

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penyajian Hasil Penelitian**

Persepsi adalah proses dengan mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera kita. Persepsi mempengaruhi rangsangan (stimulus) atau pesan apa yang kita serap dan apa makna yang kita berikan kepada mereka ketika mereka mencapai kesadaran. Oleh karenanya persepsi sangat penting bagi studi komunikasi dalam semua bentuk dan fungsinya (Devito, 1997: 75).

Setelah melakukan riset, peneliti akhirnya mengetahui bagaimana persepsi pengguna Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD) terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi pengguna BPAD ini timbul setelah mereka mengunjungi dan melihat pelayanan yang diberikan oleh para pustakawan kepada mereka. Persepsi pengguna yang satu dengan pengguna yang lain tentunya tidak sama. Sebagian pengguna akan mempersepsikan bahwa pelayanan BPAD terhadap para penggunanya sudah baik. Sebagian lagi mungkin akan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan biasa-biasa saja atau bahkan kurang baik.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa pengguna yang datang untuk mengetahui bagaimana persepsi mereka terhadap pelayanan BPAD. Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada para responden (Subagyo, 2006: 39). Data-data yang telah dikumpulkan melalui wawancara ini kemudian dijabarkan dengan kata-kata sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif, kemudian dirangkum dalam bentuk tabel.

Dalam dunia perpustakaan, dikenal adanya sistem pelayanan. Sistem pelayanan ini dibagi menjadi 2, yaitu sistem pelayanan terbuka (*open acces*) dan sistem pelayanan tertutup (*closed acces*). Berdasarkan data dan informasi yang peneliti dapatkan pada saat melakukan *riset*, sistem pelayanan yang berlaku di BPAD adalah sistem pelayanan terbuka (*open acces*). Sistem pelayanan terbuka adalah suatu cara peminjaman yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang sesuai (Lasa H.S, 1995: 4-5). Dalam hal ini, pengguna BPAD bebas untuk melihat-lihat buku apa yang hendak dicari dan dipinjam tanpa perlu adanya campur tangan dari pustakawan. Koleksi buku yang ada di ruangan semuanya terbuka untuk pengguna yang datang.

## **B. Profil Informan**

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Teknik *Accidental Sampling* adalah teknik sampling kebetulan yang dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang

kebetulan ada atau dijumpai (Usman, 2008: 45). Peneliti melakukan wawancara dengan pengguna yang pada saat itu sedang berada di BPAD. Informan adalah pengguna yang berusia 13 sampai dengan 30 tahun. Informan yang diwawancarai sebanyak 6 orang. Berikut adalah profil para informan:

**a. Informan 1**

Informan pertama bernama Andre Hasan. Saat ini, Andre menuntut ilmu sebagai mahasiswa FKIP jurusan Pendidikan Fisika di Universitas Lampung (Unila). Andre diterima menjadi mahasiswa Unila pada tahun 2008. Informan 1 ini tinggal di Jl. R.E Martadinata Teluk Betung. Andre lahir pada tanggal 9 Januari 1990 dan berusia 20 tahun. Alasan Andre mengunjungi BPAD adalah untuk mencari jawaban dari tugas-tugas yang diberikan oleh dosennya, serta mencari bahan-bahan kuliah agar referensinya lebih banyak dan lengkap. Dalam seminggu biasanya Andre mengunjungi BPAD satu kali, yaitu pada saat mengembalikan buku dan kemudian meminjam buku-buku yang lain. Selain itu Andre juga memanfaatkan fasilitas hot spot yang ada di BPAD. Andre membawa laptopnya untuk bisa mengakses internet. Dalam hal ini, Andre mendapatkan 2 keuntungan sekaligus, yaitu memperoleh buku yang beliau cari dan *browsing* internet secara gratis.

**b. Informan 2**

Informan yang kedua adalah Tias, seorang pelajar SMK PGRI 2 kelas 2. Tias tinggal di Jl. Padjajaran Gg. Lestari No. 5 Jagabaya 1 Bandar Lampung. Pada tanggal 28 Agustus 1993 informan 2 ini lahir, dan sekarang berusia 16 tahun. Alasan Tias mengunjungi BPAD adalah merasa nyaman dengan suasana BPAD dan para pustakawannya karena pelajar ini baru saja menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BPAD. Selain untuk berkunjung dan membaca buku, Tias juga sedang mengurus administrasi yang belum terselesaikan di tempat tersebut. Pada saat PKL berlangsung, tentu saja Tias datang ke BPAD setiap hari. Namun setelah masa PKLnya berakhir, Tias mengunjungi BPAD satu kali dalam seminggu.

**c. Informan 3**

Informan ketiga adalah seorang pria kelahiran Bandar Lampung, tanggal 4 Februari 1989. Informan ketiga ini bernama Febri dan bertempat tinggal di Perumahan Permata Biru. Usianya saat ini 21 tahun. Febri adalah mahasiswa Politeknik jurusan agrobisnis. Alasannya mengunjungi BPAD adalah mencari bahan-bahan atau referensi untuk skripsinya. Karena Febri sedang berusaha untuk menyelesaikan skripsinya, maka dalam seminggu informan 1 ini bisa mengunjungi BPAD sebanyak 2 kali. Febri berharap dengan mengunjungi BPAD untuk mencari buku yang sesuai serta rajin membaca, materi-materi yang diperlukan dapat bertambah sehingga proses pembuatan skripsinya akan berjalan dengan lancar.

**d. Informan 4**

Informan keempat adalah seorang mahasiswi bernama Melia yang mengambil jurusan Ekonomi Manajemen di Universitas Lampung. Melia dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 Mei 1988. Melia tinggal di Jl. P. Emir M. Nur, dan berusia 22 tahun. Alasannya mengunjungi BPAD adalah untuk mencari bahan-bahan skripsi karena tidak semua data dan bahan ditemukan di perpustakaan kampusnya dan mencari novel-novel yang menarik. Dalam seminggu Melia bisa mengunjungi BPAD sebanyak 2 kali. Saat sedang jenuh mengerjakan skripsinya, Melia melarikan diri dengan membaca novel-novel yang ada di BPAD. Satu buku novel yang begitu tebal dapat dihabiskannya hanya dalam beberapa jam. Novel-novel bertemakan percintaan adalah pilihan yang tepat untuk menemani hari-harinya dikala suntuk.

**e. Informan 5**

Informan kelima adalah Anggi. Informan kelima ini tinggal di Jl. Bataranila No. 17 Rajabasa. Anggi bekerja di salah satu Puskesmas yang ada di Bandar Lampung. Usianya saat ini 23 tahun. Anggi lahir di Palembang, tanggal 27 Desember 1986. Alasan Anggi mengunjungi BPAD adalah untuk mengisi waktu pada saat tidak bekerja. Anggi biasanya mengunjungi BPAD satu kali dalam seminggu. Namun terkadang, informan 1 ini mengunjungi BPAD sekedar untuk menemani sahabatnya yang ingin membaca dan meminjam buku di tempat tersebut.

### f. Informan 6

Informan keenam adalah Lenny Tiar, mahasiswi jurusan Ilmu Komputer Universitas Lampung angkatan 2006 ini berusia 20 tahun. Lenny dilahirkan di Jl. Pancur, Rejo Agung No. 90. Alasannya mengunjungi BPAD adalah mencari buku-buku Bahasa Inggris, karena informan 1 ini ingin memperdalam Bahasa Inggris. Selain itu Lenny juga mencari buku-buku yang berhubungan dengan komputer. Lenny jarang mengunjungi BPAD dan frekuensinya tidak tetap.

Tabel 5. Profil Informan

No	Nama	Tempat/tanggal lahir	Usia	Status	Alamat
1	Andre Hasan	9 Januari 1990	20 tahun	Mahasiswa	Jl. RE. Martadinata Teluk Betung Bandar Lampung
2	Tias	Tanjung Karang, 28 Agustus 1993	16 tahun	Pelajar	Jl. Padjajaran Gg. Lestari No. 5 Jagabaya 1
3	Febri	Bandar Lampung, 4 Februari 1989	21 tahun	Mahasiswa	Perumahan Permata Biru
4	Melia	Bandar Lampung, 21 Mei 1988	22 tahun	Mahasiswa	Jl. P. Emir M. Nur
5	Anggi	Palembang, 27 Desember 1986	23 tahun	Bekerja	Jl. Bataranila No. 17 Rajabasa

### **C. Hasil Wawancara**

Pertanyaan yang diajukan penulis adalah pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan 5 dimensi dalam menentukan kualitas jasa pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Zeithamal dalam Tjiptono (1995: 27), yaitu mencakup *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibels*.

#### **1. Reliability**

*Reliability* adalah kemampuan BPAD untuk memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misinya, yaitu mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri, dan sadar informasi dengan menyediakan buku-buku yang bermanfaat bagi masyarakat.

4 informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa BPAD sudah baik dalam menjalankan visi dan misinya. Mereka adalah informan 1, 2, 3, dan 4. Visi dan misi BPAD ini adalah mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri dan sadar informasi. Seperti yang dikemukakan oleh Andre Hasan (Informan 1). Andre mengatakan bahwa dengan buku-buku yang ada tentunya dapat dimanfaatkan untuk menambah wawasan dan hal ini tentu saja dapat mencerdaskan masyarakat, yang merupakan salah satu misi dari BPAD. Dengan melihat pendapat informan 1 tersebut, buku merupakan alat utama BPAD untuk mencerdaskan masyarakat yang haus akan informasi dan juga pengetahuan.

Lenny Tiar (Informan 6) mengatakan bahwa visi dan misi BPAD sudah dijalankan. Menurut Lenny, salah satu cara untuk menjadi seseorang yang cerdas adalah dengan banyak membaca buku pengetahuan, dan BPAD telah memberikan asupan buku yang cukup baik untuk mencerdaskan masyarakat. Berdasarkan pendapat informan 6 ini, BPAD adalah sarana yang tepat bagi masyarakat yang gemar membaca untuk menyalurkan hobi atau kesukaan mereka dalam mencari informasi dan pengetahuan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Febri (Informan 3) dan Anggi (Informan 5).

Tias (Informan 2) mengatakan dengan dibukanya pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu dapat membuka peluang bagi pelajar dan mahasiswa untuk berkunjung, terlebih pada hari Minggu, yaitu hari libur. Dengan dibukanya pelayanan setiap hari (kecuali libur nasional) maka kesempatan masyarakat untuk mencari ilmu lebih besar. Itu berarti waktu yang diberikan oleh BPAD untuk mencerdaskan bangsa sesuai dengan misinya telah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan pendapat informan 2 ini, waktu adalah hal yang penting, yang seharusnya digunakan dengan sebaik-baiknya. Dengan memanfaatkan waktu luang yang ada, khususnya hari Minggu (dimana masyarakat pada umumnya tidak menjalankan kewajibannya sebagai pelajar, mahasiswa ataupun karyawan), itu berarti kita telah belajar untuk menghargai waktu. Tidak ada ruginya bila pada hari Minggu masyarakat berkunjung ke BPAD, karena pintu BPAD selalu terbuka bagi masyarakat Lampung.

Melia (Informan 4) mengatakan BPAD sudah baik dalam menjalankan misinya. Buku-buku yang ada cukup memberikan banyak manfaat bagi masyarakat yang ingin menimba ilmu. Informan 4 ini juga menambahkan dengan adanya perpustakaan



keliling, tentu saja menjangkau masyarakat yang tidak berada di kota, walaupun mahasiswi unila ini tidak begitu mengetahui kapan saja perpustakaan keliling diadakan. Melia melihat bahwa daerah-daerah yang masih jauh dari kota perlu dijamah dengan buku-buku yang tentunya mendidik, dan itu telah dilakukan oleh BPAD dengan adanya perpustakaan keliling. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan informan dalam bentuk tabel.

**a. Hasil Wawancara dalam bentuk tabel**

Tabel 6. Persepsi Pengguna Terhadap Visi dan Misi BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Menurut anda apakah BPAD sudah menjalankan visi dan misinya dengan baik, yaitu mewujudkan masyarakat Lampung yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri dan sadar informasi?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Menurut saya sudah baik. Dengan buku-buku yang ada, tentunya dapat dimanfaatkan untuk menambah wawasan dan itu tentu saja dapat mencerdaskan masyarakat, yang merupakan salah satu misi dari BPAD.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Sudah baik. Dengan dibukanya pelayanan pada hari sabtu dan minggu dapat membuka peluang bagi pelajar dan mahasiswa untuk berkunjung, terlebih pada hari Minggu, yaitu hari libur. Dengan dibukanya pelayanan setiap hari (kecuali libur nasional) maka kesempatan masyarakat untuk mencari ilmu lebih besar.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> BPAD sudah baik dalam menjalankan misinya, karena dengan buku-buku</p>

yang ada, sudah cukup memberikan informasi bagi mereka yang membutuhkan. Visi dan misi ini sudah terlaksana karena banyak pelajar dan mahasiswa yang berkunjung di sini mendapatkan jawaban dari tugas-tugas mereka.

**Melia (Informan 4)**

Menurut saya sudah baik.

Buku-buku yang ada cukup memberikan banyak manfaat bagi masyarakat yang ingin menimba ilmu. Ditambah lagi dengan adanya perpustakaan keliling, yang tentu saja menjangkau masyarakat yang tidak berada di kota.

**Anggi (Informan 5)**

Sudah cukup baik.

Buku-bukunya sudah cukup untuk memberikan informasi bagi masyarakat, walaupun kurang adanya buku-buku baru. BPAD juga perlu pendekatan lebih lagi kepada masyarakat untuk menarik pengunjung.

**Lenny Tiar (Informan 6)**

Untuk visi dan misinya saya rasa sudah dijalankan. Salah satu cara untuk menjadi seseorang yang cerdas adalah dengan banyak membaca buku-buku pengetahuan, dan BPAD telah memberikan asupan buku yang cukup baik untuk mencerdaskan masyarakat.

## **b. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Visi dan Misi BPAD**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, 4 orang informan mengatakan bahwa BPAD sudah menjalankan visi dan misinya dengan baik. 1 orang mengatakan cukup baik dan 1 orang mengatakan bahwa visi dan misinya sudah dijalankan. Visi dan misi ini dijalankan BPAD dengan menyediakan buku-buku yang tentunya bermanfaat bagi masyarakat. Para informan melihat bahwa dengan buku-buku yang disediakan serta adanya perpustakaan keliling yang dapat menjangkau masyarakat yang jauh dari pusat kota, tentunya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang ingin mengembangkan wawasannya. Dengan waktu pelayanannya setiap hari, yaitu hari Senin sampai dengan hari Minggu, membuka kesempatan bagi masyarakat untuk berkunjung dan mencari buku yang diinginkan. Bagi pelajar dan mahasiswa, hari Minggu adalah hari dimana mereka tidak pergi ke sekolah atau kampus, dan menurut Tias (Informan 4) hari Minggu bisa digunakan untuk berkunjung ke BPAD dengan tujuan mencari jawaban-jawaban dari tugas yang diberikan oleh para guru dan dosen, ataupun sekedar untuk membaca dan mencari materi-materi yang telah diajarkan untuk lebih diperdalam ataupun untuk menambah referensi.

Dari pernyataan para informan di atas dapat dikatakan bahwa BPAD telah menjalankan visi dan misinya dengan baik yaitu menjadikan masyarakat yang cerdas dan sadar informasi. Hasilnya dapat dilihat dengan tertolongnya pengguna, khususnya pelajar dalam mencari jawaban dari tugas-tugas mereka, serta mahasiswa

yang ingin menambah referensi untuk bahan tugas akhir atau skripsi mereka. Hal ini cukup membantu mereka untuk mendapatkan beberapa informasi yang dibutuhkan.

## **2. *Responsiveness***

*Responsiveness* adalah respon atau kesigapan pustakawan dalam membantu pengguna dan memberikan pelayanan yang tanggap dalam menangani keluhan pengguna dalam pencarian buku. Dalam *Responsiveness* ini, peneliti ingin mengetahui kesigapan dan keperdulian pustakawan dalam membantu pengguna mencari bahan pustaka yang diinginkan, serta persepsi pengguna terhadap tanggung jawab pustakawan dalam menjalankan tugas.

### **a. Persepsi Pengguna Terhadap Kesigapan dan Keperdulian Pustakawan dalam Pencarian Buku**

Di BPAD, terkadang pengguna yang ingin mencari buku tidak tau dimana letak buku-buku yang mereka cari. Dalam hal ini peranan dan kesigapan pustakawan yang bertugas sangatlah penting. Andre Hasan (Informan 1) mengatakan saat pertama kali mengunjungi BPAD, mahasiswa FKIP Unila ini merasa kesulitan untuk mencari dimana letak dari buku yang ingin dipinjamnya. Pada saat Andre bingung mencari buku yang hendak dicari, dia bertanya pada pustakawan yang bertugas dan segera pustakawan tersebut mengantarkannya ke rak dimana buku yang dicari berada. Dengan begitu Andre tidak perlu bingung lagi mencari buku yang diinginkan. Hal serupa juga diungkapkan oleh Anggi (Informan 5). Saat Anggi tidak tau dimana letak buku yang dicari, informan 5 ini bertanya pada pustakawan, dan pustakawan tersebut

mengantarkan Melia dengan ramah ke tempat yang dituju. Dari pernyataan para informan, pustakawan yang bertugas telah sigap melayani pengguna dengan baik dan sopan serta menunjukkan kepeduliannya.

Sementara itu Lenny Tiar (Informan 6) mengatakan bahwa dirinya pernah menanyakan kepada pustakawan yang bertugas dimana letak buku yang dicarinya. Lenny mengatakan kalau pustakawannya memang memberitahu di mana letak buku tersebut dan menyebutkan kode bukunya, tetapi pustakawan tersebut tidak mengantarkannya langsung ke tempat yang dituju. Karena pustakawan sudah menunjuk letak buku yang diinginkan, Lenny segera bergegas ke tempat yang ditunjuk dan mulai mencari.

Lain halnya dengan Tias (Informan 2). Informan 2 ini tidak pernah bertanya dimana letak buku yang ingin dibacanya. Tias datang ke BPAD, kemudian mencari sendiri buku yang diinginkan. Ternyata Tias juga ingin melihat koleksi buku-buku yang lain. Apabila ada buku menarik yang menurutnya bagus, Tias langsung mengambilnya. Buku-buku pelajaran sekolah adalah tujuan utamanya karena Tias saat ini sedang berstatus sebagai seorang pelajar. Febri (Informan 3) dan Melia (Informan 4) juga tidak pernah menanyakan tentang buku apa yang ingin dicarinya. Mereka langsung menuju ke rak buku dan mencarinya sendiri, walaupun pada awalnya mereka merasa asing berada di tempat tersebut.

## 1. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 7. Persepsi Pengguna Terhadap Kesigapan Pustakawan BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut anda kesigapan dan keperdulian pustakawan dalam membantu pengunjung mencari buku-buku yang diinginkan?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Dulu, waktu saya pertama kali datang kemari, saya tidak tau dimana letak buku yang saya cari. Kemudian saya bertanya kepada petugas, dan merekalah yang mengantarkan saya. Menurut saya mereka sudah sigap dan peduli terhadap pengunjungnya.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Saya selalu mencari sendiri buku yang saya butuhkan. Saya tidak pernah bertanya kepada pustakawan yang ada. Dengan mencari sendiri saya jadi tau letak buku-buku yang lain. Namun sejauh yang saya lihat para petugas sudah sigap dalam membantu pengunjung.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> Menurut saya cukup baiklah. Saya melihat mereka peduli dengan pengunjung. Kalau saya pribadi selalu mencari sendiri buku yang akan saya pinjam.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b> Kalau mau cari buku, saya langsung menuju ke rak. Saya mencarinya sendiri. Kalau soal keperdulian pustakawannya terhadap pengunjung, menurut saya sudah <i>oke</i>.</p>

	<p><b>Anggi (Informan 5)</b> Mereka peduli kok. Waktu saya tanya di mana letak buku yang ingin saya pinjam, mereka langsung mengantarkan saya.</p> <p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b> Cukup peduli menurut saya. Memang saya pernah bertanya kepada petugas, dan petugas tersebut langsung menyebutkan letak raknya dan kode bukunya.</p>
--	--

## **2. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Kesigapan Pustakawan BPAD**

Kesigapan pustakawan dalam melayani dan membantu pengguna sangatlah penting. Hal ini dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada pengguna, dan juga mendapatkan citra baik dari masyarakat. Dengan keramahan dan pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi yang baik pula. Pengguna pun akan merasa senang karena kepedulian yang diberikan itu. Dengan kepedulian tersebut tentunya dapat membuat pengguna merasa tidak jenuh atau jengkel, yang membuat mereka akan berkunjung kembali ke BPAD. Dengan membantu pengguna mencari buku, itu berarti pustakawan telah menjalankan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab. Seperti yang dikatakan Andre Hasan (Informan 1) dan Anggi (Informan 5), bahwa kesigapan dan kepedulian pustakawan BPAD dalam membantu mencari buku sudah baik. Tidak hanya memberitahukan dimana letak buku, tetapi pustakawan langsung mengantarkan sendiri ke rak dimana terdapat buku-buku yang mereka cari.

Hal yang hampir sama pun diungkapkan oleh Lenny Tiar (Informan 6). Pustakawan yang bertugas memberi informasi dimana letak buku tersebut, hanya pustakawan tersebut tidak mengantarkannya secara langsung.

Di lain pihak, ternyata banyak pengguna yang tidak memerlukan campur tangan dari pustakawan yang bertugas dalam pencarian letak buku. Para informan tersebut adalah Tias (Informan 2), Febri (Informan 3), dan Melia (Informan 4), Mereka lebih senang mencari sendiri buku yang diinginkan, untuk kemudian dibaca di meja yang telah disediakan atau langsung meminjamnya dan dibaca di rumah. Dalam hal ini, pengguna bertindak secara mandiri.

#### **b. Persepsi Pengguna Terhadap Tanggung Jawab Pustakawan dalam Menjalankan Tugas**

Setiap orang yang telah bekerja di suatu perusahaan atau instansi tentunya harus menjalankan tugas masing-masing dengan penuh tanggung jawab. Dalam menjalankan tugas, mereka dituntut untuk melakukannya dengan sungguh-sungguh. Sama halnya dengan pustakawan yang ada di BPAD. Pustakawan yang bertugas harus melaksanakan tugasnya dengan baik dalam melayani pengguna yang meminjam dan mengembalikan buku, atau pengguna yang hanya sekedar membaca buku dan melihat-lihat koleksi yang ada.

Andre Hasan (Informan 1) dalam penelitian ini mengungkapkan pendapatnya bahwa para pustakawan sudah baik dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang mereka emban. Andre melihat bahwa pustakawan yang bertugas telah melayani



penggunanya dengan baik. Pendapat Andre tidak jauh berbeda dengan pendapat yang diberikan oleh informan yang lain. Mayoritas semua informan mengatakan bahwa para pustakawan BPAD bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas yang mereka emban.

Tias (Informan 2) memang mengatakan kalau pustakawannya sudah baik dalam menjalankan tugas. Hanya saja Tias terkadang melihat ada beberapa pustakawan yang pada saat jam kerja “ngerumpi” dengan pustakawan lainnya. Sementara itu Melia (Informan 4) mengatakan ada beberapa pustakawan yang pulang terlebih dahulu sebelum jam kerja berakhir seperti yang telah ditetapkan. Informan 4 ini berharap agar jam tutup BPAD juga sesuai dengan jam yang telah ditentukan.

### 1. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 8. Persepsi Pengguna Terhadap Tanggung Jawab Pustakawan dalam Menjalankan Tugas

Pertanyaan	Jawaban
Menurut anda, apakah pustakawan sudah baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya?	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Menurut saya sudah baik. Mereka sudah melayani pengunjungnya dengan penuh tanggung jawab.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Sebenarnya mereka sudah baik dan bertanggungjawab dalam menjalankan tugas, hanya pernah saya lihat pada saat bertugas, mereka malahan “ngerumpi”</p>

	<p><b>Febri (Informan 3)</b> Saya rasa pustakawannya sudah baik dalam menjalankan tugas mereka.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b> Kalau saya lihat mereka memang cukup baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, hanya saja yang saya sayangkan adalah apabila pustakawannya pulang terlebih dahulu sebelum jam pulang yang telah ditetapkan.</p> <p><b>Anggi (Informan 5)</b> Pustakawannya sudah cukup baik dalam menjalankan tugas.</p> <p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b> Kalau menurut saya sudah bertanggung jawab kok. Pelayanan mereka juga sudah bagus.</p>
--	--

## **2. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Tanggung Jawab Pustakawan dalam Menjalankan Tugas**

Seorang pustakawan yang baik adalah pustakawan yang mau melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab. Dalam menjalankan tugas, pustakawan juga harus selalu bersikap ramah dan menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pengguna. Selain melayani pengguna yang datang, pustakawan juga dituntut untuk mentaati peraturan yang telah ditetapkan dan disiplin. Pada penelitian ini, Melia (Informan 4) mengatakan bahwa ada beberapa pustakawan yang pulang terlebih dahulu sebelum jam pulang yang telah ditentukan. Hal ini bisa dijadikan

koreksi bagi BPAD untuk lebih meningkatkan kedisiplinan dan bekerja sesuai jadwal yang ada yaitu pada hari Senin - Kamis, BPAD buka pada pukul 08.00 - 15.30 WIB, hari Jumat, buka pada pukul 08.00 – 15.00 WIB, dan hari Sabtu- Minggu, buka pada pukul 08.00 – 14.00 WIB. Dengan kedisiplinan, maka BPAD akan semakin maju dan berkembang, serta dipandang baik oleh masyarakat. Dengan begitu kepercayaan masyarakatpun akan semakin bertambah.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dilihat bahwa 3 orang informan mengatakan bahwa pustakawan sudah baik dalam menjalankan tugas-tugasnya dan 1 orang mengatakan sudah bertanggung jawab. Pelayanan yang diberikan juga cukup membuat pengguna puas. Namun yang perlu diperhatikan adalah penempatan diri para pustakawan agar tidak mengobrol saat sedang menjalankan tugas, seperti yang diungkapkan oleh Tias (Informan 2).

### ***3. Assurance***

*Assurance* adalah kemampuan pengenalan pustakawan BPAD terhadap buku-buku yang ada, keterampilan dalam memberikan informasi, serta keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, khususnya keramahan dalam hal peminjaman dan pengembalian buku.

Dalam *assurance* ini, peneliti mewawancarai informan untuk mengetahui kualitas pelayanan tentang keramahan dan kesopanan pustakawanan dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, (2002: 924) keramahan adalah sifat ramah; kebaikan hati dan keakraban

(dalam bergaul). Sedangkan kesopanan (2002: 1084) adalah adat sopan santun; tingkah laku yang baik; tata karma, keadaban; peradaban, dan kesusilaan.

Untuk meminjam dan mengembalikan buku tentu saja pengguna harus menghadap kepada pustakawan yang bertugas. Pada saat itulah komunikasi antara pengguna dan pustakawan terjalin. Dan berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan para informan mengenai keramahan dan kesopanan pustakawan BPAD kepada para pengguna.

Menurut Andre Hasan (Informan 1), pada saat proses peminjaman dan pengembalian buku berlangsung, pustakawan yang bertugas selalu ramah dan melayaninya dengan baik. Pustakawan selalu menanyakan terlebih dahulu kartu peminjaman dari pengguna. Andre melihat bahwa para pustakawan sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan prosedur. Tias (Informan 2) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan membuatnya merasa nyaman. Para pustakawan ramah dan selalu sopan menghadapi para penggunanya. Karena Tias pernah melaksanakan PKL di BPAD, informan 2 ini sudah merasa akrab bersama dengan para pustakawan. Tidak heran kalau terkadang Tias bersenda gurau dengan pustakawan yang bertugas.

Febri (Informan 3) dan Anggi (Informan 5) juga mengatakan bahwa pustakawan yang ada semuanya ramah dan bersikap baik kepada pengguna. Sedangkan Melia (Informan 4) mengatakan ada beberapa pustakawan yang kurang ramah dalam menjalankan tugasnya. Saat proses peminjaman berlangsung, Melia melihat bahwa

pustakawan tersebut hanya sekedar menjalankan tugasnya dan kurang memberikan senyum. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Lenny Tiar (Informan 6). Lenny mengatakan bahwa pustakawannya kurang tersenyum kepada pengguna.

#### a. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 9. Persepsi Pengguna Terhadap Keramahan dan Kesopanan Pustakawan BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut anda keramahan dan kesopanan pustakawan dalam melayani pengunjung?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Pustakawannya ramah dan baik kepada pengunjung. Waktu saya meminjam buku, mereka selalu menanyakan kartu peminjaman dengan ramah.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Pelayanannya baik. Menurut saya petugas ramah-ramah dan sopan.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> Kalau di BPAD ramah-ramah. Kan ada di perpustakaan lain, yang petugasnya terkadang “jutek”. Tapi kalau di sini baik kok.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b> Ada sih beberapa yang kurang ramah. Mereka tidak tersenyum kepada pengunjungnya.</p> <p><b>Anggi (Informan 5)</b> Keramahannya <i>oke</i>. Mereka juga sopan kalau melayani pengunjung</p> <p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b> Pustakawannya kurang senyum mbak.</p>

## **b. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Keramahan dan Kesopanan Pustakawan BPAD**

Keramahan dan kesopanan petugas/staf terhadap pelanggan atau pengunjungnya tentu saja menjadi hal utama bagi suatu perusahaan atau instansi. Seorang petugas bank dalam menjalankan tugas harus selalu ramah dan memberikan senyum kepada para nasabahnya dalam melayani transaksi agar nasabah merasa puas dan senang. Seorang pelayan restoranpun harus bersikap ramah dan sopan kepada para pelanggannya agar pelanggan tidak marah dan tetap mengunjungi tempat tersebut. Apabila sang pelayan bertampang marah dan cemberut, tentu saja pelanggannya merasa tidak nyaman dan bisa saja mencari restoran lain yang menurutnya lebih baik. Hal ini sesuai dengan teori yang ada dalam Komunikasi Antar Pribadi yaitu *Social Exchange*. Teori ini menelaah bagaimana kontribusi seseorang dalam suatu hubungan, di mana hubungan itu mempengaruhi kontribusi yang lain. Thibaut dan Kelley, pencetus teori ini mengatakan bahwa orang yang mengevaluasi hubungannya dengan orang lain dengan mempertimbangkan konsekuensinya, khususnya terhadap ganjaran yang diperoleh dan upaya yang telah dilakukan, orang akan memutuskan untuk tetap tinggal dalam hubungan tersebut atau pergi meninggalkannya. Ukuran bagi keseimbangan pertukaran antara untung dan rugi dalam hubungannya dengan orang lain disebut *Comparison Levels*, di mana apabila orang mendapatkan keuntungan dari hubungannya dengan orang lain, maka orang akan merasa puas dengan hubungan itu. Sebaliknya apabila seseorang merasa rugi berhubungan dengan orang lain, maka

orang cenderung menahan diri dan meninggalkan hubungan tersebut. (Burhan Bungin, 2006, 263).

Sama halnya dengan pustakawan yang ada di BPAD. Apabila pustakawan dalam menjalankan tugasnya kurang atau bahkan tidak ramah, maka penggunapun merasa tidak nyaman atau mungkin menjadi takut berhadapan dengan pustakawan tersebut dan bisa saja pengguna tidak lagi berkunjung ke BPAD dan sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan memuaskan dan menguntungkan maka pengguna akan bertahan dan merasa senang. Berdasarkan hasil wawancara yang telah didapat, 2 orang informan mengatakan bahwa ada beberapa pustakawan yang kurang ramah dan kurang memberikan senyuman kepada penggunanya. Mereka adalah Melia (Informan 4) dan Lenny Tiar (Informan 6).

Pada saat berada di BPAD, pengguna dan pustakawan memang sibuk dengan kegiatannya masing-masing. Pengguna sibuk mencari buku ataupun membaca dan mencatat data-data yang diperlukan, pustakawan juga sibuk mencatat atau mendata buku-buku yang baru saja dikembalikan atau mengerjakan tugas yang lain. Pada saat peminjaman dan pengembalian buku berlangsung, pustakawan yang bertugas dapat memberikan pelayanan dengan baik berupa menunjukkan keramahan mereka dengan memberikan senyuman atau menyapa sang pengguna.

#### ***4. Emphaty***

*Emphaty* adalah perhatian yang diberikan pustakawan kepada para pengguna dengan membina hubungan dan melakukan komunikasi yang baik dan benar. Dalam hal ini, komunikasi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna perlu dibina agar tercipta hubungan yang baik dan akrab satu sama lain. Peranan pustakawan untuk memulai komunikasi terlebih dahulu kepada pengguna sangatlah penting.

Komunikasi yang terjalin antara satu orang dengan yang lain walaupun dilakukan dengan sederhana dan singkat namun dapat memberi kesan yang cukup mendalam. Dalam hal ini, pustakawan yang bertugas dapat menyapa atau memberi salam kepada pengguna yang datang seperti mengucapkan “selamat pagi” atau “selamat siang”. Meskipun hanya mengucapkan salam yang biasa seperti itu, tentunya pengguna yang datang merasa senang dan terhibur karena disambut dengan sangat ramah dan bersahabat.

Andre Hasan (Informan 1) mengatakan bahwa mayoritas dari pustakawan yang bertugas tidak pernah melakukan komunikasi dengan pengguna. Rutinitas yang terjadi di BPAD berjalan apa adanya seperti biasa, yaitu pengguna dengan kesibukannya masing-masing dan pustakawan dengan kesibukannya masing-masing. Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Melia (Informan 4) bahwa komunikasi antara pustakawan dan pengguna jarang terjadi di BPAD.

Febri (Informan 3), Anggi (Informan 5) dan Lenny Tiar (Informan 6) juga menyatakan hal yang tidak jauh berbeda dengan 2 informan di atas. Mereka



berpendapat bahwa komunikasi yang terjadi di BPAD sangat jarang terjadi. Mereka sendiripun tidak pernah melakukan komunikasi dengan para pustakawan. Berbeda dengan Tias (Informan 2). Tias mengatakan bahwa pustakawan BPAD terkadang melakukan komunikasi dengan pengguna. Pustakawan juga selalu ramah dan mengajaknya bicara pada saat-saat tertentu. Hal ini dilihat dan dirasakan informan 2 ini pada saat melaksanakan PKL di BPAD.

#### a. Hasil Wawancara dalam bentuk Tabel

Tabel 10. Persepsi Pengguna Terhadap Aktifitas Berkomunikasi Pustakawan BPAD

Pertanyaan	Jawaban
Menurut anda, apakah para pustakawan selalu menjalin komunikasi dengan pengunjung yang datang?	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Biasa saja, mayoritas tidak melakukan komunikasi dengan pengunjung.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Menurut saya mereka sudah melakukannya. Selama saya PKL di sini mereka selalu menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan saya dan pengunjung yang lain.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> Menurut saya petugas kurang berinteraksi dengan pengunjung yang datang. Mereka lebih banyak diam.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b> Saya rasa jarang sekali terjadi komunikasi antara pustakawan dan pengunjung. Masing-masing pustakawan sibuk dengan kegiatannya masing-masing.</p>

	<p><b>Anggi (Informan 5)</b>  Kalau sekedar bertegur sapa, banyak dari pustakawan yang sudah melakukannya. Namun, untuk melakukan komunikasi dengan pengunjung saya rasa belum.</p> <p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b>  Saya jarang melihat adanya pustakawan yang berkomunikasi dengan pengunjung.</p>
--	--

## **b. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Aktifitas Berkomunikasi Pustakawan BPAD**

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh komunikator (pemberi pesan) kepada komunikan (penerima pesan) dengan mengharapkan suatu timbal balik (feedback). Menurut Onong Uchayana dalam Bungin (2006, 30) komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain. Pikiran ini dapat berupa gagasan, informasi, opini, dan lain-lain yang muncul dari benak komunikator. Perasaan dapat berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kemarahan, kekhawatiran, keberanian, dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

Sedangkan menurut Roger dan D. Lawrence Kincaid dalam Cangara (2007, 20), komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Komunikasi yang terjadi di BPAD

termasuk ke dalam Komunikasi Antar Pribadi. Komunikasi Antar Pribadi adalah komunikasi antar perorangan dan bersifat baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) ataupun tidak langsung (melalui medium). Komunikasi antara pustakawan dan pengguna adalah komunikasi langsung, karena tidak memerlukan perantara dan dilakukan secara empat mata (*face to face*).

Dalam perpustakaan, jarang terjadi komunikasi antara satu dengan yang lain karena dibutuhkan keheningan dan ketenangan di dalam ruangan tersebut dengan tujuan agar pengguna yang datang dapat berkonsentrasi penuh dengan kegiatan yang sedang dilakukannya seperti mengerjakan tugas, membaca, dan sebagainya. Namun bukan berarti pustakawan tidak memberikan rasa perdulinya kepada pengguna yang datang. Dengan menyapa dan sekedar mengingatkan pengguna untuk mengembalikan buku tepat pada waktunya pada saat peminjaman buku, maka komunikasi yang baik sudah terjadi di sana. Selain itu, dengan membantu para pengguna yang memerlukan informasi atau membantu pengguna saat mereka memerlukan bantuan, itu sudah cukup membuat pengguna senang akan pelayanan dan perhatian yang telah diberikan.

Berdasarkan pendapat para informan, pustakawan kurang melakukan komunikasi dengan para pengguna. Hal ini dapat menjadi masukan bagi para pustakawan BPAD untuk lebih banyak berkomunikasi, minimal bertegur sapa dengan pengguna. Komunikasi perlu diadakan untuk mempererat hubungan antara pustakawan dan pengguna. Sikap dan perilaku yang baik serta kecakapan dalam menjalin komunikasi dapat membentuk persepsi yang baik pula di mata pengguna akan BPAD sendiri,

sehingga pengguna dapat merasakan kedekatan bersama dengan pustakawan yang pada akhirnya membuat pengguna dan pustakawan menjadi saling kenal satu sama lain dan tidak merasa canggung, sehingga pada saat pengguna datang kembali ke BPAD, mereka menjadi lebih terbiasa dengan keadaan yang ada dan lebih mudah untuk berinteraksi kembali.

### ***5. Tangibles***

*Tangibles* berupa penampilan fisik seperti kebersihan ruangan, kerapihan tata ruang, kenyamanan ruangan, tempat parkir, kelengkapan peralatan seperti meja, kursi, dan sarana lainnya, juga penampilan pustakawan yang rapi dan bersih, dsb. *Tangibles* adalah sesuatu yang dapat dilihat oleh salah satu panca indera kita yaitu mata. Karena cakupan *tangibles* ini cukup banyak, maka peneliti membaginya menjadi 4 bagian, yaitu:

1. Persepsi pengguna terhadap kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan peralatan yang ada di BPAD
2. Persepsi pengguna terhadap koleksi buku yang ada di BPAD
3. Persepsi pengguna terhadap letak BPAD
4. Persepsi pengguna terhadap penampilan pustakawan BPAD

**a. Persepsi Pengguna Terhadap Kebersihan, Kenyamanan dan Kelengkapan Peralatan yang ada di BPAD**

Dari segi kebersihan, 4 orang informan mengatakan bahwa kebersihan BPAD sudah baik. Seperti yang dikemukakan oleh Tias (Informan 2). Tias menjawab dengan pasti bahwa kebersihan di BPAD tidak diragukan lagi. Tidak terlihat adanya sampah di lantai dan debu-debu yang menempel di meja. Sama halnya dengan Febri (Informan 3). Informan 3 ini sangat senang dengan keadaan BPAD yang bersih dan rapi. Lenny Tiar (Informan 6) juga sangat senang berada di BPAD karena suasananya yang bersih dan nyaman, ditambah dengan kerapihan tata ruang dan letak meja.

Berbeda dengan Anggi (Informan 5) dan Melia (Informan 4) yang mengatakan bahwa kebersihan BPAD cukup baik. Anggi melihat kalau kebersihannya perlu ditingkatkan lagi. Melia mengatakan kebersihan ruang baca sudah membuat pengguna nyaman, hanya kebersihan kamar mandi yang perlu diperhatikan lagi. Sementara itu Andre Hasan (Informan 1) mengatakan bahwa kebersihan rak-rak buku masih kurang, karena pada saat Andre hendak mencari buku, pernah ditemukannya “sawang-sawang” yang mengganggu.

Dari segi kenyamanan, 5 orang informan mengatakan bahwa situasi dan kondisi BPAD nyaman dan tenang. Suasana yang tidak terlalu ramai dan hening membuat mereka tidak terganggu dalam membaca buku atau mengerjakan tugas. Febri (Informan 3) dan Melia (Informan 4) merasa lebih konsentrasi saat mencari dan membaca bahan skripsinya. Melia mengatakan karena penggunanya tidak terlalu

banyak, sehingga membuat pengguna yang datang merasa lebih nyaman saat membaca buku. Sama halnya dengan Andre Hasan (Informan 1). Andre juga merasa nyaman sekali dengan suasana yang ada di BPAD, sehingga membaca buku dan *online* terasa lebih mengasyikkan.

Suatu perusahaan atau instansi diharapkan mempunyai perlengkapan yang lengkap dan memadai untuk memberi kemudahan dalam mengerjakan sesuatu atau melakukan aktifitas. Begitupun dengan kelengkapan yang ada di BPAD. Sebagai perpustakaan nasional tentunya perlu menyediakan perlengkapan-perengkapan yang baik demi kemudahan para penggunanya.

Mengenai kelengkapan peralatan, Lenny Tiar (Informan 6) dalam penelitian ini, mengatakan bahwa akan lebih baik apabila BPAD dilengkapi dengan sistem komputerisasi untuk memudahkan pengguna dalam mencari buku. Lenny juga membandingkan BPAD dengan perpustakaan Universitas Lampung yang dilengkapi dengan katalog menggunakan sistem komputerisasi, sehingga mahasiswanya tidak terlalu kesulitan dalam mencari buku-buku yang diinginkan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Febri (Informan 3). Febri mengatakan akan lebih baik apabila menggunakan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) berupa sistem komputerisasi yang lebih canggih. Dari pernyataan 2 orang informan tersebut, dapat dikatakan bahwa perlengkapan yang ada di BPAD perlu dilengkapi dengan sistem komputerisasi yang dapat mendata koleksi buku yang ada di BPAD sehingga memudahkan dalam pencarian buku. Febri (Informan 3) juga mengatakan bahwa perlengkapan yang ada di BPAD sudah baik, hanya informan 3 ini melihat kalau rak

buku yang ada adalah rak lama. Febri berpendapat sebaiknya rak-rak buku yang sudah lama dapat diganti dengan yang baru.

Sementara itu informan yang lainnya (Informan 1, 2, 4, dan 5) mengatakan bahwa perlengkapan yang ada di BPAD sudah baik dan cukup memadai. Mereka menilai bahwa BPAD sudah memiliki banyak fasilitas yang dapat membantu petugas serta pengguna dalam pencarian buku.

### 1. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 11. Persepsi Pengguna Terhadap Kebersihan, Kenyamanan dan Kelengkapan Peralatan yang ada di BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut anda kebersihan, kenyamanan dan kelengkapan peralatan BPAD?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Kebersihannya sudah baik, hanya di rak masih ada sawang-sawangnya, jadi mengganggu saat mencari buku. Kalau kenyamanannya tentu saja nyaman. Baca buku dan <i>online</i> terasa nyaman tanpa ada gangguan. Perlengkapannya sudah baik dan lengkap menurut saya.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Bersih, di meja juga tidak ada debunya. Nyaman sekali suasana BPAD ini, tidak berisik. Kalau kelengkapan peralatannya, sudah baik dan lengkap saya lihat.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> Menurut saya sudah bersih , ruangnya juga rapi.</p>

Karena situasinya tenang, jadi saat membaca buku dan mencari bahan skripsi juga lebih enak.

Kalau kelengkapan peralatannya, saya lihat rak-rak yang ada di sini, masih rak-rak yang lama. Lebih baik diganti dengan rak buku yang baru. Kemudian, akan lebih baik apabila BPAD menggunakan sistem komputerisasi agar lebih mudah mencari buku.

**Melia (Informan 4)**

Kalau kebersihannya sudah cukup baik menurut saya, hanya kebersihan kamar mandi yang perlu dijaga.

Karena tidak terlalu ramai, jadi pengunjung yang datang pasti merasa nyaman dan tenang.

Perlengkapannya sudah baik

**Anggi (Informan 5)**

Cukup bersih, lebih ditingkatkan saja lagi.

Soal kenyamanannya bagus kok.

Kelengkapan peralatannya saya rasa sudah lengkap.

**Lenny Tiar (Informan 6)**

Kebersihannya *oke*, jadi kalau baca buku juga tenang.

Suasannaya hening dan nyaman. Tidak berisik.

Di sini tidak ada komputer untuk mencari buku yang kita inginkan, seperti yang ada di perpustakaan Universitas Lampung. Kalau ada system komputerisasi pasti pengunjung lebih mudah mencari buku apa yang sedang dibutuhkan oleh pengunjung.



## **2. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Kebersihan, Kenyamanan dan Kelengkapan Peralatan yang ada di BPAD**

Kebersihan adalah salah satu faktor utama yang dapat menentukan kualitas suatu pelayanan. Dengan kebersihan yang terjaga dan ruangan yang terawat tentunya membuat para pengguna yang datang merasa tenang dan betah. Kebersihan adalah awal dari terciptanya suatu kenyamanan dalam melakukan aktifitas. Seperti yang dikemukakan oleh seluruh informan, bahwa kebersihan dan kenyamanan di BPAD sangatlah baik. Dengan keadaan seperti itu, mereka menjadi puas dan tenang. Bisa dibayangkan apabila keadaan lingkungan suatu tempat kotor dan tidak terawat. Selain tidak sedap dipandang mata, juga membuat orang-orang di sekitarnya terganggu sehingga tidak konsentrasi dalam menjalankan kegiatan atau aktifitasnya. Dalam hal ini BPAD telah berhasil menciptakan suasana yang bersih dan nyaman.

4 orang informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa kebersihan BPAD sangatlah bagus. Tidak terlihat adanya sampah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna saat melakukan aktifitasnya. Ada 2 orang informan, yaitu Melia (informan 4) dan Anggi (informan 5) yang mengatakan bahwa kebersihan yang ada di BPAD perlu ditingkatkan lagi. Selain kebersihan ruang baca, kebersihan kamar mandi dan tempat-tempat yang lain juga perlu diberi perhatian khusus.

Suatu perusahaan atau instansi diharapkan mempunyai perlengkapan yang lengkap dan memadai untuk memberi kemudahan dalam mengerjakan sesuatu atau melakukan aktifitas. Dengan perlengkapan yang memadai tentunya kegiatan yang dilakukan juga

akan menjadi lebih lancar dan lebih efisien. Begitupun dengan kelengkapan yang ada di BPAD. Sebagai perpustakaan nasional tentunya perlu menyediakan perlengkapan-perengkapan yang baik demi kemudahan para penggunanya, seperti perlunya katalog dengan sistem komputerisasi agar memudahkan pengguna mencari buku-buku yang diinginkan.

Mengenai kelengkapan peralatan BPAD, Lenny Tiar (informan 6) dalam penelitian ini, mengatakan bahwa akan lebih baik apabila BPAD dilengkapi dengan sistem komputerisasi untuk memudahkan pembaca dalam mencari buku. Lenny juga membandingkan BPAD dengan perpustakaan Universitas Lampung yang dilengkapi dengan sistem komputerisasi, sehingga mahasiswanya tidak terlalu kesulitan dalam mencari buku-buku yang diinginkan. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Febri (informan 3). Febri mengatakan akan lebih baik apabila menggunakan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) berupa sistem komputerisasi yang lebih canggih. Dari pernyataan 2 orang informan tersebut, dapat dikatakan bahwa perlengkapan yang ada di BPAD perlu dilengkapi dengan sistem komputerisasi yang dapat mendaftarkan koleksi buku yang ada di BPAD sehingga memudahkan dalam pencarian buku. Febri (informan 3) juga mengatakan bahwa perlengkapan yang ada di BPAD sudah baik, hanya beliau melihat kalau rak buku yang ada adalah rak lama. Informan 3 ini berpendapat sebaiknya rak-rak buku yang sudah lama dapat diganti dengan yang baru.

Sementara itu informan yang lainnya (Informan 1, 2, 4, dan 5) mengatakan bahwa perlengkapan yang ada di BPAD sudah baik dan cukup memadai. Mereka menilai

bahwa BPAD sudah memiliki banyak fasilitas yang dapat membantu petugas serta pengguna dalam pencarian buku.

#### **b. Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi Buku yang ada di BPAD**

Perpustakaan adalah tempat dimana disediakan beraneka ragam jenis buku dan koleksi lainnya seperti surat kabar, kamus, dan juga novel. Tempat ini dimanfaatkan oleh masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa untuk mencari data dari tugas-tugas mereka atau menambah referensi buku untuk menambah wawasan serta informasi lainnya. Pada bagian ini, peneliti mewawancarai pengguna untuk mengetahui bagaimana persepsi mereka mengenai koleksi buku yang ada di BPAD. Koleksi buku yang ada mencakup jumlah buku, kelengkapan buku, dan juga buku-buku keluaran terbaru.

Andre Hasan (Informan 1) mengatakan bahwa koleksi buku yang ada di BPAD sudah lengkap, mulai dari buku untuk pelajar, mahasiswa, umum, bahkan novel atau cerita-cerita non fiksi lainnya. Hanya yang disayangkan olehnya buku-buku yang disediakan adalah buku-buku lama. Tetapi walaupun buku-bukunya lama, Andre cukup mendapatkan informasi dan data-data yang dibutuhkan. Berdasarkan pendapat Andre tersebut, dapat dilihat bahwa Andre tidak terlalu menuntut adanya buku baru. Buku-buku lama juga cukup menarik bagi informan 1 ini, asalkan Andre mendapatkan apa yang dicari yaitu berupa materi-materi kuliah, jawaban-jawaban tugas atau informasi-informasi lainnya. Tias (Informan 2) mengatakan bahwa koleksi buku yang ada di BPAD sudah lengkap dan bagus. Sedangkan Febri (Informan 3) mengatakan kalau

buku-buku yang ada di BPAD kurang lengkap. Selain itu Febri juga mengatakan kalau buku-bukunya tidak *up to date* (bukan buku edisi atau keluaran terbaru). Febri menyarankan agar koleksi buku ditambah dengan buku-buku yang baru. Hal serupa juga diungkapkan oleh Lenny Tiar (Informan 6).

Melia (Informan 4) juga menyatakan hal serupa seperti Febri dan Lenny Tiar. Melia merasa kurang puas dengan buku-buku yang ada di BPAD. Informan 4 ini melihat buku-buku untuk pelajar kurang lengkap dan buku-bukunya mayoritas adalah buku lama. Melia juga mengeluh tentang penyusunan atau peletakan buku yang kurang tertata dengan rapi, seperti buku Ekonomi ada di rak buku bagian ilmu sosial. Melia berharap agar masing-masing buku diletakkan di tempatnya masing-masing sehingga pengguna lebih mudah mendapatkan buku yang mereka cari. Pendapat Melia tersebut dapat menjadi masukan yang berarti bagi BPAD untuk menyusun dan mengatur buku-buku yang ada agar sesuai dengan kajian ilmu dari buku masing-masing. Anggi (Informan 5) juga berpendapat sama dengan informan yang lainnya. Anggi melihat buku-buku yang ada di BPAD adalah buku lama. Anggi juga menambahkan kalau buku-buku kesehatannya masih kurang. Wajar saja kalau Anggi berpendapat seperti itu karena informan 5 ini bekerja di salah satu puskesmas yang ada di Bandar Lampung.

## 1. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 12. Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi Buku yang ada di BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut anda koleksi buku yang ada di BPAD ini?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Menurut saya koleksinya sudah lengkap, hanya yang disayangkan buku-bukunya adalah buku lama. Tapi saya sudah cukup puas. Yang penting saya mendapatkan apa yang saya cari.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Menurut saya koleksinya sudah bagus dan lengkap</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> Kalau buku-bukunya menurut saya masih kurang lengkap, perlu banyak penambahan lagi. Buku-bukunya juga tidak <i>up to date</i>.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b> Buku-bukunya masih kurang lengkap menurut saya. Buku pelajarannya sedikit, ditambah lagi buku-buku yang ada kebanyakan buku lama.</p> <p><b>Anggi (Informan 5)</b> Kalau soal buku, saya melihatnya masih kurang lengkap. Buku-buku mengenai kesehatan saya rasa perlu ditambah.</p> <p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b> Buku-bukunya lama. Seharusnya buku-buku komputer lebih diperbanyak yang baru, karena program komputer kalau yang lama banyak yang sudah tidak terpakai.</p>

## **2. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi Buku yang ada di BPAD**

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya akan data dan informasi yang ingin didapat melalui buku-buku yang disediakan. Perpustakaan sekolah tentunya menyediakan buku-buku yang bermanfaat bagi para pelajar dan terbuka bagi pelajar di sekolah itu saja, begitupun dengan perpustakaan yang ada di perguruan tinggi. Perpustakaan ini menyediakan buku-buku bagi para mahasiswanya dan terbuka untuk mahasiswa perguruan tinggi itu sendiri. Tetapi berbeda dengan BPAD. BPAD adalah perpustakaan daerah yang mencakup semua golongan masyarakat, mulai dari pelajar (TK, SD, SMP, SMA, mahasiswa dan umum) dan terbuka bagi siapa saja. Tentu saja dalam hal ini BPAD tidak hanya menyediakan buku khusus untuk pelajar atau mahasiswa saja, tetapi juga untuk semua jenis kalangan, bahkan buku-buku non fiksipun disediakan di BPAD. Banyak dan lengkapnya koleksi buku di perpustakaan merupakan salah satu daya tarik bagi para pengguna. Semakin banyak koleksi buku yang ada, semakin berkualitas pula perpustakaan tersebut. Keberadaan buku-buku keluaran terbaru juga perlu diperhatikan seiring dengan berkembangnya zaman serta Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK).

Berdasarkan pendapat para informan di atas, 4 orang informan (informan 3,4,5 dan 6) mengatakan bahwa koleksi buku yang ada di BPAD belum lengkap dan perlu adanya penambahan buku. Penambahan buku ini mencakup semua buku, yaitu mulai dari

buku untuk para pelajar, mahasiswa dan umum. Selain itu, seluruh informan (kecuali informan 2) mengatakan bahwa koleksi buku di BPAD mayoritas adalah buku-buku lama. Hal ini sangat disayangkan oleh para informan, khususnya mereka yang ingin menguasai ilmu komputer serta mengetahui lebih mendalam hal-hal mengenai internet, blog dan sebagainya.

Dari pernyataan para informan, dapat dianalisis bahwa koleksi buku di BPAD perlu ditingkatkan lagi khususnya untuk buku-buku baru. Dengan banyaknya buku-buku keluaran terbaru tentunya dapat membantu pengguna yang ingin belajar banyak hal, yang tidak ditemui dalam buku-buku lama, tanpa harus membelinya di toko buku. Hal ini tentunya sangat bermanfaat bagi mereka yang ingin mendapatkan pengetahuan lebih banyak lagi.

### **c. Persepsi Pengguna Terhadap Letak BPAD**

Lokasi atau letak suatu tempat merupakan salah satu faktor yang menentukan keinginan seseorang untuk mengunjungi tempat tersebut atau tidak. Pada bagian ini, penulis ingin mengetahui persepsi pengguna mengenai letak BPAD dilihat dari segi penggunaan transportasi dan jangkauan masyarakat. Dalam penelitian ini, para informan yang penulis wawancarai mayoritas menggunakan kendaraan pribadi untuk mengunjungi BPAD.

Andre Hasan (informan 1) menyatakan pendapatnya secara subjektif bahwa menurutnya lokasi BPAD ini baik-baik saja, dikarenakan letak BPAD dekat dengan letak rumahnya yang juga berada di Teluk. Andre mengatakan bahwa untuk datang ke

BPAD cukup berjalan kaki saja. Namun begitu peneliti menanyakan pendapatnya secara objektif, beliau mengatakan bahwa letak BPAD ini memang susah untuk dijangkau karena masyarakat yang ingin berkunjung harus gonta-ganti kendaraan umum apabila tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Informan yang lainnya (informan 2 sampai dengan 6) semuanya juga mengatakan hal yang sama seperti Andre, bahwa letak BPAD ini sangat sulit untuk dijangkau masyarakat karena harus berkali-kali naik kendaraan umum, yang pastinya dapat menghabiskan banyak uang. Seperti yang dikatakan oleh Melia (Informan 4). Informan 4 ini berkata apabila ingin mengunjungi BPAD memang sulitnya di transportasi. Untuk berangkat saja harus 3 kali naik kendaraan umum dan itu tidak hanya menghabiskan uang, tetapi juga waktu. Ferbri (Informan 3) dalam penelitian ini mengatakan bahwa letak BPAD ini memang jauh dari zona pendidikan, seperti kampus yang mayoritas ada di daerah Rajabasa. Seandainya letaknya berdekatan dengan kampus, tentu saja mahasiswa yang ingin mencari bahan referensi banyak yang akan berkunjung ke sana dikarenakan letaknya yang mudah dijangkau. Anggi (Informan 5) sependapat dengan Febri. Anggi menyayangkan letak BPAD susah dijangkau oleh masyarakat karena jauh dan jarang ada transportasi yang lewat.



## 1. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 13. Persepsi Pengguna Terhadap Letak BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut anda letak BPAD ini jika dilihat dari segi penggunaan kendaraan umum?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b>            Karena rumah saya dekat dengan BPAD, jadi buat saya enak-enak saja kalau mau berkunjung.            Kalau secara objektif, memang letak BPAD ini jauh dan susah dijangkau. Akan lebih mudah apabila mengunjungi BPAD menggunakan kendaraan pribadi.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b>            Kalau mau ke sini susah mbak. Bolak-balik naik angkot.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b>            BPAD ini letaknya jauh dari kampus. Kampus mahasiswa kan banyak di daerah Rajabasa, jadi seandainya BPAD letaknya di sana, pasti ramai dikunjungi mahasiswa yang ingin mencari referensi.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b>            Wah, kalau mau kesini ribet naik angkotnya. Kalau yang rumahnya di daerah Teluk masih enak, tapi yang seputar way halim, rajabasa dan sekitarnya harus 3 kali naik angkot untuk bisa sampai ke sini.</p> <p><b>Anggi (Informan 5)</b>            Letaknya susah dijangkau masyarakat karena daerah sini jarang dilalui oleh transportasi umum.</p>

	<p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b>          Kalau transportasi memang susah. Harus bolak-balik naik turun angkot, soalnya kita kan harus ngikutin arus dari transportasi itu. Tapi kalau naik kendaraan pribadi lebih gampang, tidak perlu muter-muter.</p>
--	--

## **2. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Letak BPAD**

Keberadaan suatu tempat dapat menjadi pertimbangan masyarakat untuk datang berkunjung atau tidak. Masyarakat juga tentunya akan melihat dari segi biaya dan waktu. Apabila letak tempat tersebut jauh dari kota atau jarang dilewati oleh kendaraan umum yang lewat, maka masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi akan segan mengunjungi tempat tersebut dikarenakan kesulitan untuk sampai ke tujuan. Terlebih lagi apabila biaya yang dikeluarkan cukup banyak untuk naik kendaraan umum hingga berkali-kali.

Seluruh informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa lokasi BPAD sulit dijangkau dikarenakan letaknya yang tidak banyak dilalui transportasi atau kendaraan umum. Bagi mereka yang bertempat tinggal di daerah Teluk Betung dan sekitarnya, lokasi ini memang sangat menguntungkan. Namun bagi masyarakat yang berada jauh dari daerah Teluk Betung, akan susah menjangkaunya apabila tidak menggunakan kendaraan pribadi.

#### **d. Persepsi Pengguna Terhadap Penampilan Pustakawan BPAD**

Setiap perusahaan pasti menekankan agar para karyawannya berpenampilan menarik dan sopan. Karena dengan berpenampilan menarik akan membuat orang-orang di sekitar kita merasa nyaman. Dapat dibayangkan apabila seorang karyawan melayani pelanggannya dengan penampilan yang tidak karuan dan bau. Tentu saja hal ini membuat pelanggan tersebut merasa tidak nyaman atau mungkin ingin segera meninggalkan tempat tersebut. Penampilan para pustakawan BPAD pun perlu diperhatikan. Penampilan yang rapi dan sopan akan menjadi pertimbangan kualitas pelayanan di BPAD. Dengan berpenampilan yang baik juga akan meningkatkan rasa percaya diri dan disukai oleh orang-orang yang ada di sekitar kita.

Seluruh informan dalam penelitian ini mengatakan bahwa penampilan para pustakawan BPAD rapi dan sopan. Mereka tidak pernah terlihat berantakan. Para informan menyukai gaya berpakaian pustakawan yang sederhana namun bersahaja. Seperti yang diungkapkan oleh Andre Hasan (Informan 1). Andre mengatakan bahwa pustakawannya selalu berpenampilan rapi dan tidak berlebihan. Melia (Informan 4) mengatakan bahwa pustakawan wanita menggunakan pakaian yang sopan, dan make up atau kosmetik yang sewajarnya. Berikut ini hasil wawancara penulis dengan para informan.

## 1. Hasil Wawancara dalam Bentuk Tabel

Tabel 14. Persepsi Pengguna Terhadap Penampilan Pustakawan BPAD

Pertanyaan	Jawaban
<p>Bagaimana menurut anda penampilan pustakawan BPAD dilihat dari segi kerapian dan cara berpakaian?</p>	<p><b>Andre Hasan (Informan 1)</b> Penampilannya rapi, sopan, juga kompak. Mereka semuanya tampak berahaja.</p> <p><b>Tias (Informan 2)</b> Penampilan mereka tentunya rapi dan bersih.</p> <p><b>Febri (Informan 3)</b> Penampilannya <i>oke</i>. Cara berpakaian mereka semuanya rapi dan sopan.</p> <p><b>Melia (Informan 4)</b> Bagus. Yang wanita menggunakan pakaian yang sopan dan kosmetik yang tidak terlalu mencolok. Yang pria juga terlihat rapi dan sopan.</p> <p><b>Anggi (Informan 5)</b> Para petugas selalu tampil rapi.</p> <p><b>Lenny Tiar (Informan 6)</b> Kalau penampilannya bagus, sopan, rapi dan menarik.</p>

## **2. Analisis Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Pengguna Terhadap Penampilan Pustakawan BPAD**

Penampilan bukanlah hal sepele yang dapat dengan mudah dilupakan. Penampilan juga dapat menentukan persepsi. Untuk mendapatkan persepsi yang baik dari mata seseorang, ada baiknya kita menjaga penampilan kita di manapun kita berada. Namun dalam hal ini kita dituntut untuk tetap pada batas yang wajar, bersahaja dan apa adanya. Dengan berpenampilan menarik juga akan menumbuhkan rasa percaya diri masing-masing individu.

Mengenai penampilan pustakawan BPAD, sesuai dengan pendapat para informan, dapat diambil kesimpulan bahwa para pustakawan selalu berpenampilan rapi dan sopan. Para informan senang melihat para pustakawan yang tidak berlebihan dalam penampilan mereka. Dengan penampilan yang menarik dan sopan tentunya membuat para pengguna yang datang merasa nyaman.

#### **D. Pembahasan**

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian dari sebuah gedung ataupun gedung tersendiri yang digunakan untuk menyimpan buku serta terbitan lainnya (Basuki, 1999: 5). Semua gedung yang bernama perpustakaan ini, telah memberikan jasa yang berarti bagi masyarakat. Pelajar yang mendapatkan tugas dari sekolah dan kurang mendapatkan referensi dapat mencarinya di gedung yang biasa dijuluki gudang buku ini. Begitupun mahasiswa. Para mahasiswa biasanya sibuk ke perpustakaan untuk mencari bahan-bahan skripsi mereka. Keberadaan perpustakaan ini tentunya sangat menolong sehingga masyarakat tidak perlu membeli buku di toko-toko buku dan itu berarti mereka tidak perlu mengeluarkan uang.

Namun sayang, keberadaan perpustakaan kurang mendapat perhatian dari masyarakat. Perpustakaan seolah-olah hilang dari penglihatan. Di zaman modern sekarang ini, masyarakat lebih memomorduakan perpustakaan dan memomorsatukan internet. Internet lebih banyak menjanjikan kemudahan daripada perpustakaan yang kebanyakan orang beranggapan menjemukan. Dengan mengakses internet, dalam sekejap saja akan keluar data-data yang diinginkan. Data-data inipun tidak hanya dalam bentuk tulisan, tetapi juga gambar dan sebagainya. Keberadaan internet memang sedang menjadi “trend” saat ini, khususnya di kalangan remaja. Semakin menjamurnya warung internet atau warnet di berbagai tempat semakin membuat masyarakat lupa diri. Mereka bisa berjam-jam berada di warnet untuk mencari data-data yang diinginkan ataupun sekedar membuka situs-situs pertemanan.

Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah (BPAD) merupakan gedung yang banyak memberikan manfaat bagi masyarakat. Sebenarnya perpustakaan daerah, yang dalam penelitian ini lebih tepatnya BPAD, bukan hanya tempat bagi mereka yang terkadang dijuluki “kutu buku”, “tidak gaul” atau semacamnya. Pintu BPAD selalu terbuka bagi siapa saja yang ingin berkunjung untuk mencari ilmu ataupun informasi. BPAD terbuka bagi seluruh kalangan, mulai dari pelajar (TK, SD, SMP, SMA), mahasiswa hingga kalangan umum. Semuanya dapat menikmati dan memanfaatkan buku-buku yang ada secara cuma-cuma dengan cara meminjamnya atau membacanya langsung di tempat. Untuk dapat meminjam buku-buku yang ada, masyarakat harus menjadi anggota BPAD terlebih dahulu. Buku yang diinginkan dapat dibawa pulang atau dipinjam selama satu minggu lamanya. Apabila buku yang dipinjam belum selesai dibaca atau masih dibutuhkan, buku tersebut dapat diperpanjang dengan terlebih dahulu menghubungi pustakawan yang bertugas.

Untuk menjadi seseorang yang cerdas, tentunya harus bisa memanfaatkan kesempatan yang ada. Dan salah satu kesempatan itu ada di BPAD. BPAD dapat dimanfaatkan untuk mencari ilmu-ilmu yang diajarkan di bangku sekolah, kampus ataupun mencari pengetahuan umum. Dengan banyak membaca buku, tentunya dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain. Bahkan di sana tersedia buku-buku pengembangan diri, yang dapat memberikan banyak inspirasi untuk menjadi lebih baik dan bijaksana. Jadi, tidak hanya cerdas dalam hal *intelegency* tetapi juga cerdas secara *spiritual*. Buku non

fiksipun tersedia bagi mereka yang sekedar ingin menghabiskan waktu dengan membaca cerita horor ataupun romantis.

Keberadaan BPAD kini mulai tenggelam dan jarang terdengar di telinga masyarakat. BPAD pastinya tidak setenar pusat-pusat perbelanjaan yang sedang merajalela sekarang ini. Mungkin di mata masyarakat BPAD adalah sebuah gedung tua yang tidak menarik dan tidak menghibur seperti mall-mall atau tempat hiburan lainnya yang selalu ramai dikunjungi siapa saja. Anggapan atau pendapat inilah yang dinamakan persepsi. Persepsi adalah proses dengan mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera kita. Persepsi mempengaruhi rangsangan (stimulus) atau pesan apa yang kita serap dan apa makna yang kita berikan kepada mereka ketika mereka mencapai kesadaran. Proses terjadinya persepsi itu sendiri bermula dari stimulasi alat indera kita, kemudian stimulasi terjadinya alat indera kita diatur, lalu stimulasi alat indera ditafsirkan dan dievaluasi (Devito, 1997: 75-76)

Persepsi yang timbul di mata seseorang bisa menjadi tolok ukur penilaian terhadap sesuatu. Penilaian akan baik atau buruknya sesuatu ini biasanya terekam pada saat pertama kali kita merasakannya dengan indera kita. Para pengguna yang datang ke BPAD akan melihat pelayanan yang diberikan para pustakawan kepada mereka. Apakah pelayanan itu baik atau buruk semuanya tergantung pada penilaian masing-masing. Salah seorang pengguna mungkin mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan BPAD baik adanya, namun bisa saja pengguna yang lain mengatakan



bahwa pelayanan yang diberikan tidak baik. Jadi semuanya tergantung kepada persepsi tiap individu.

Untuk menciptakan persepsi yang baik di mata masyarakat dan diminati keberadaannya, tentu saja BPAD perlu membenahi diri dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan, meningkatkan kinerja para pustakawan, kemudian meningkatkan kualitas buku yang ada, kebersihan, dan juga fasilitas ataupun peralatan-peralatannya. Dengan keadaan BPAD yang semakin berkembang, tentunya masyarakat yang datang berkunjung akan merasa senang dan puas serta persepsi mereka terhadap perpustakaan daerah tersebut menjadi baik adanya.

BPAD sebagai perpustakaan daerah yang ada di provinsi Lampung memiliki visi dan misi yang mulia untuk mewujudkan masyarakat yang berbudaya, cerdas, maju, mandiri dan sadar informasi. Dengan adanya visi dan misi ini tentunya akan membuat BPAD bergerak lebih cepat dan optimal agar visi dan misi tersebut dapat terlaksana. Dengan buku-buku yang ada serta mengadakan perpustakaan keliling, yang dapat mencakup masyarakat yang berada jauh dari pusat kota, itu berarti BPAD telah mengupayakan agar seluruh masyarakat memperoleh pengetahuan lebih banyak lagi. Lenny Tiar (Informan 6) dalam penelitian ini mengatakan bahwa visi dan misi BPAD telah dijalankan. 4 informan lain dalam penelitian ini mengatakan bahwa BPAD sudah baik dalam menjalankan visi dan misinya. Mereka adalah Andre Hasan (Informan 1), Tias (Informan 2), Febri (Informan 3) dan Melia (Informan 4). Sedangkan 1 orang mengatakan bahwa BPAD telah menjalankan visi dan misinya dengan cukup baik. Informan tersebut adalah Anggi (Informan 5).

Keperdulian pustakawan BPAD terhadap pengguna yang datang juga merupakan salah satu hal utama yang menjadi penilaian pengguna. Keperdulian ini dapat ditunjukkan dengan membantu pengguna yang mengalami kesulitan dan menanggapi keluhan pengguna. Pustakawan harus dapat memberikan solusi yang tepat dan efektif. Pustakawan harus selalu siap kapan saja saat pengguna membutuhkannya. Andre Hasan (Informan 1), Tias (Informan 2), Melia (Informan 4) dan Anggi (Informan 5) mengatakan bahwa para pustakawan sudah sigap dan peduli terhadap penggunanya. Febri (Informan 3) mengatakan kalau kesigapan para pustakawan BPAD cukup baik, dan Lenny Tiar mengatakan bahwa para pustakawan cukup peduli kepada para penggunanya.

Rasa tanggung jawab seorang karyawan sangatlah penting untuk memajukan tempat di mana dia bekerja. Dengan rasa tanggung jawab, tentunya akan membuat karyawan tersebut mengerjakan tugas-tugasnya dengan baik dan ikhlas. Sama halnya dengan pustakawan BPAD. Mereka dituntut untuk selalu bekerja dengan disertai rasa tanggung jawab yang tinggi, karena tanpa tanggung jawab, maka pekerjaan yang dilakukan tidak akan membuahkan hasil yang maksimal. Andre Hasan (Informan 1), Tias (Informan 2), Febri (Informan 3) dan Lenny Tiar (Informan 6) mengatakan bahwa tanggung jawab yang dijalankan oleh para pustakawan sudah baik. Sedangkan Melia (Informan 4) dan Anggi (Informan 5) mengatakan bahwa para pustakawan telah menjalankan tanggung jawabnya dengan cukup baik. Para informan tersebut melihat pelayanan yang diberikan oleh BPAD cukup membuat mereka senang dan puas. Hal ini merupakan suatu kebanggaan bagi BPAD karena menanamkan persepsi

yang baik di mata masyarakat tentang arti sebuah tanggung jawab. Rasa tanggung jawab ini hendaknya selalu dipertahankan dan selalu dijalankan. Kedisiplinan pun menjadi kunci utama berhasilnya suatu program kerja yang telah disusun oleh suatu instansi. Tanpa adanya kedisiplinan maka segala sesuatu yang telah diolah dan direncanakan akan menjadi kacau balau dan tidak terarah. Mentaati jadwal yang telah ditetapkan adalah salah satu kewajiban pustakawan BPAD. Datang tepat waktu dan pulang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan merupakan salah satu aspek yang dinilai oleh masyarakat. Salah satu informan dalam penelitian ini, yaitu Melia (Informan 4) mengemukakan pendapatnya bahwa ada beberapa pustakawan yang pulang terlebih dahulu sebelum jam pulang yang telah ditetapkan. Hal ini membuat penilaian pengguna akan kedisiplinan pustakawan berkurang. Karena itu diharapkan kedisiplinan selalu dijaga dan dilaksanakan dalam kehidupan sehari-hari.

Kesopanan dan ramah tamah sangat diperlukan dalam pergaulan masyarakat sehari-hari. Tanpa adanya dua hal tersebut maka komunikasi tidak akan berjalan dengan baik dan benar. Komunikasi yang tidak didasari dengan kesopanan dan keramah tamahan hanya akan menimbulkan pertengkaran dan ketidaknyamanan satu dengan yang lain. Antara pustakawan BPAD dengan pengguna yang datang harus terjalin komunikasi yang baik. Kuncinya adalah pustakawan melayani dan melakukan komunikasi dengan ramah dan sopan kepada pengguna serta tidak lupa untuk selalu tersenyum. Tersenyum adalah hal yang sederhana bahkan terkesan sepele. Namun senyuman yang diberikan dengan hati tulus tentunya akan memberikan kesan yang berbeda dan dapat menyejukkan hati orang yang melihatnya. 4 orang informan dalam

penelitian ini mengatakan bahwa para pustakawan ramah, baik dan sopan dalam menjalankan tugasnya. Mereka adalah Andre Hasan (Informan 1), Tias (Informan 2), Anggi (Informan 5) dan Febri (Informan 3). Sedangkan Melia (Informan 4) mengatakan kalau pustakawan BPAD kurang ramah dalam melayani pengguna. Sedangkan seorang informan lain dalam penelitian ini, yaitu Lenny Tiar (Informan 6) mengatakan bahwa ada beberapa pustakawan BPAD yang kurang tersenyum saat melayani penggunanya. Alangkah baiknya bila pustakawan BPAD saat melayani pengguna diiringi senyuman yang dapat menghangatkan suasana, sehingga komunikasi yang terjadi pun menjadi lebih bersahabat dan tidak ada rasa canggung atau bahkan takut yang dirasakan oleh pengguna. Dengan begitu suasana kekeluargaan pun bisa terjadi di BPAD.

Lingkungan yang nyaman, bersih dan tertata dengan rapi merupakan sarana yang tepat untuk melakukan aktifitas dan kegiatan sehari-hari. Kebersihan dan kerapihan akan membuahkan kenyamanan. Dan kenyamanan itu sendiri akan membuahkan ketenangan. Ketiganya adalah hal penting yang perlu dijaga dan dilestarikan. Suasana BPAD yang bersih membuat para informan merasa nyaman untuk melakukan aktifitasnya seperti membaca buku, mengerjakan tugas dan sebagainya. Mereka tidak merasa terganggu dengan adanya sampah ataupun kotoran lainnya. Hanya ada beberapa koreksi dan masukan dari 2 orang informan yang mengatakan bahwa kebersihan rak buku dan ruangan lain seperti kamar mandi juga perlu diperhatikan.

2 orang informan yang mengatakan bahwa kebersihan BPAD cukup baik atau cukup bersih serta perlu ditingkatkan lagi adalah Melia (Informan 4) dan Anggi (Informan 5). Sedangkan informan yang lain, yaitu Andre Hasan (Informan 1), Tias (Informan 2), Febri (Informan 3) dan Lenny Tiar (Informan 6), semuanya mengatakan bahwa kebersihan yang ada di BPAD baik adanya. Dalam hal kenyamanan ruang baca, BPAD pantas diacungkan jempol karena semua informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa kenyamanan yang ada di sekitar BPAD sangatlah baik dan suasana yang tidak terlalu ramai membuat para informan merasa lebih tenang dikarenakan tidak adanya gangguan dari pihak lain.

Berkembangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) sangat memudahkan masyarakat dalam mengerjakan sesuatu. Peralatan-peralatan elektronik yang canggih semakin bermunculan satu per satu. Dahulu kala, mesin ketik digunakan oleh para mahasiswa untuk mengerjakan laporan akhir atau skripsi mereka. Namun seiring berkembangnya teknologi, mahasiswa yang hidup di zaman sekarang membuat tugas, laporan dan skripsi mereka dengan menggunakan komputer, yang tentu saja pemakaiannya lebih mudah dan lebih praktis. Bahkan saat ini benda elektronik bernama “laptop” sudah mulai menjamur di kalangan mahasiswa. Keberadaan laptop tentu saja sangat bermanfaat bagi mahasiswa karena selain memiliki kelebihan yang sama dengan komputer, benda ini pun dapat dibawa kemana-mana. Berbicara tentang perlengkapan peralatan yang ada di BPAD, sebagian informan mengatakan bahwa perlu adanya penambahan peralatan seperti komputer yang berfungsi untuk mendata buku-buku yang ada agar memudahkan pengguna dalam proses pencarian buku.

Mereka adalah Febri (Informan 3) dan Lenny Tiar (Informan 6). Keberadaan sistem komputerisasi ini juga dimaksudkan agar BPAD tidak ketinggalan zaman dan mengikuti perkembangan teknologi yang ada.

Perpustakaan selalu identik dengan buku. Bukan perpustakaan namanya apabila di ruangan tersebut tidak didapati beraneka ragam jenis buku. Buku-buku yang ada di perpustakaan bukanlah buku-buku yang tidak mendidik, tetapi tentunya buku-buku yang memberi banyak pengetahuan bagi mereka yang ingin menimba ilmu. Pengguna yang datang ke perpustakaan dapat memilih buku-buku yang tersedia sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Macam-macam buku yang ada di perpustakaan biasanya mencakup buku pelajaran, kamus, surat kabar dan sebagainya.

Banyak dan lengkapnya koleksi buku yang ada di perpustakaan menjadi salah satu penilaian tersendiri bagi masyarakat. Kualitas buku yang ada juga ditentukan dan dinilai masyarakat dari lama atau barunya keluaran buku-buku tersebut. Para informan dalam penelitian ini, yaitu Andre Hasan (Informan 1), Febri (Informan 3), Melia (Informan 4), Anggi (Informan 5), dan Lenny Tiar (Informan 6), semuanya mengatakan bahwa mayoritas koleksi buku yang ada di BPAD adalah buku-buku lama atau di zaman sekarang orang-orang mengatakannya “jadul”. Para informan menginginkan agar koleksi buku-buku terbaru dan “*up date*” lebih diperbanyak lagi, sehingga mereka tidak ketinggalan untuk mengetahui informasi-informasi mengenai perkembangan teknologi, program komputer dan lain sebagainya.

