi memanfaatkan sebuah alat indera yaitu penglihatan, pendengaran dan penciuman.

Proses terbentuknya persepsi yaitu melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

### 1. Proses Kealaman

Kejadian atau kealaman yang dihadapi oleh suatu individu melalui panca indera manusia seperti penglihatan, pendengaran, pengecap maupun penciuman. Jika ditarik dalam dunia perpustakaan maka, saat pemustaka datang ke perpustakaan pemustaka akan menerima stimulus di lingkungan pelayanan perpustakaan. Stimulus yang dialami pemustaka tersebut dapat berupa suatu gejala yang ditangkap melalui panca indera pemustaka.

### 2. Proses Fisiologis

Setelah mendapat beberapa stimulus yang telah ditangkap oleh panca indera oleh setiap individu pemustaka maka stimulus – stimulus tersebut diteruskan ke otak oleh syaraf. Dimana, pemustaka yang telah datang ke perpustakaan dapat melihat layanan perpustakaan melalui panca indera yang diteruskan ke otak sehingga dilakukan proses pendaftaran atas semua situasi yang telah didapatkannya di perpustakaan.

### 3. Proses Psikologis



Dalam proses ini, pemustaka menyadari atau mengerti apa yang telah di inderakan.

4. Proses Persepsi

Proses dimana layanan – layanan yang telah dirasakan pemustaka di tahapan sebelumnya menghasilkan sebuah persepsi berupa tanggapan atau respon mengenai layanan perpustakaan.

**1.7 Definisi Operasional**

**1.7.1 Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya Melalui Alat Panca Indera Penglihatan.**

1. Proses Kealaman

- Keberadaan pustakawan
- Kondisi fasilitas perpustakaan
- Keberadaan koleksi perpustakaan

2. Proses Fisiologis

- Kelayakan layanan yang diberikan oleh pustakawan
- Kelayakan fasilitas perpustakaan
- Kelayakan koleksi perpustakaan

3. Proses Psikologis

- Pemustaka merasakan kenyamanan terhadap layanan yang terdapat di perpustakaan.

4. Proses Persepsi

- Tanggapan pemustaka terhadap pelayanan pustakawan
- Tanggapan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan
- Tanggapan pemustaka terhadap koleksi perpusatakaan

**1.7.2 Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya Melalui Alat Panca Indera Pendengaran.**

2. Proses Kealaman

- Suara dari pustakawan

3. Proses Fisiologis

- Kelayakan suara dari pustakawan

4. Proses Psikologis

- Pemustaka menyadari suara yang mudah di pahami dari pustakawan
5. Proses Persepsi
- Tanggapan pemustaka terhadap suara tenaga layanan.

## **1.8 Metodologi Penelitian**

### **1.8.1 Metode Penelitian**

Sugiyono (2010) menyatakan bahwa metode penelitian adalah kegiatan penelitian yang didasarkan dengan ciri – ciri keilmuan, yaitu *rasional, empiris dan sistematis* untuk mendapatkan data berdasarkan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif. Penelitian dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data berupa angka – angka (Azwar, 1998). Penelitian kuantitatif memiliki acuan pada studi pendahuluan dari obyek yang diteliti. Pengumpulan data pada penelitian kuantitatif dilakukan pada obyek tertentu, yaitu baik yang berupa populasi maupun berupa sampel (Sugiyono, 2010).

### **1.8.2 Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti mengambil perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya sebagai lokasi penelitian. Peneliti ingin meneliti bagaimana persepsi pemustaka pada layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri ditinjau dari panca indera penglihatan dan pendengaran di Surabaya. Adapun hal yang mendasari dalam pemilihan lokasi ini dikarenakan yakni adanya kesamaan *background* sebagai pusat lembaga pendidikan tinggi negeri serta fenomena – fenomena yang ada di tujuh perpustakaan tinggi negeri di Surabaya yang didapat dari penelitian terdahulu.

Hal ini menimbulkan minat penulis untuk mengkaji lebih dalam bagaimana persepsi pemustaka pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya, penelitian ini dilakukan pada tujuh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya, yaitu diantaranya Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR), Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (UNESA), Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Surabaya (UPN), Perpustakaan Universitas Islam Negeri Surabaya (UINSA), Perpustakaan Institut Teknologi

Sepuluh Nopember (ITS), Politeknik Elektronika Negeri Surabaya (PENS), serta Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS).

### **1.8.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **1.8.3.1 Populasi**

Populasi adalah kumpulan dari individu yang memiliki kualitas dan ciri – ciri yang telah ditetapkan (Nazir, 1988). Populasi juga diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006). Berdasarkan judul penelitian yang diajukan maka populasi yang digunakan adalah pengguna perpustakaan perguruan tinggi negeri UNAIR,UPN,UNESA,ITS,UINSA,PENS dan PPNS. Dari data yang didapatkan peneliti mengenai jumlah pengunjung didapatkan bahwa mayoritas pengunjung perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya adalah mahasiswa. Oleh karena itu peneliti memutuskan yang akan menjadi sampel penelitian adalah mahasiswa yang pernah menggunakan layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

#### **1.8.3.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan dijadikan representasi yang baik bagi populasinya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *non-probability sampling*, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Bungin (2005) menyatakan bahwa *purposive sampling* lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel penelitian. Sugiyono (2010) menyatakan bahwa jumlah sampel yang ideal pada penelitian yaitu 30 – 500. Oleh karena itu jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 371, dimana dari ketujuh perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya diputuskan untuk diambil jumlah sampel yang sama yaitu sebanyak 53 responden pada setiap perguruan tinggi negeri.

Menurut Pareek (Sobur, 2003) dalam proses persepsi terdapat proses pengecekan. Proses pengecekan tersebut disebabkan karena adanya informasi yang diterima oleh suatu individu sehingga individu tersebut melakukan tindakan pengecekan untuk memastikan hal tersebut. Dengan demikian pemustaka dapat melakukan penilaian terhadap layanan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Mahasiswa aktif dari setiap perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.
2. Pernah menggunakan layanan perpustakaan minimal 2 kali dalam kurun waktu 1 bulan terakhir.

Cara pengambilan responden di perpustakaan adalah peneliti langsung datang ke perpustakaan dan melakukan wawancara agar mengetahui apakah responden termasuk dengan kriteria yang telah ditentukan. Batasan dari penarikan sampel ini dengan melihat adanya kriteria yang telah ditentukan dan penelitian ini tidak untuk menggeneralisasi semua aspek.

#### **1.8.4 Rancangan Analisis**

##### **1.8.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang disebarkan kepada seluruh individu yang menjadi sampel penelitian yaitu pemustaka di perpustakaan UNAIR, ITS, UPN, UNESA, PPNS, PENS dan UINSA. Peneliti memberikan kuesioner dengan cara memberikan langsung kepada pemustaka yang sedang berada di perpustakaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder bisa disebut juga sebagai data tidak langsung. Dimana dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan berupa artikel – artikel jurnal yang terkait dalam topik penelitian dan observasi serta wawancara (probing) sebagai data penunjang primer.

##### **1.8.4.2 Teknik Pengolahan Data**

Setelah temuan data dikumpulkan maka tahap selanjutnya adalah melakukan proses pengolahan data. Adapun teknik pengolahan data yang menggunakan 3 tahapan ;

1. Editing

Tahap editing merupakan tahap pemeriksaan secara keseluruhan dari data responden yaitu pemustaka di setiap masing – masing perpustakaan perguruan tinggi negeri.

## 2. Koding

Koding merupakan menklasifikasikan data yang didapatkan melalui pertanyaan yang ada di kuesioner penelitian yang diberikan kepada responden sehingga memudahkan peneliti dalam memetakan jawaban responden.

## 3. Tabulasi

Pada tahap ini peneliti dapat melihat hasil data yang telah dimasukkan dalam aplikasi SPSS versi 25 yaitu data mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya.

### **1.8.4.3 Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis kuantitatif deskriptif. Nazir (1998) menyatakan bahwa analisis data menggunakan pendekatan penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan temuan atau data penelitian. Analisis deskriptif diperoleh dari hasil temuan – temuan data yang kemudian dideskripsikan dan dijelaskan serta menginterpretasi data kuantitatif untuk menghindari adanya kesalahan dalam proses penilaian. Hasil penelitian ini merupakan data mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya yang mana merupakan data yang diambil dari jawaban dikuesioner yang telah diisi oleh responden. Alat analisis yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2009) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok terkait fenomena sosial. Pilihan jawaban pada penelitian ini ditentukan menggunakan skala 1 – 5 mulai dari skor terkecil yakni sangat tidak setuju dengan kategori sangat rendah, tidak setuju dengan kategori rendah, ragu-ragu dengan kategori sedang, setuju dengan kategori tinggi dan sangat setuju dengan kategori sangat tinggi. Perhitungan untuk menentukan suatu tingkatan yaitu menggunakan cara sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan : I = Interval

R = Range

K = Kelas

Maka,  $I = R/K$

$$= 5 - 1 / 5 = 0,80$$

Dengan perhitungan tersebut dapat diketahui tingkatan dari jawaban responden yaitu :

- |                  |               |
|------------------|---------------|
| a. Sangat Rendah | : 1.00 – 1.80 |
| b. Rendah        | : 1.81 – 2.60 |
| c. Sedang        | : 2.61 – 3.40 |
| d. Tinggi        | : 3.41 – 4.20 |
| e. Sangat Tinggi | : 4.21 – 5.00 |