



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNG
MAHASISWA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

Oleh:

SISIRIA VALENTINE

NIM. 13 232 070

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH KONSENTRASI
MANAJEMEN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BATUSANGKAR
2018 M /1439 H**

ABSTRAK

SISIRIA VALENTINE. NIM. 13 232 070 judul SKRIPSI “**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNG MAHASISWA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN TANAH DATAR**” Jurusan Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusanngkar.

Yang menjadi pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah tentang minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, yang setiap tahunnya mengalami penurunan jumlah kunjungan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field reserach*) dengan metode deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dengan sumber data primer mahasiswa. Data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi, analisis yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

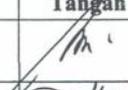
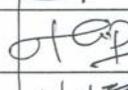
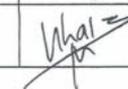
Hasil penelitian dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar yaitu, terbagi kedalam dua kelompok yaitu, faktor internal, yang menjadi faktor internal yaitu: *pertama*, Rasa Ingin Tahu yang Tinggi, *kedua*, Tersedinya Kebutuhan yang diinginkan. Dan faktor eksternal yaitu Keadaan Lingkungan yang memadai, seperti pelayanan yang baik, sarana dan Prsarana yang disediakan, dan daya tarik tempat yang dikunjungi. Dari kedua faktor tersebut masih belum mempengaruhi minat kunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar karena apa yang di harapkan mahasiswa atau pengunjung belum tercapai.

Kata kunci: *Faktor-faktor, Minat Kunjung, Mahasiswa*

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang ditulis oleh SISIRIA VALENTINE, NIM. 13 232 070, berjudul: "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNG MAHASISWA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN TANAH DATAR ", telah diuji dalam Ujian *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar yang dilaksanakan pada tanggal 14 Februari 2018.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

| No | Nama Penguji | Jabatan dalam Tim | Tanda Tangan | Tanggal |
|----|--|-------------------------------|---|-----------|
| 1 | Dr. Rizal, M.Ag NIP. 19731007 200212 1 001 | Ketua Sidang/ Pembimbing I |  | 26/2-2018 |
| 2 | Widi Nopiardo, MA NIP. 19861128 201503 1 007 | Sekretaris Sidang |  | 23/2 2018 |
| 3 | Dr. Himyar Pasrizal, SE., MM NIP. 19780524 200501 1 004 | Anggota I |  | 23/2-2018 |
| 4 | Khairulis Shobirin, SE., MM NIP.-. | Anggota II |  | 23/2 2018 |

Batusangkar, 21 Februari 2018
Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam




Dr. Ulya Atsani, S.H., M. Hum
NIP. 19750303 199903 1 004

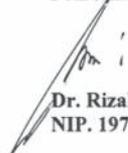
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama SISIRIA VALENTINE, NIM. 13 232 070, judul: **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNG MAHASISWA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN TANAH DATAR**". Memandang bahwa SKRIPSI yang bersangkutan telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang *munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Batusangkar 05 Februari 2018

Pembimbing I

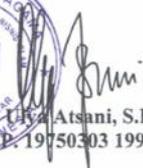

Dr. Rizal, M.Ag
NIP. 19731007 200212 1 001

Pembimbing II


Widi Nopiardo, MA
NIP. 19861128 201503 1 007

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri
Batusangkar




Dr. Utiy Atsani, S.H., M.Hum
NIP. 19750303 199903 1 004

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Sisiria Valentine

Nim : 13 232 070

Jurusan : Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI berjudul : **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNG MAHASISWA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN TANAH DATAR”** adalah hasil karya sendiri, dan bukan plagiat. Apabila kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi dengan ketentuan berlaku.

Batusangkar, 02 Februari 2018

Yang Membuat Pernyataan



Sisiria Valentine

13 232 070

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERNYAATAAN KEASLIAN

KATA PERSEMBAHAN

BIODATA

KATA PENGANTAR.....i

ABSTRAK iv

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Rumusan Masalah 6

D. Tujuan Penelitian..... 6

E. Manfaat Penelitian..... 6

F. Defenisi Operasional 6

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori 8

1. Teori Tentang Perpustakaan..... 8

2. Tujuan Perpustakaan Umum 9

3. Misi Perpustakaan 10

4. Fungsi Perpustakaan 11

5. Peran Perpustakaan 13

| | | |
|----------------|---|-----------|
| | 6. Minat Kunjung | 20 |
| | 7. Pemustaka | 31 |
| | 8. Perilaku Konsumen | 31 |
| | 9. Kualitas Pelayanan | 35 |
| | 10. Kepuasan Pelanggan/Masyarakat | 38 |
| | B. Penelitian yang Relevan | 46 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Jenis Penelitian | 49 |
| | B. Latar dan Waktu Penelitian | 49 |
| | C. Instrument Penelitian..... | 51 |
| | D. Sumber Data | 51 |
| | E. Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| | F. Teknik Analisis Data | 53 |
| | G. Teknik Penjamin Keabsahan Data..... | 54 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Temuan Penelitian | |
| | 1. Sejarah Singkat Lokasi penelitian | 55 |
| | 2. Perkembangan Perpustakaan | 56 |
| | 3. Visi dan Misi | 56 |
| | 4. Struktur Organisasi Perpustakaan | 58 |
| | 5. Kondisi Perpustakaan..... | 61 |
| | 6. Kondisi Peengunjung atau Pemustaka..... | 66 |
| | B. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar | |
| | 1. Faktor Internal | |
| | a. Rasa Ingin Tahu yang Tinggi | 67 |
| | b. Tersedianya kebutuhan yang diinginkan | 68 |

| | |
|--|----|
| 2. Faktor Eksternal | |
| a. Pelayanan yang baik..... | 69 |
| b. Sarana dan Prasarana yang disediakan..... | 70 |
| c. Daya Tarik Tempat yang di Kunjungi..... | 74 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 77 |
| B. Implikasi | 78 |
| C. Saran | 78 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Daftar Jumlah Kunjungan | 4 |
| Tabel 3.1 Skedul Penelitian | 50 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pegawai | 58 |
| Tabel 4.2 Fasilitas dan Sarana Informasi | 58 |
| Tabel 4.3 Prasarana Perpustakaan..... | 59 |
| Tabel 4.4 Jumlah Koleksi..... | 60 |
| Tabel 4.5 Layanan Perpustakaan | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar | 57 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Pedoman wawancara | 82 |
| Lampiran 2. Hasil wawancara..... | 84 |
| Lampiran 3. Foto wawancara dengan responden..... | 96 |
| Lampiran 4. Surat izin penelitian | 103 |
| Lampiran 5. Surat balasan penelitian..... | 104 |
| Lampiran 6. Surat dari Kesbangpol | 105 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Perpustakaan umum, sebagai salah satu pusat informasi yang dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda-beda seperti anak-anak, pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti dan masyarakat umum lainnya.

Perpustakaan merupakan organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Hal tersebut berarti, bahwa perkembangan perpustakaan akan dipengaruhi oleh perkembangan kebutuhan dan keinginan dari pemustakanya, sehingga perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.

Pendidikan merupakan bagian terpenting bagi perkembangan manusia. Salah satu sarana penting sebagai pondasi pendidikan adalah perpustakaan. Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sekarang ini memperoleh informasi tidak hanya melalui buku tetapi juga bisa melalui internet. Sudah banyak perpustakaan yang menyediakan fasilitas internet yang dapat dimanfaatkan untuk semua

pemustaka secara gratis. Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpun, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai media.

Menyelenggarakan perpustakaan agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik juga mengupayakan untuk mengajak, menarik, atau mengundang masyarakat berkunjung ke perpustakaan atas kesadaran dan kemauannya sendiri. Menurut kamus besar bahasa indonesia minat kunjung yaitu kecenderungan hati yang tinggi terhadap suatu gairah, keinginan untuk datang dengan tujuan mendapatkan hal yang bermanfaat. Oleh karena itu seseorang yang mengunjungi perpustakaan dapat ditandai dari adanya minat yang luas serta bernilai.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000: 52). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoadi (2004: 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut.

Kepuasan konsumen dapat terbentuk bila perusahaan mampu memberikan produk barang dan jasa sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas produk atau pelayanan

yang diberikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan karena dengan kualitas produk yang memenuhi preferensi konsumen akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut tertanam dalam pikirannya. Konsumen yang puas adalah konsumen yang akan berbagi kepuasan dengan produsen. Bahkan, konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lain

Hal tersebut berarti bahwa kepuasan mahasiswa akan tercipta apabila jasa layanan perpustakaan yang diterima oleh mahasiswa paling tidak sebanding dengan jasa yang diberikan oleh perpustakaan. Kemudian Khairunnas dan Assauri (2011: 1) menyatakan, bahwa *perceived quality* (persepsi kualitas) merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan terkait dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan. Hal tersebut jika di perpustakaan, berarti bahwa persepsi kualitas merupakan persepsi pemustaka terhadap keseluruhan kualitas jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pemustaka.

Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa bukanlah merupakan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat pemustaka mau berkunjung dan dari hubungan tersebut pengelola perpustakaan dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan, sehingga pengelola perpustakaan dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat senang atau puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Perilaku pengguna informasi berkaitan dengan kondisi yang ada di sekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi. Oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan

kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen merupakan asset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengguna. Kualitas pelayanan perpustakaan adalah salah satu variabel yang sangat menentukan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap pemanfaatan perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu perpustakaan yang disediakan untuk masyarakat umum Kabupaten Tanah Datar. Namun pada umumnya tingkat kunjungan pemustaka yang belum maksimal, khususnya kunjungan dari kalangan mahasiswa.

Hal ini dapat dilihat dari data jumlah pengunjung dari kalangan mahasiswa di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar pada tahun 2014 s/d 2016.

Tabel 1.1
Daftar Jumlah Kunjungan mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar dari Tahun 2014-2016

| No | Status Pengunjung | Tahun | | | |
|----|-------------------|-------|------|------|------|
| | | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 1 | Januari | 136 | 108 | 118 | 57 |
| 2 | Februari | 152 | 263 | 123 | 43 |
| 3 | Maret | 102 | 246 | 115 | 63 |
| 4 | April | 115 | 179 | 70 | 91 |
| 5 | Mei | 128 | 132 | 52 | 31 |
| 6 | Juni | 88 | 103 | 31 | 14 |
| 7 | Juli | 47 | 21 | 29 | 51 |
| 8 | Agustus | 40 | 37 | 47 | 36 |
| 9 | September | 273 | 152 | 58 | 53 |

| | | | | | |
|-------|----------|------|------|-----|-----|
| 10 | Oktober | 205 | 109 | 65 | 127 |
| 11 | November | 217 | 88 | 56 | 101 |
| 12 | Desember | 284 | 84 | 44 | 73 |
| Total | | 1787 | 1522 | 808 | 740 |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan wawancara awal dengan petugas perpustakaan pada Senin 24 Juli 2017 bersama dengan ibu Efri, SE. Jumlah kunjungan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar mengalami penurunan dan kenaikan, misalnya saja pada tahun 2014 yang mengalami penurunan pada bulan Maret, Juni, Juli, Agustus dan Oktober. Sedangkan pada tahun 2015 yang mengalami penurunan yaitu pada bulan Maret, April, Mei, Juni, Juli, Oktober dan November. Pada tahun 2016 juga banyak mengalami penurunan yaitu pada bulan Maret, April, Mei, Juni, Juli, November dan Desember. Dan pada tahun 2017 juga mengalami banyak penurunan yaitu pada bulan Februari, Mei, Juni, Agustus, November, dan Desember. Dilihat dari total kunjungan mahasiswa dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2017 terlihat bahwa pada tahun 2014 kunjungan mahasiswa cukup banyak yakni 1787, namun pada tahun 2015 terjadi penurunan kunjungan dari mahasiswa, jumlah kunjungan dari mahasiswa pada tahun ini yaitu 1522, pada tahun 2016 juga mengalami penurunan, pada tahun ini jumlah kunjungan mahasiswa sebanyak 808. Dan pada tahun 2017 jumlah kunjungan mahasiswa juga mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, jumlah kunjungan pada tahun ini sebanyak 740 kali kunjungan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka, Untuk mengetahui apakah pengelola perpustakaan sudah memberikan apa dibutuhkan pengunjung dan apakah sudah sesuai dengan harapan pengunjung. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perpustakaan ini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten tanah datar dan

menuangkannya dalam sebuah judul penelitian yaitu **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar “**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitiannya yaitu: Faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apa saja faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah/Manajemen Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri Batusangkar.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran kepada pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar
3. Meningkatkan pengetahuan penulis serta pembaca khususnya mahasiswa IAIN Batusangkar.

F. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman pembaca, maka penulis membuat defenisi operasional sebagai berikut:

Minat kunjung mahasiswa adalah keinginan seseorang untuk melakukan kunjungan pada tempat yang diinginkannya tanpa ada paksaan dari orang lain. Minat (*interest*) berarti kecenderungan dan kegairahan yang tinggi atau keinginan yang besar terhadap sesuatu. Minat yang timbul dari diri seseorang akan mempengaruhi pencapaian sesuatu yang mereka inginkan. Sedangkan mahasiswa atau pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan. Jadi dapat disimpulkan bahwa, minat kunjung pemustaka merupakan keinginan untuk datang ke perpustakaan dengan kesadaran sendiri tanpa adanya paksaan dari pihak lain.

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan merupakan sumber informasi secara umum, biasanya orang berkunjung ke perpustakaan dengan tujuan untuk membaca dan mendapatkan informasi serta pengetahuan melalui koleksi yang tersedia di perpustakaan.

Maksud dari penelitian ini adalah penulis ingin melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi minat kunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Teori tentang Perpustakaan

a. Defenisi Perpustakaan

Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik yang tercetak maupun terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut di susun berdasarkan sistem tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkannya. (Yusuf dan Suhendar, 2005: 1)

Perpustakaan adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang diatur dan disusun demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca (Sutarno, 2006: 11). Perpustakaan bersifat universal yaitu perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh semua kalangan sesuai dengan kebutuhan mereka, beragam kebutuhan informasi pemustaka, maka perpustakaan berkembang menyesuaikan kebutuhan tersebut.

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Pasal 1 ayat 6 menyatakan : Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

b. Defenisi Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan untuk menyediakan koleksi dan layanan perpustakaan secara bebas dan demokratis serta bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemustaka akan informasi, rekam atas pemikiran dan imajinasi manusia secara menyeluruh tanpa membedakan jenis kelamin, agama, ras, usia, pekerjaan dan status sosial. Perpustakaan ini dibiayai oleh dana umum serta jasa yang diberikan pada hakekatnya dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat. (Nurkumala sari dan Tri wahyu, 2013: 26)

Perpustakaan umum merupakan salah satu jenis perpustakaan yang berkembang di Indonesia. Perpustakaan ini melayani sesuai kebutuhan masyarakat, sehingga perpustakaan umum terbuka bagi semua kalangan masyarakat.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan, perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani masyarakat umum tanpa memandang status sosial-ekonomi, umur, pekerjaan atau jenis kelamin.

2. Tujuan Perpustakaan Umum

Sulistyo-Basuki, 1991 menyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai 4 tujuan utama yaitu sebagai berikut:

- 1) Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik.
- 2) Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat, dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna dan sedang hangat dibicarakan dalam kalangan masyarakat (informasi mutkahir).

- 3) Membantu warga untuk mengembangkan pengetahuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, bantuan yang diberikan adalah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai. Fungsi ini disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan atau pendidikan seumur hidup. Pendidikan sejenis itu hanya bisa dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepastakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan Nasional RI juga terbuka untuk umum, namun untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.
- 4) Bertindak selaku agen kultural, artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

3. Misi Perpustakaan

Selain beberapa tujuan yang harus dicapai seperti tersebut diatas, Perpustakaan Umum juga mempunyai misi agar tidak ditinggalkan oleh anggotanya. Menurut Blasius (2002) misi Perpustakaan Umum adalah sebagai berikut ini:

- 1) Menciptakan dan menguatkan kebiasaan membaca sejak dini.
- 2) Mendukung pelaksanaan pendidikan formal dan perorangan yang belajar mandiri.
- 3) Memberikan peluang bagi pengembangan kreativitas.
- 4) Merangsang imajinasi dan kreativitas kaum muda.
- 5) Mempromosikan warisan budaya, penemuan ilmiah dan inovasi.

- 6) Menyediakan akses pada ekspresi budaya.
- 7) Membina dialog antar budaya dan mendukung keanekaragaman budaya.
- 8) Membantu budaya lisan.
- 9) Menjamin akses atas semua jenis informasi ke masyarakat bagi semua warga.
- 10) Menyediakan cukup informasi bagi perusahaan, asosiasi, dan kelompok pemerhati setempat.
- 11) Memberikan kemudahan dalam pengembangan keterampilan dan ketidakbutaan informasi dan komputer.
- 12) Membantu dan aktif dalam kegiatan pemberantasan buta huruf pada semua tingkatan.

4. Fungsi Perpustakaan

Secara umum, perpustakaan mengemban beberapa fungsi umum sebagai berikut :

1) Fungsi Informasi

Perpustakaan menyediakan berbagai macam informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar penggunaan perpustakaan dapat mengambil berbagai ide dari buku yang ditulis oleh para ahli dari berbagai bidang ilmu, menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak sesuai kebutuhannya, memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan; memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

2) Fungsi Pendidikan

Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informal, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar di luar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah. Melalui fungsi ini manfaat yang dapat diperoleh adalah agar pengguna perpustakaan mendapatkan kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan untuk mengembangkan dan membangkitkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreativitas dan kegiatan intelektual, mempertinggi sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis, mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru.

3) Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan merupakan tempat untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat. Sebagai fungsi kebudayaan maka perpustakaan dimanfaatkan pengguna untuk: meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidup dan mutu kehidupan manusia baik secara individu maupun kelompok, membangkitkan minat terhadap kesenian dan keindahan yang merupakan salah satu kebutuhan manusia terhadap cita rasa seni, mendorong tumbuhnya kreativitas dalam kesenian, mengembangkan sikap dan sifat hubungan manusia yang positif serta menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis, menumbuhkan budaya baca dikalangan pengguna sebagai bekal penguasaan alih teknologi.

4) Fungsi Rekreasi

Sebagai fungsi rekreasi maka perpustakaan dimanfaatkan pengguna untuk menciptakan kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani, mengembangkan minat rekreasi pengguna

melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu senggang, menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif.

5) Fungsi Penelitian

Sebagai fungsi penelitian maka perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian yang meliputi berbagai jenis maupun bentuk informasi itu sendiri.

6) Fungsi Deposit

Sebagai fungsi deposit maka perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan di wilayah Indonesia. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah Perpustakaan Nasional.

5. Peran Perpustakaan

Perkembangan zaman saat ini ditandai dengan terjadinya perubahan yang sangat cepat, perubahan dalam segala bidang kehidupan masyarakat. Perpustakaan sebagai lembaga yang orientasinya melayani masyarakat penggunaannya, harus tanggap dengan perubahan itu kalau tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi, bukannya mengisolir dalam dunianya sendiri.

Menurut Hellprin (1991) dalam makalah Putu L. Pendit, perpustakaan tidak perlu mengubah fungsi utama yang kini dijalankannya, melainkan harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Untuk itu, perpustakaan harus bekerja keras meningkatkan efisiensi dalam menjalankan fungsi sebagai pengelola informasi.

Setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab dengan tuntutan profesionalisme pengelolaan, guna menjawab perkembangan zaman dan merespon serta berusaha memenuhi kebutuhan pemakai yang selalu berkembang. Kesemuanya itu tidak sederhana dan tidak pernah

berakhir, tetapi akan terus berubah, inovasi dan menyesuaikan dengan lingkungan kehidupan masyarakat.

Di negara-negara yang sudah maju, perpustakaan merupakan cermin kemajuan masyarakatnya, karena itu menunjukkan perpustakaan adalah bagian dari kebutuhan hidup sehari-hari. Sementara di negara-negara berkembang, keberadaan, eksistensi, dan perhatian masyarakat terhadap perpustakaan masih sangat terbatas. Penyebabnya beraneka ragam, di antaranya orang lebih atau masih mementingkan pemenuhan kebutuhan sosial ekonomi sebelum menjadikan perpustakaan sebagai prioritas kebutuhannya. Perpustakaan masih merupakan keinginan (*wants*) dari pada kebutuhan (*needs*) bagi sementara orang, artinya bahwa kesadaran dan pemahaman tentang perlunya layanan perpustakaan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang sudah ada, mulai menggejala dan berkembang, tetapi belum merupakan prioritas utama. Pada sisi yang lain untuk menyediakan perpustakaan yang representatif, menata, dan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat masih menghadapi tantangan yang tidak sederhana. Ada beberapa faktor yang menyebabkan perpustakaan belum dapat berkembang dan masih belum bisa berdiri sendiri, diantaranya adalah: (1) pengelola perpustakaan, (2) sumber informasi, dan masyarakat pemakai (Sutarno, 2005: 13).

Perpustakaan belum mampu menyediakan sumber informasi yang berkembang dan dibutuhkan oleh pemakai dan melayani masyarakat pemakai dengan profesional, kemudian mampu bersaing dengan lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang jasa informasi lainnya. Seperti pusat penelitian, lembaga demografis, dan pusat data bisnis. Pengelola perpustakaan harus dapat menempatkan posisinya secara tepat, kemudian menjawab pertanyaan mengenai status organisasi, sumber daya manusia, sumber informasi, sumber fisik dan sumber anggaran serta promosi dan publikasi yang memadai. Jika semua itu terpenuhi dengan baik, maka separuh persoalan telah

terjawab. Faktor yang kedua yaitu mengenai kemampuan memilih, menghimpun/mengadakan dan menyajikan informasi kepada pemakai, tentang apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk persoalan yang ketiga adalah dalam hal mengembangkan citra yang baik dan bagaimana membangun persepsi, respon, minat serta memotivasi pemakainya.

Dalam dunia yang bergerak serba cepat setiap organisasi pengelola informasi, termasuk perpustakaan harus berjuang untuk mampu bertahan atau eksis. Namun lebih daripada itu, sebaiknya terus berusaha untuk memupuk kemampuannya agar memiliki daya dan kekuatan dalam menjalankan seluruh aktivitasnya. Pada sisi lain, perpustakaan tidak dapat terhindar dari persaingan yang ketat dan kompleks. Cara yang dapat ditempuh misalnya dengan memanfaatkan secara cermat dan tepat guna teknologi (terutama teknologi informasi dan teknologi telekomunikasi). Membuka jaringan yang luas, mudah, dan berdaya guna. Lalu meningkatkan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, mengikuti temu karya ilmiah, mengadakan studi banding, patok duga (*benchmarking*) ke berbagai perpustakaan yang sudah maju dan menjalin kerja sama dengan pusat informasi dan dokumentasi. Perpustakaan seharusnya melakukan pembelajaran organisasi, sehingga terjadi suatu pengetahuan organisasi sesuai dengan kebutuhan. Sebuah perpustakaan perlu berpegang pada tugas pokok dan fungsinya sebagai lembaga informasi, sehingga dituntut untuk sanggup berprakasa melakukan perubahan sebelum lembaga lain berubah.

Perpustakaan berperan sebagai lembaga yang mengorganisasikan informasi-informasi yang ada di perpustakaan dengan cara sedemikian rupa sehingga mudah untuk ditemukembali. Dari sini dapat dirincikan, bahwa setidaknya perpustakaan memiliki peran dalam organisasi informasi sebagai:

- a. Lembaga penyimpanan/*storage* data (informasi)
- b. Lembaga mengolah dan mengorganisasikan informasi
- c. Lembaga penyebaran informasi

Tersedianya berbagai sumber informasi dan dan kecanggihan teknologi informasi komunikasi kemudahan pengguna untuk dapat langsung mengakses informasi tanpa bantuan perpustakaan . lalu muncul suatu pertanyaan, apalagi yang harus dilakukan oleh perpustakaan?.

Sintha Ratmawati, mengutip pendapat dari J. Thompson (1982) unuk menjawab pertanyaan ini dengan merumuskan peran perpustakaan di abad ke-21 sebagai berikut:

- a. Memberikan fasilitas akses terhadap sumber elektronik bagi mereka yang tidak memiliki akses itu secara fisik, termasuk reproduksinnya. Wang a (1995) menyebutkan sebagai alasan finansial. Ketidakmampuan seseorang untuk membeli semua sumber informasi yang dibutuhkannya membuat ia menggunakan jasa perpustakaan yang relatif murah.
- b. Membimbing pengguna mencari dan memiliki sumber informai yang sesuai dengan kebutuhaannya berdasarkan kemampuan profesionalisme yang dimiliki staf perpustakaan.
- c. Mengoleksi, mengatalog, dan mengindeks bahan pustaka. Keterampilan mengorganisasi informasi ini akan memberikan kemudahan untuk mengaksesnya, baik untuk informasi dalam bentuk tercetak maupun versi elektronik.

Sulistyo-Basuki (2009) menuliskan bahwa sebuah perpustakaan yang dikelola dengan baik dan dapat menempati peran yang penting dan strategis, melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik akan memberikan sejumlah nilai atau manfaat. Dimensi nilai yang terkandung dalam perpustakaan adalah:

a. Nilai pendidikan

Manusia memerlukan pendidikan dalam kehidupannya, karena dengan pendidikan manusia mampu mengembangkan potensi dan mengembangkan pemikirannya, masyarakat yang sudah maju dengan tingkat pendidikan yang memadai memungkinkan tingkat pemakaian perpustakaan pun juga tinggi. Ketika tingkat pemakaian informasi di perpustakaan tinggi, maka terbuka kemungkinan pula munculnya anggapan bahwa masyarakat telah berusaha memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

b. Nilai informasi

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi, dan informasi yang ada di perpustakaan tentunya sudah diseleksi, dihimpun, diolah, dipersiapkan, dan dikemas dengan baik sehingga semua informasi yang ada di perpustakaan benar-benar telah dikaji dan dianalisis serta dipertimbangkan kegunaannya. Karena itu sebuah perpustakaan memiliki nilai informasi, maksudnya adalah informasi tersebut dapat digunakan oleh orang atau masyarakat dalam menunjang atau memenuhi kebutuhannya.

c. Nilai ekonomis

Sebagai pusat pendidikan, perpustakaan dapat menjadi mediator untuk menetralkan tingkat kelemahan nilai ekonomis dari sebuah informasi yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan cara sebagai berikut:

- 1) Sebuah buku dibeli oleh perpustakaan dan dapat digunakan oleh banyak orang, maka buku tersebut akan sangat murah dibandingkan dengan buku yang sama tapi hanya digunakan oleh si pembeli dan keluarganya;
- 2) Apabila buku yang dibeli oleh perpustakaan jumlahnya banyak, biasanya akan mendapatkan potongan harga. Sementara seseorang tentunya tidak akan membeli buku sebanyak yang dibeli oleh perpustakaan;

- 3) Orang-orang yang berkunjung ke perpustakaan dapat dengan leluasa membaca dan meminjam, hal ini tidak mungkin dilayani oleh toko buku atau tempat yang lain;
- 4) Pengunjung perpustakaan dapat memesan buku atau informasi lain yang dibutuhkan untuk disediakan oleh perpustakaan, tanpa harus membayar;
- 5) Suasana di perpustakaan tidak sesibuk dan seramai sekolah, kampus, atau toko buku
- 6) Perpustakaan merupakan salah satu konsumen yang potensial bagi penerbit dan toko buku;

Suasana yang nyaman dan aman untuk membaca dan belajar di perpustakaan memiliki nilai ekonomis, meskipun tidak terlalu dapat dihitung dengan nilai uang.

d. Nilai sejarah dan dokumentasi

Seluruh informasi atau koleksi yang terhimpun dalam perpustakaan merupakan seluruh hak cipta, karya, dan karya umat manusia pada waktu yang lalu sampai sekarang. Perpustakaan dalam menghimpun berbagai jenis koleksi dan informasi yang berasal dari berbagai sumber, yang diciptakan dan merupakan wujud, bukti dan catatan atas sejarah kehidupan umat manusia yang sesuai dengan kondisi dan perkembangan pada masanya. Termasuk penemuan, pemikiran, berbagai cabang ilmu dan pengetahuan dan budaya. Begitu juga halnya dengan kejadian dan peristiwa kehidupan umat manusia masa kini dengan segala prestasi, keberhasilan, keunggulan, kemampuan, tantangan, serta dampak positif yang ditimbulkan.

e. Nilai sosial

- 1) Perpustakaan mempunyai nilai sosial atau nirlaba karena memang perpustakaan tidak diarahkan menjadi lembaga yang komersial untuk mencari keuntungan.

- 2) Dalam rangka subsidi silang, dengan membantu masyarakat yang secara ekonomis tidak mampu membeli buku atau mengadakan informasi yang mereka butuhkan
- 3) Dalam rangka pemerataan kesempatan belajar secara mandiri dan nonformal, karena perpustakaan memberikan waktu yang relatif lama dan tidak mengikat.

f. Nilai budaya

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang menghimpun, mewadai, menampung, melestarikan dan mengembangkan budaya umat manusia. Perpustakaan merupakan agen budaya, perubahan dan pembangunan, karena segala penemuan masa lalu yang ada di perpustakaan tidak hanya disimpan, tetapi dikaji dan dipelajari, diteliti dan dijadikan dasar pengembangan ilmu pengetahuan oleh para ilmuwan. Sejak dulu, sekarang dan masa yang akan datang perpustakaan merupakan sumber inspirasi yang tak habis-habisnya.

g. Nilai demokrasi dan keadilan

- 1) Memberikan kesempatan yang sama dan merata kepada pemakai dalam menggunakan perpustakaan dan semua fasilitas yang tersedia.
- 2) Memberikan kesempatan kepada pemakai untuk memberikan ide, gagasan, masukan untuk mengembangkan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- 3) Pada dasarnya perpustakaan adalah milik masyarakat atau komunitas tertentu, sehingga pembinaan dan pengembangannya menjadi tanggung jawab bersama.

Nilai keadilan dan demokrasi yang digunakan tetap mengacu pada kebijakan, jenis dan muatan informasi, yakni penyesuaian dengan segmen layanan dan kelompok masyarakat pemak

h. Nilai perubahan

Tidak ada satu ilmu pengetahuan pun yang murni berdiri sendiri. Ilmu pengetahuan yang dikembangkan kemudian adalah dalam rangka mengembangkan nilai-nilai budaya dan keingintahuan manusia dan mencapai perubahan, kemajuan, dan kesejahteraan hidup. Oleh karena itu sebuah perpustakaan mengandung nilai perubahan, pengembangan dan pembangunan.

i. Nilai hiburan dan rekreasi

Pada sisi lain kehidupan umat manusia, keberadaan sebuah perpustakaan yang baik akan dapat memberikan suasana lain, seperti sebuah mata air di padang pasir, yang memberikan kesejukan dan menghilangkan dahaga bagi masyarakat. Karena setiap perpustakaan apa pun jenisnya memiliki nilai-nilai hiburan, rekreasi, dan wisata batin orang yang sering membaca dan dapat meresapi kandungan bacaan yang baik, akan dapat memperoleh kepuasan dan kesejukan hati. Koleksi yang isinya mengandung nilai-nilai dan ajaran yang dapat memberikan rasa senang, menyejukan, dan mengisi kekosongan hati. Oleh sebab itu, penyelenggara perpustakaan sebaiknya cepat tanggap untuk memberikan nuansa kebersamaan. Memberikan selingan informasi dan bacaan ringan, atau pun terbukanya suasana hati nurani yang telah penat dengan kesibukan keseharian. (Suwarno, 2016: 9-13)

6. Minat Kunjung

a. Defenisi Minat Kunjung

Minat adalah perhatian, kesukaan, kecenderungan hati. Pengunjung, anggota, dan pemakai perpustakaan adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, kehadiran menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Untuk menjadikan mereka sebagai segmen pasar layanan perpustakaan

merupakan bagian layanan dan promosi. Tugas tersebut tidak mudah, sebab mereka baru mau ke perpustakaan jika mereka:

- 1) Tahu arti dan manfaat perpustakaan
- 2) Mereka membutuhkan sesuatu di perpustakaan
- 3) Tertarik dengan perpustakaan
- 4) Merasa senang dengan perpustakaan
- 5) Di layani dengan baik

Untuk sampai pada kondisi seperti itu, maka perpustakaan harus melakukan upaya, seperti melakukan permasyarakatan, publikasi, promosi, pendekatan, melayani keinginan dan kebutuhan peemakai. Jika hal-hal tersebut telah dapat dilakukan dengan baik dan mereka benar-benar-benar memperoleh nilai tambah atas keberadaan perpustakaan, maka pada saat itu pengunjung dan pemakai perpustakaan merupakan salah satu potensi dan kekuatan yang perlu terus dibina. (Febriani, 2015: 31-32).

Minat sering disebut *interest*, minat bisa di kelompokkan sebagai sifat atau sikap yang memiliki kecenderungan-kecenderungan atau tendensi tertentu. Minat dapat mempresentasikan tindakan-tindakan, minat tidak di kelompokkan sebagai pembawaan tetapi sifatnya bisa diusahakan, dipelajari dan di kembangkan.

Minat berkaitan dengan anggapan tentang relatif rendahnya perhatian terhadap perpustakaan, maka hal itu tidak dapat dipisahkan denngan adanya pandangan atau dapat sementara orang yang mengatakan bahwa minat terhadap perpustakaan masih rekatif randah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu atau gairah atau juga keinginan. Salah satu ahli menyebut minat (*interest*) itu merupakan kecenderungan, kegairahan atau

keinginan yang besar terhadap sesuatu. Sedangkan, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Kunjungan dapat diartikan sebagai berkunjung, datang atau pergi untuk menengok atau menjumpai. Setiap pengguna perpustakaan pasti memiliki frekuensi kunjungan yang berbeda-beda dalam memanfaatkan koleksi maupun layanan yang ada pada perpustakaan. Pada perpustakaan frekuensi berkunjung merupakan faktor utama keberhasilan suatu perpustakaan. Agar perpustakaan dikunjungi dan banyak pengguna yang datang pada perpustakaan maka sebaiknya perpustakaan menyediakan layanan, fasilitas, koleksi yang memadai dan selalu diperbaharui secara maksimal. (Devy, :6).

Sedangkan, dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia kunjungan dapat diartikan sebagai berkunjung, datang, dan atau pergi untuk menengok atau menjumpai. Di dalam perpustakaan kunjungan adalah faktor penentu keberhasilan perpustakaan. Seperti yang di ketahui bahwa perpustakaan yang berhasil adalah perpustakaan yang di kunjungi oleh penggunanya. Agar dapat dimanfaatkan dan di kunjunngi dengan baik perpustakaan haruslah menyediakan fasilitas dan layanan yang baik kepada penggunanya. Jadi di dalam perpustakaan terdapat masing-masing jumlah atau tingkatan pemustakannya yang dilihat dari berapa pemustaka yang datang ke perpustakaan. Untuk meningkatkan jumlah kunjungan yang datang ke perpustakaan sebaiknya menyediakan layanan yang di perlukan oleh pemustaka.

Jadi, minat kunjung adalah kecenderungan hati pada suatu objek yang ditandai dengan rasa senang, ketertarikan, mengunjungi atau menjumpai dan keinginan untuk terlibat dalam aktifitas tersebut.

b. Tujuan Kunjungan

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia tujuan adalah; Arah, haluan (jurusan) yang dituju maksud, sasaran. Kunjungan dapat diartikan sebagai berkunjung, datang atau pergi untuk menengok atau menjumpai. Pemustaka yang datang ke perpustakaan pada umumnya mempunyai keperluan atau tujuan masing-masing untuk datang ke perpustakaan, tidak semua pemustaka yang datang ke perpustakaan mempunyai tujuan yang sama. Seperti contohnya ada yang datang untuk meminjam buku, membaca, atau mencari informasi di perpustakaan. Hal ini menggambarkan bahwa kunjungan pemustaka ke perpustakaan berbeda-beda satu sama lainnya.

Menurut Sutarno NS mengatakan, tujuan pemustaka berkunjung ke perpustakaan “untuk dapat mengikuti kejadian dan perkembangan dunia terakhir, melalui berbagai sumber bacaan muktahir. Secara tidak langsung mendapatkan pengajaran dan pendidikan. Serta mencari rujukan dalam menyelesaikan tugas, menulis, meneliti, dan sebagainya”. (Itawari, 2017: 15)

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan kunjungan pemustaka datang ke perpustakaan adalah untuk mencari informasi yang dibutuhkan pemustaka dalam menyelesaikan tugas atau hanya datang untuk berkunjung dan membaca di perpustakaan

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung

Faktor yang mempengaruhi minat seseorang bisa oleh beberapa hal diantaranya seperti yang telah dikemukakan oleh Mahmud 1998 (dalam Hasbir, 2015: 160) sebagai berikut:

- 1) Kondisi fisik, keadaan jasmani dan kondisi yang baik akan mempengaruhi minat yang lebih tinggi. Namun setelah adanya peristiwa, sehingga mengakibatkan seseorang mengalami cacat

jasmani maka orang tersebut akan berubah minat belajarnya sehingga lebih suka kepada hal-hal yang lebih sesuai dengan kondisi dirinya.

- 2) Keadaan psikis, perubahan psikis seseorang mempengaruhi minat terhadap suatu bidang studi tertentu. Misalnya dengan gangguan jasmani dan rohaninya, maka akan mempengaruhi keinginan yang berbeda.
- 3) Lingkungan sosial, lingkungan atau alam sekitar akan mempengaruhi minat meskipun dalam waktu yang relatif lama.

Menurut Dahlan (2006) beberapa hal yang mendorong orang (pemustaka) betah berada di perpustakaan adalah:

- 1) Rasa nyaman;
- 2) Keadaan lingkungan fisik yang memadai;
- 3) Keadaan lingkungan sosial yang kondusif;
- 4) Layanan terakses secara *online*.

Menurut Sutarno 2003(dalam Bayu dan Sri, 2016: 16) ada beberapa hal yang mempengaruhi minat kunjung, yaitu :

- 1) Rasa ingin tahu yang tinggi

Seseorang yang berminat terhadap sesuatu karena tertarik dan ingin tahu. Keinginan pada dasarnya sudah ada pada setiap orang sejak kecil dan terus berkembang. Seseorang akan tertarik tentang sesuatu apabila sesuatu itu berguna dan menyenangkan sehingga termotivasi untuk mengetahui lebih dalam dengan serius. Oleh karena itu, perpustakaan perlu melakukan inovasi untuk menciptakan perpustakaan yang menarik.

- 2) Keadaan lingkungan yang memadai

Lingkungan yang baik memiliki andil dalam penyelenggaraan perpustakaan. Lingkungan tersebut mencakup lokasi yang strategis, mudah dikenal dan dijangkau masyarakat, bebas banjir, bersih, tenang, dan terdapat akses kendaraan.

Pemeliharaan gedung merupakan bagian yang penting dan perlu mendapat perhatian. Gedung yang terpelihara dengan baik dan tampak rapi dan bersih menyebabkan pengunjung betah berada di perpustakaan. Untuk membuat lingkungan tampak indah dan asri juga perlu memperhatikan lingkungan penunjang di sekitar perpustakaan seperti pemeliharaan taman. Manfaat penataan ruang perpustakaan dapat mempermudah siswa, guru dan pengunjung lainnya dalam memperoleh bahan pustaka yang diinginkan.

3) Tersedianya kebutuhan yang diinginkan

Koleksi perpustakaan yang diminati oleh seseorang akan memiliki manfaat, nilai yang sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka. Nilai dan manfaat tersebut dapat menambah pengetahuan, memberikan hiburan, kepuasan bahkan menimbulkan rasa bangga pada diri seseorang. Mengembangkan minat dan respon masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal diperlukan kesadaran diri bukan paksaan. Sehingga dengan berprinsip mengunjungi perpustakaan dapat memaksimalkan fungsi dan merasakan manfaat dari perpustakaan.

Faktor-faktor tersebut dapat terpelihara melalui sikap-sikap, bahwa di dalam diri tertanam komitmen dengan berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan hidup dan menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta keterampilan.

Berikut hal-hal yang mempengaruhi jumlah kunjungan, diantaranya:

- 1) Pelayanan yang meliputi keramahan, kecepatan, keakuratan/ kesesuaian informasi yang diberikan, dan bimbingan (pemanduan) kepada pengunjung.

- 2) Sarana prasarana, yang meliputi ketersediaan akan kelayakan fasilitas yang mendukung kelancaran aktifitas
- 3) Daya tarik tempat yang di kunjungi
- 4) Keamanan yang meliputi ketenangan dan kenyamanan pengunjung selama berada di tempat yang di kunjungi.
(Febriani, 2015: 33)

Adapun strategi untuk meningkatkan kunjungan ke perpustakaan diantaranya, yaitu

- 1) Mengadakan promosi perpustakaan
- 2) Menyediakan halaman perpustakaan di internet
- 3) Membuat beragam kegiatan yang dapat meningkatkan fungsi perpustakaan seperti perlombaan mengumpulkan artikel.
- 4) Melengkapi fasilitas yang ada
- 5) Menambah koleksi sesuai dengan kebutuhan mahasiswa setiap saat
- 6) Menyusun anggaran perpustakaan dengan tepat dan bijak
- 7) Memberikan pelatihan kepustakaan kepada pustakawan serta menambah tenaga pustakawan yang punya kemampuan kelebihan dan loyalitas dalam bekerja.
- 8) Menempatkan posisi perpustakaan di tempat yang strategis

d. Faktor Internal Dan Ekternal yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

1) Faktor Internal

Beberapa faktor internal yang mempengaruhi minat kunjung yaitu sebagai berikut: (Hendry, 2014: 46-50)

(a) Motivasi

Motivasi yang ada pada diri individu dimulai dari kebutuhan yang diinginkannya dan berusaha untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diharapkannya. Pendapat mengenai teori kebutuhan

dikemukakan oleh beberapa ahli, salah satunya menurut Frits Kluytmans, mengatakan bahwa motivasi terdiri dari dua komponen, yaitu: pada satu sisi dorongan internal untuk suatu tujuan dan tujuan eksternal yang mengaktifkan dorongan itu. Ini menjelaskan bahwa dorongan yang ada pada diri seseorang ada dua macam, pada sisi internal adalah dorongan yang muncul dari dalam dirinya sendiri dan dorongan eksternal adalah sebagai penggerak untuk mewujudkan dorongan yang timbul pada dalam dirinya. Motivasi internal dan eksternal lebih dikenal sebagai motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Dalam hal ini terdapat teori dua faktor yang dikemukakan oleh Herzberg yang biasa dikenal dengan *Two Factors Motivation Theory*. Menurut teori ini dalam Hasibuan (2008, P. 108), motivasi yang ideal merupakan yang dapat merangsang usaha adalah “peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan”.

(b) Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya. Persepsi merupakan stimulus yang diindera oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera. Dengan kata lain persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Persepsi merupakan keadaan *integrated* dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Apa yang ada dalam diri individu, pikiran,

perasaan, pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif berpengaruh dalam proses persepsi.

Persepsi berarti analisis mengenai cara mengintegrasikan penerapan kita terhadap hal-hal di sekeliling individu dengan kesan-kesan atau konsep yang sudah ada, dan selanjutnya mengenali benda tersebut. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian persepsi merupakan suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memahami dan mengerti tentang stimulus yang diterimanya tersebut. Proses menginterpretasikan stimulus ini biasanya dipengaruhi pula oleh pengalaman dan proses belajar individu.

(c) Sikap

Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan atau tidak diinginkan, mengenai objek orang atau peristiwa yang berhubungan yang dapat diketahui dengan melihat tiga komponen sikap yaitu: komponen kognitif, komponen afektif dan komponen perilaku. Komponen kognitif merupakan pernyataan nilai bahwa nilai demokrasi itu salah, komponen afektif adalah komponen yang merupakan segmen emosional dari sikap, sedangkan komponen perilaku sikap adalah komponen yang berfungsi untuk berperilaku dalam waktu tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

(d) Kepribadian

Ketika kita berbicara tentang kepribadian, kita tidak berbicara bahwa orang mempunyai pesona pandangan positif terhadap kehidupan. Ketika seorang psikolog berbicara tentang kepribadian mereka menggambarkan

hal dinamik yang menggambarkan pertumbuhan dan perkembangan seluruh sistem psikologis seseorang. Gordon Allport mengatakan bahwa keperibadian adalah organisasi dinamik dalam individu dan mempunyai sistem psikologis yang menentukan penyesuaian unik terhadap lingkungan.

Keperibadian seseorang dipengaruhi oleh hasil dari keturunan dan lingkungan. Faktor keturunan ditentukan oleh faktor-faktor sejak lahir, misalnya ukuran fisik, daya tarik wajah, jenis kelamin, tempramen, komposisi dan refleksi otot merupakan sebuah ritme yang dianggap dari orang tua yakni susunan biologis, psikologis, fisiologis inheren mereka. Akan tetapi jika keperibadian sepenuhnya ditentukan oleh faktor keturunan, ciri-ciri tersebut sudah ada sejak dilahirkan dan tidak ada pengalaman yang bisa menggantikannya, yang hal itu sangat tidak mungkin untuk merubah faktor tersebut. Padahal faktor keperibadian tidak sepenuhnya ditentukan oleh faktor keturunan. Diantara faktor yang memberi tekanan pada pembentukan keperibadian adalah kebudayaan dimana kita dibesarkan, pengkondisian awal, keluarga, teman, kelompok sosial dan pengaruh-pengaruh lain yang kita alami. Faktor lingkungan ini mempunyai peranan yang penting dalam membentuk keperibadian kita.

2) Faktor Eksternal

Berikut beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi minat kunjung yaitu sebagai berikut:

(a) Pendidikan

Inti dari kegiatan pendidikan adalah proses belajar mengajar. Hasil dari proses belajar mengajar adalah seperangkat perubahan perilaku. Dengan demikian pendidikan sangat besar pengaruhnya terhadap perilaku seseorang. Seseorang yang berpendidikan tinggi akan berbeda perilakunya dengan orang yang berpendidikan rendah.

(b) Kebudayaan

Kebudayaan diartikan sebagai kesenian, adat istiadat atau peradaban manusia. Tingkah laku seseorang dalam kebudayaan tertentu akan berbeda dengan orang yang hidup pada kebudayaan lainnya, misalnya tingkah laku orang Jawa dengan tingkah laku orang Papua.

(c) Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang ada di sekitar individu, baik lingkungan fisik, biologis, maupun sosial. Lingkungan berpengaruh untuk mengubah sifat dan perilaku individu karena lingkungan itu dapat merupakan lawan atau tantangan bagi individu untuk mengatasinya.

(d) Sosial-Ekonomi

Status sosial ekonomi seseorang akan menentukan tersedianya suatu fasilitas yang diperlukan untuk kegiatan tertentu, sehingga status sosial ekonomi ini akan mempengaruhi perilaku seseorang.

7. Pemustaka (Mahasiswa)

Menurut Sulistyobasuki 1994, (dalam Ahmad, 2015: 3), pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan Sutarno (2008), mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah orang atau kelompok masyarakat yang memakainya memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota. Sedangkan menurut Suwarno (2009) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, tergantung dari jenis perpustakaan tersebut.

Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9, tentang Perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Jadi untuk merekalah perpustakaan itu dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Sehingga kepuasan pemustaka perlu terus diupayakan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan. (Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

8. Perilaku Konsumen

a. Defenisi Perilaku Konsumen

Istilah perilaku erat hubungannya dengan objek yang studinya diarahkan pada permasalahan manusia. Di bidang studi pemasaran, konsep perilaku konsumen secara terus menerus dikembangkan dengan berbagai pendekatan. Perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan menyusuli tindakan ini.

Untuk memahami konsumen dan mengembangkan strategi pemasaran yang tepat kita harus memahami apa yang mereka pikirkan (kognisi) dan mereka rasakan (pengaruh), apa yang mereka lakukan (perilaku), dan apa serta dimana (kejadian disekitar) yang mempengaruhi serta dipengaruhi oleh apa yang dipikirkan, dirasa, dan dilakukan konsumen.

Dalam pemasaran kita tidak bias lepas dari pengarahan perilaku konsumen, seringkali kebutuhan konsumen ini tidak terpenuhi dan ia kan menunjukkan rasa kecewa, sebaliknya jika kebutuhan konsumen terpenuhi, konsumen akan memperlihatkan perilaku gembira sebagai manifestasi rasa kepuasannya.

Perilaku konsumen adalah tindakan-tindakan proses dan hubungan sosial yang dilakukan oleh individu, kelompok dan organisasi dalam mendapatkan, menggunakan suatu produk atau lainnya sebagai suatu akibat dari pengalamannya dengan produk, dan pelayanan serta sumber-sumber lainnya.

The American Marketing Association mendefenisikan perilaku konsumen sebagai berikut: “perilaku konsumen merupakan interaksi dinamis antara afeksi & kognisi, perilaku, dan lingkungannya dimana manusia melakukan kegiatan pertukaran dalam hidup mereka (American Marketing Association).

Dari defenisi tersebut di atas terdapat 3 (tiga) ide penting yaitu: (1) perilaku konsumen adalah dinamis, (2) hal tersebut melibatkan interaksi antara afeksi dan kognisi, perilaku dan kejadian di sekitar, serta (3) hal tersebut melibatkan pertukaran.

Perilaku konsumen adalah dinamis. Itu berarti bahwa perilaku seorang konsumen, grup konumen, ataupun masyarakat luas selalu berubah dan bergerak sepanjang waaktu. Hal ini memiliki implikasi terhadap studi perilaku konsumen, demikian pula pada pengembangan strategi pemasaran.

Perilaku konsumen melibatkan pertukaran. Itu merupakan hal terakhir yang ditekankan dalam definisi perilaku konsumen yaitu pertukaran di antara individu. Hal ini membuat definisi perilaku konsumen tetap konsisten dengan definisi pemasaran yang sejauh ini menekankan pertukaran. Kenyataannya, peran pemasaran adalah untuk menciptakan pertukaran dengan konsumen melalui formulasi dan penerapan strategi pemasaran. (Nugroho, 2003: 3-4)

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen

Menurut Philip Kotler & Armstrong, (2001: 201), faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah :

1) Faktor budaya

a) Budaya

Adalah serangkaian nilai, persepsi, keinginan, dan perilaku dasar yang dipelajari oleh anggota masyarakat dari keluarga dan instansi penting lain.

b) Sub budaya

Kelompok orang yang memiliki sistem nilai yang sama berdasarkan pengalaman dan situasi kehidupan yang serupa.

c) Kelas sosial

Adalah pembagian kelompok masyarakat yang relative permanent dan relative teratur dimana anggota-anggotanya memiliki nilai, minat, dan perilaku yang sama.

2) Faktor sosial

a) Kelompok

Dua atau lebih sekelompok orang yang berinteraksi untuk memenuhi tujuan individu atau tujuan bersama.

b) Keluarga

Merupakan organisasi pembelian di masyarakat tempat konsumen berada yang paling penting dan keluarga telah di teliti secara luas.

c) Peran dan status

Seseorang merupakan bagian dari beberapa kelompok, klub, organisasi. Peran dan status didefinisikan berdasarkan peran dan statusnya. Peran terdiri atas sejumlah aktivitas yang di harapkan untuk dilakukan menurut orang – orang di sekitarnya. Tiap peran membawa status yang menggambarkan penghargaan umum terhadap peran tersebut oleh masyarakat.

3) Faktor pribadi

a) Umur dan siklus hidup

Sepanjang hidupnya orang akan mengubah barang dan jasa yang di belinya.

b) Pekerjaan

Pekerjaan akan mempengaruhi barang dan jasa yang dibeli. Para pemasaran berusaha mengidentifikasi kelompok pekerjaan yang memiliki minat di atas rata-rata terhadap produk dan jasa mereka.

c) Situasi ekonomi

Situasi ekonomi seseorang akan mempengaruhi pilihan produk. Pemasar barang yang sensitive pendapatan akan memperhatikan trend pendapatan, tabungan, dan tingkat suku bunga.

d) Gaya hidup

Gaya hidup seseorang adalah pola hidup seseorang yang tergambar pada aktivitas, *interest*/minat, dan opinion

orang tersebut. Gaya hidup menggambarkan sesuatu yang lebih dari kelas sosial atau kepribadian seseorang.

e) Kepribadian dan konsep diri

Kepribadian adalah karakteristik psikologi yang membedakan seseorang yang menghasilkan tanggapan secara konsisten dan terus menerus terhadap lingkungannya.

4) Faktor psikologis

a) Motivasi

Motif adalah kebutuhan yang mendorong seseorang secara kuat mencari kepuasan atas kebutuhan tersebut.

b) Persepsi

Persepsi adalah proses menyeleksi, mengatur dan menginterpretasikan informasi guna membentuk gambaran yang berarti tentang dunia.

c) Pembelajaran

Adalah perubahan perilaku seseorang karena pengalaman. Pembelajaran terjadi melalui saling pengaruh antara dorongan, stimulant, cues, tanggapan, dan penguatan yang saling mempengaruhi.

d) Keyakinan dan sikap

Keyakinan adalah pemikiran deskriptif yang dipertahankan seseorang mengenai sesuatu. Situasi ekonomi seseorang akan mempengaruhi pilihan produk. Pemasar barang yang sensitive pendapatan akan memperhatikan trend pendapatan, tabungan, dan tingkat suku bunga.

9. Kualitas Pelayanan

a. Defenisi Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control*, dalam Sari dan aksa, 2011: 103-104 kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu poduk / jasa adalah sejauh mana produk/jasa memnuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceivedservice*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002: 83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut:

- 1) Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- 2) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Garvin dalam Tjiptono dan Chandra (2005: 113) mengembangkan delapan dimensi kualitas, yaitu:

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu mengenai karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya bentuk dan kemasan yang bagus akan lebih menarik pelanggan.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*). Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Seperti halnya produk atau jasa yang diterima pelanggan harus sesuai bentuk sampai jenisnya dengan kesepakatan bersama.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Biasanya pelanggan akan merasa puas bila produk yang dibeli tidak pernah rusak.

- 6) *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misalnya kemasan produk dengan warna-warna cerah, kondisi gedung dan lain sebagainya.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. Sebagai contoh merek yang lebih dikenal masyarakat (*brand image*) akan lebih dipercaya dari pada merek yang masih baru dan belum dikenal.

10. Kepuasan Pelanggan/Masyarakat

a. Defenisi Kepuasan Masyarakat

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja gagal memenuhi harapan maka, pelanggan kecewa. Jika kinerja melampaui harapan pelanggan amat puas atau terpukau.

Menurut Kotler, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler dkk, 2000: 52). Sedangkan Tse dan Wilton (1988) dalam Lupiyoado (2004: 349) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam kualitas pelayanan produk dan jasa. Adanya peningkatan masyarakat, perkembangan industri, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tingkat pendidikan yang semakin tinggi, deregulasi dan kebijakan pemerintah dibidang industri perhotelan yang telah

mengakibatkan perubahan dalam sistem nilai. Tuntutan pelanggan terhadap pelayanan hotel yang baik, bermutu dan lebih cepat semakin semakin terasa. Pelanggan mampu menilai dan dengan bebas memiliki hotel yang dipercaya dan memberikan kualitas pelayanan yang dikehendaki. (Agung, Permata, dan Budi, 2015: 74)

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002: 30). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Dari definisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan Pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi terhadap kepuasan. Persepsi kepuasan pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya. Harapan pelanggan merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan sering kali diformulasikan berdasarkan keyakinan pelanggan tentang apa yang akan terjadi. Harapan pelanggan bersumber dari faktor yang sulit dikendalikan oleh departemen pemasaran seperti kebutuhan pelanggan, komunikasi dari mulut ke mulut, penawaran persaingan dan sebagainya.

Semua tindakan yang dilakukan untuk mengetahui harapan pelanggan tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam setiap perusahaan maupun organisasi. Perusahaan seperti ini adalah perusahaan yang berfokus pada pelanggan.

Faktor utama yang harus dilakukan untuk membentuk fokus kepada pelanggan adalah perusahaan harus menepatkan karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka

memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi fokus strategi, sehingga perusahaan harus memiliki sistem pengukuran tersebut harus di integrasi dengan barometer kepuasan pelanggan dan persepsi harapan pelanggan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat di salurkan dan begitu juga sebaliknya akan merasa tidak puas apabila dorongan-dorongan tersebut tidak tersalurkan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. (Setiawan, 2015: 57-58)

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (pelanggan) adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

- 3) Emosional, pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan tinggi.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 5) Biaya, pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Filosofis manajemen merupakan kekuatan dasar untuk menunjukkan desain dan standar kepuasan pelanggan. Filosofis manajemen tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses
- 2) Memberdayakan staf organisasi
- 3) Anggota organisasi bertindak sebagai pelayan
- 4) Menyadari bahwa pelanggan selalu benar

Kepuasan pelanggan pada dasarnya selalu berubah-ubah dan merupakan hal yang *intangibile*, pelanggan akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai harapan kepuasan yang akan mereka terima dari perusahaan. Aspek fisik (bangunan, kantor, penampilan karyawan, penataan fasilitas fisik), desain produk, kesehatan produk, dampak produk, dan harga mengandung janji dari pihak perusahaan pada pelanggannya. (Yamit,2002: 78-82)

c. Mengukur Kepuasan Masyarakat (Pelanggan)

1) Sistem pengaduan

Sistem ini diberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan, dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan

keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan itu pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hasil ini sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.

2) Survei Lapangan

Survei lapangan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat, pos, telepon, atau wawancara langsung.

3) Panel Pelanggan

Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain.

d. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller (2012) di kutip oleh Tjiptono, terdapat empat metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan:

1) Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyiapkan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, kritik, pendapatan, dan keluhan mereka. Media yang biasa digunakan biasanya berupa kotak saran yang di tempatkan di lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, *websites* dan lain-lain.

Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi, karena metode ini bersifat pasif, maka sulit

mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.

2) *Ghost shopping (mystery shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shopper* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan jasanya. Kemudian mereka membuat laporan berkasnya dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing. Selain itu, para *ghost shoppers* juga dapat mengobservasi cara perusahaan dan pesainya melayani permintaan spesifik pelanggan, menjawab pertanyaan pelanggan, dan menangani setiap masalah/keluhan pelanggan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung sebagai *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggan.

3) *Lost customer analysis*

Penyedia jasa dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4) *Survey kepuasan pelanggan*

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan di gunakan dengan menggunakan *survey*, baik *survey* melalui pos, telepon, e-mail, *websites* maupun wawancara langsung. Melalui *survey*, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

e. Manfaat Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)

Harapan pelanggan mengenai kepuasan yang selalu berubah hampir menuntut kepiawaian produsen, karena kepuasan itu sesungguhnya perantara bagi produsen menuju perbaikan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan akan memberi manfaat bagi perusahaan berupa:

- 1) Hubungan antar perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- 4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mounth*) yang menguntungkan bagi perusahaan
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan, dan
- 6) Laba yang di peroleh dapat meningkat

f. Strategi Memuaskan Kebutuhan Pelanggan

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Untuk dapat memuaskan kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat melakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- 1) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan

Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli

suatu produk atau jasa. Perlu disadari bahwa tidak semua pelanggan mau dan mampu secara terbuka mengungkapkan motif pembelian suatu produk atau jasa. Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan atas suatu produk atau jasa, akan memudahkan perusahaan dalam mengomunikasikan produk kepada sasaran pelanggannya.

- 2) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli
Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.
- 3) Membangun citra perusahaan
Perusahaan perlu memerhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan. Persepsi positif atau negatif sangat tergantung pada informasi yang diterima pelanggan atas produk yang dihasilkan perusahaan.
- 4) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan
Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan yang nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan menjadi motivasi setiap unit dalam organisasi, maka pembentukan citra akan maksimal.

Memuaskan pelanggan dapat terealisasi, jika perusahaan menjadikan kepuasan kebutuhan pelanggan sebagai strategi bisnis yang berkelanjutan dan bukan hanya kebijakan sesaat. Memberikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan tidak hanya kepada pelanggan eksternal tetapi juga kepada pelanggan internal atau para karyawan. Tidak ada artinya bagi perusahaan yang memberikan kepuasan kepada karyawan, jika mereka gagal dalam memuaskan para pelanggan eksternal. Demikian pula sebaliknya, tidak ada

artinya bagi perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan eksternalnya, sementara pada saat yang sama gagal memberikan kepuasan pada karyawan atau pelanggan internalnya. (Yamit, 2001: 93-94)

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat di ambil dari berbagai sumber ilmiah, baik skripsi, tesis, disertai jurnal penelitian. Untuk itu peneliti akan mencantumkan beberapa penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti, yaitu:

1. Skripsi dari Isti Maisyaroh tahun 2014, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, berjudul “Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat kunjung Pemustaka Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten”. Pada skripsi ini dijelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung pemustaka ke perpustakaan. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Untuk mendapatkan data valid, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Semua data kualitatif yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penelitian kualitatif ini menggunakan uji kredibilitas dan uji konfirmailitas. Untuk uji kredibilitas peneliti menggunakan perpanjangan pengamatan, analisis kasus negatif, dan memberchek. Sedangkan untuk uji konfirmabilitas peneliti berdiskusi dengan ahli untuk mendapatkan profesional judgement agar hasil penelitian lebih objektif. Hasil penelitian yang didapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten yaitu: *Pertama*, kurangnya kesadaran

masyarakat tentang sebuah perpustakaan. *Kedua*, koleksi perpustakaan yaitu kelengkapan koleksi, kesesuaian koleksi dan kemutahiran koleksi yang tidak bisa memberikan kepuasan kepada pemustaka. *Ketiga*, fasilitas perpustakaan yaitu letak gedung, penataan koleksi, dan fasilitas yang kurang memenuhi kebutuhan pemustaka. *Keempat*, kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka dan sikap pustakawan.

2. Skripsi oleh Dina Fiki Hasanah tahun 2013 berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung di Perpustakaan Kedokteran Universitas Gajah Mada”. Dari penelitian minat kunjung untuk datang ke pustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kunjungan perpustakaan yaitu datang ke perpustakaan merupakan suatu kebutuhan, adanya koleksi yang lengkap, pelayanan yang ramah, suasana yang nyaman, fasilitas yang diberikan dan perpustakaan digunakan sebagai tempat tujuan. Kendala-kendala yang dihadapi baik dari pustakawan maupun pemustaka antara lain jaringan internet yang *trouble*, perhitungan uang denda di hari minggu, jumlah eksemplar buku yang terbatas, penataan koleksi pada rak yang tidak sesuai dengan call number, banyaknya kunci loker yang rusak, terjainya *trouble* di layanan pinjaman dan pengembalian dan statistik kunjungan yang kurang terkontrol. Solusi yang diberikan oleh Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM yaitunya adanya layanan perpanjangan buku via SMS, layanan antri via SMS, atau non SMS, penambahan fasilitas dan pendidikan pemakai.
3. Skripsi oleh Emmy silviana, “Evaluasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Turunnya Jumlah Pengunjung Di Obyek Wisata Bahari Lamongan (Wbl) di Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan”. Dari penelitian diketahui bahwa kondisi sarana prasarana 2,86% dalam keadaan baik. untuk aksesibilitas 2,5% kondisinya baik. sedangkan untuk sapta pesona mengenai Keindahan

22,48% responden mengatakan baik, Kenyamanan 13,02% mengatakan baik, Keamanan dilokasi wisata 14,40% responden mengatakan baik, Kebersihan 22,21% responden mengatakan baik, Keramahan 9,14% responden mengatakan bahwa petugas yang ada dilokasi wisata ramah, Kenang-kenangan 13,97% responden mengatakan baik, dan untuk Atraksi dilokasi wisata 4,78% mengatakan baik. Kondisi tersebut diatas di duga menjadi penyebab turunnya jumlah pengunjung di WBL.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Meidiyanti Firliyani mahasiswa Ilmu Perpustakaan Universitas Diponegoro dengan judul “Pengaruh Layanan Terhadap Tingkat Kunjungan Siswa di Perpustakaan SMA Negeri 2 Pemalang”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan metode pengumpulan data diantaranya dengan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini melibatkan 122 peserta didik sebagai responden. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa 75,4% atau 92 responden menyatakan bahwa layanan di perpustakaan SMA Negeri 2 Pemalang baik dalam melayani pemustaka. Sebanyak 46,7% atau 57 responden menyatakan bahwa tingkat berkunjung mereka ke perpustakaan tergolong baik, ini artinya layanan perpustakaan

Meskipun pada pokoknya skripsi dan karya ilmiah di atas memiliki kesamaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung, namun yang membedakan penelitian yang penulis ajukan dengan karya ilmiah tersebut terletak pada permasalahan dan objeknya. Penelitian yang penulis lakukan mengenai seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah *field research* (penelitian lapangan) yaitu peneliti turun langsung kelapangan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian. Metode yang peneliti gunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari wawancara dan dokumentasi.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.

B. Latar dan Waktu Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Sedangkan waktu yang penulis lakukan untuk melakukan penelitian ini yaitu dimulai bulan September 2017- Februari 2018.

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian 2017

| Kegiatan | Tahun 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | 2018 | | | | | | | | |
|-----------------------------------|------------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|--|
| | September | | | | Oktober | | | | November | | | | Desember | | | | Januari | | | | Februari | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| Bimbingan proposal skripsi | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menunggu jadwal seminar | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Seminar proposal skripsi | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Revisi hasil setelah seminar | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Pengurusan surat izin penelitian | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Pengumpulan data | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Pengolahan data dan analisis data | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Bimbingan skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Munaqasyah | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | |

C. Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti langsung menjadi instrumen kunci dengan cara peneliti langsung berada dilapangan untuk meneliti yaitu dengan melakukan wawancara atau daftar pertanyaan dan mengambil dokumentasinya. Kemudian untuk instrumen pendukungnya, peneliti menggunakan alat-alat bantu seperti handphone, kamera, dan buku.

D. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian atau subyek dari mana data diperoleh. Sumber data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder, adapun perbedaannya yaitu sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada peneliti, sedangkan sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada peneliti (Sugiyono, 2012: 225).

Sumber data primer penulis yaitu mahasiswa yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar. Sedangkan sumber data sekunder penulis yaitu pengelola perpustakaan, laporan tahunan dan dokumentasi dari pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

Dalam menentukan sumber data penulis menggunakan teknik *sampling* yang dipakai adalah *snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mulanya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu dua orang, tetapi karena dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti melengkapi mencari orang lain yang dipandang lebih tahu dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang yang sebelumnya. Begitu

seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak (Sugioyo, 2014: 157).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu dengan cara mendapatkan data dari beberapa sumber data untuk melengkapi data yang didapatkan. Sumber data diambil secara acak dengan melakukan wawancara, dengan pertanyaan yang sama kepada setiap sumber data yang dipilih

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil menatap muka antara penanya dengan penjawab dengan menggunakan panduan wawancara (Suharsimi, 2010: 270). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur (*semistruktur interview*) dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur.

Tujuan penelitian menggunakan metode ini adalah untuk memperoleh data secara jelas dan konkret karena peneliti bisa langsung bertemu dengan informannya dan bisa langsung menanyakan dan menggali lebih dalam hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian yang dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini berupa foto-foto yang diambil selama penelitian dan buku-buku ataupun arsip dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar yang ada hubungannya dengan penelitian.

Tujuan peneliti menggunakan metode ini adalah untuk melengkapi data yang sudah didapatkan dari hasil wawancara. Serta untuk

menjadikan bahan perbandingan dengan data yang didapatkan sebelumnya.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2010: 139). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut :

1. Data *Reduction* (Reduksi Data)

Data Reduction sebagai suatu proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan perusahaan, sehingga data itu memberi gambaran yang lebih jelas tentang hasil wawancara dan dokumentasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung. Jadi, dari data yang peneliti peroleh data itu nantinya akan dipilih mana yang perlu dan penting yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung.

2. Data *Display* (Penyajian Distribusi)

Data Display yaitu sekumpulan informasi tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Setelah melakukan reduksi data, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian terhadap data tersebut. Data yang didapat tersebut akan disajikan dalam bentuk uraian singkat. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan sehingga akan lebih mudah dipahami.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau Verifikasi)

Setelah data dipilih dan disajikan, maka selanjutnya peneliti akan membuat kesimpulan dari data tersebut. Penarikan kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Untuk memperoleh kredibilitas atau tingkat kepercayaan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tehnik triangulasi. Dalam tehnik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai tehnik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai tehnik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Triangulasi yang peneliti gunakan adalah triangulasi metode dan triangulasi sumber, yaitu :

1. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang tersedia
2. Membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan informan lainnya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Batusangkar didirikan oleh himpunan ALUMNI sekolah-sekolah “KOAKUNRENZYO, JOKYU KANRI GAKKO, GUNSEI GAKKO” tahun 1945 di Batusangkar (Batusangkar Kai), dengan tujuan senantiasa mengenang masa-masa bersekolah di Batusangkar baik oleh para guru maupun pelatih jepang.

Dengan adanya ikatan historis, simbolis, maupun karena nostalgia hubungan antara masyarakat Kai/Yayasan Gunung Bungsu dengan masyarakat selalu terpelihara, dimana mantan guru-guru/pelatih dari Jepang berulang kali datang berkunjung ke Batusangkar, dengan kegiatan yang di utamakan dibidang pendidikan masyarakat.

Sesuai dengan perkembangan waktu maka pada tanggal 10 November 1988 himpunan alumni ini secara nyata mendirikan Perpustakaan di jalan Hamka no. 58 Parak Juar Batusangkar, di atas Tanah milik Ibu Hj. Gin Djailin Tamin dan di kelola oleh Yayasan Gunung Bungsu.

2. Perkembangan Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 08 Tahun 2003 tanggal 15 Januari 2003 Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Tanah Datar resmi terbentuk menjadi Unit Kearsipan dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Datar.

Secara efektif kantor mulai berjalan pada tanggal 18 Agustus 2003. Pada tahun 2009 Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Tanah Datar berubah nama untuk kedua kalinya menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah.

Terakhir Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Nomor 08 Tahun 2008 tentang Pembentukan dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penanaman Modal dan Lembaga Teknis Daerah, Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Tanah Datar diganti menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar sekarang berada di Jalan Sultan Alam Bagagarsyah Pagaruyung Batusangkar sedangkan untuk gedung Perpustakaan berada di Jalan Hamka No.58 Parak Juar Batusangkar.

3. Visi dan Misi

a. Visi

Terwujudnya pengelolaan dan penyelamatan arsip dan layanan perpustakaan yang prima menuju tertib arsip dan peningkatan minat baca.

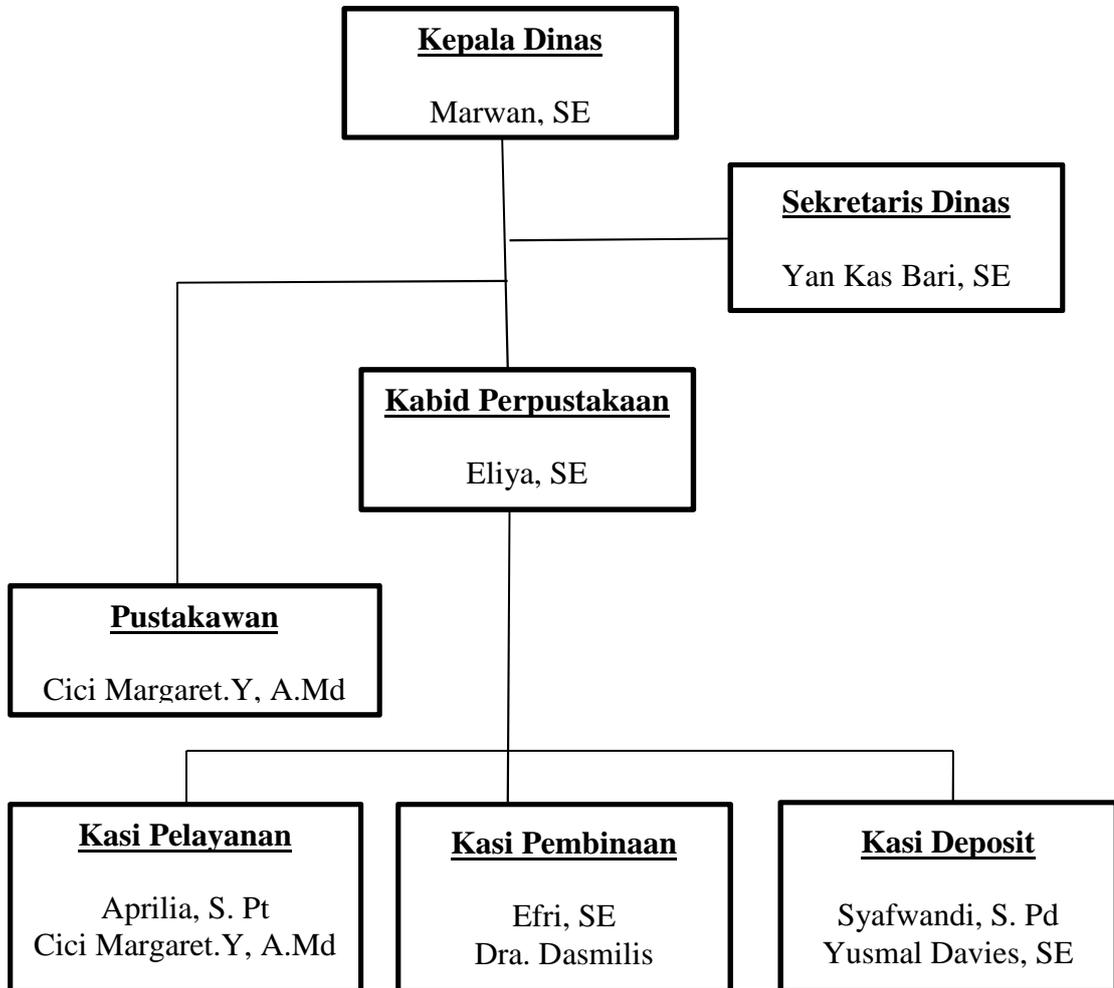
b. Misi

- 1) Meningkatkan sumber daya aparatur kearsipan dan perpustakaan yang berkualitas
- 2) Mewujudkan pelayanan prima bagi pengguna jasa kearsipan dan perpustakaan

- 3) Meningkatkan sistem dan mutu pengelolaan kearsipan dan perpustakaan
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana kearsipan dan perpustakaan
- 5) Menciptakan tenaga pengelola kearsipan dan perpustakaan yang profesional
- 6) Mendorong terciptanya tertib arsip dan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi
- 7) Melaksanakan pelestarian arsip dan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pertanggungjawaban pemerintah
- 8) Meningkatkan penyelenggaraan hubungan lembaga dan kerja sama baik dalam maupun luar daerah dibidang kearsipan dan perpustakaan

4. Organisasi Perpustakaan

a. Struktur Organisasi



Struktur Gambar 4.1

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

b. Jumlah Pegawai

Berikut jumlah pegawai dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai

| Uraian Jabatan | Tahun 2016 | Tahun 2017 |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| Pejabat Struktural | 5 Orang | 12 Orang |
| Pustakawan | 1 Orang | 1 Orang |
| Arsiparis | 4 Orang | 3Orang |
| Jabatan Pelaksana | 14 Orang | 10 Orang |
| Pegawai Outsorcing | 4 Orang | 5 Orang |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

c. Fasilitas dan Sarana Informasi yang Dimiliki

Berikut uraian fasilitas dan sarana yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Tabel 4.2
Fasilitas dan sarana informasi

| Uraian Fasilitas dan Sarana | Data Tahun 2016 | Data Tahun 2017 |
|--|------------------------|------------------------|
| Papan Pengumuman | 1 Unit | 1 Unit |
| Kotak Pengaduan | 1 Unit | 1 Unit |
| Jenis Bahan Promosi (Brosur, Leaflet, dst) | - Unit | - Unit |
| Mobil Perpustakaan Keliling | 1 Unit | 1 Unit |
| Mobil Operasional | 2 Unit | 3 Unit |
| Mobil Rescue | - Unit | - Unit |
| Mobil Sadar Arsip | -Unit | - Unit |

| | | |
|---------|--------|--------|
| Website | - Unit | - Unit |
| Email | - Unit | -Unit |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

d. Bidang Prasarana Perpustakaan

Berikut uraian dari prasarana yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar:

Tabel 4.3
Prasarana Perpustakaan

| Uraian Prasarana | Data Tahun 2016 | Data Tahun 2017 |
|--|--|--|
| Gedung -Luas Gedung -Lokasi | 1.600 m ² 240 m ² | 1.600 m ² 240 m ² |
| Ruang Perpustakaan | | |
| a. Ruang referensi | Tidak ada | Tidak ada |
| b. Ruang koleksi | Ada | Ada |
| c. Ruang baca | Ada | Ada |
| d. Ruang pengolahan | Ada | Ada |
| e. Ruang serbaguna | Tidak ada | Tidak ada |
| f. Ruang Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Multimedia | Tidak ada | Tidak ada |
| g. Gudang | Ada | Ada |
| h. Area publik | Tidak ada | Tidak ada |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

5. Kondisi Perpustakaan

a. Koleksi

Jumlah koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Koleksi

| Uraian Data Koleksi | 2016 | 2017 |
|---------------------|------------------------|------------------------|
| Buku | 13.483Judul 33.682 Eks | 13.831Judul 35.211 Eks |
| Majalah | 4 Judul 48 Eks | 4 Judul 40 Eks |
| Surat Kabar | 13 Judul 2.874Eks | 13 Judul 2.392Eks |
| Peta | 1 Judul 1Eks | 1 Judul 1 Eks |
| CD | 50Judul 50 Eks | 50Judul 50 Eks |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

b. Layanan

Pada prinsipnya layanan di perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas berdasarkan peraturan yang ada dengan tujuan untuk mengaktualkan fungsi layanan.

Pelayanan perpustakaan berdasarkan uraian berikut:

1) Jam buka

Pelayan perpustakaan berdasarkan hari kerja pemerintahan yaitu dengan rincian sebagai berikut:

Hari Senin-Kamis : 08.00-15.30

Hari Jumat : 09.00-16.00

Hari Sabtu-Minggu : Libur

2) Jangka waktu dan jumlah buku yang boleh di pinjam

1 (satu) buku dapat di pinjam selama 3 (tiga) hari

2 (dua) buku dapat di pinjam selama 6 (enam) hari

3 (tiga) buku dapat di pinjam selama 10 (sepuluh) hari
Dan masa pinjaman dapat di perpanjang

- 3) Peyeratan menjadi anggota
 - a) Berdomisili di Kabupaten Tanah Datar
 - b) Mengisi formulir yang di keluarkan oleh Kantor Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar
 - c) Sebagai penjamin, formulir di tandatangi oleh:
 - (1) Untuk masyarakat umum formulir ditandatangani Walinagari dan diberi stempel
 - (2) Untuk pelajar formulir ditandatangani kepala sekolah dan diberi stempel
 - (3) Untuk mahasiswa formulir ditandatangani ketua jurusan/ dekan dan diberi stempel
 - (4) Untuk pegawai formulir ditandatangani atasan langsung dan diberi stempel
 - d) Foto copy KTP/SIM/KTM yang masih berlaku
 - e) Pasfoto terbaru 2x3 sebanyak 1 (saatu) lembar
 - f) Surat keterangan aktif kuliah bagi mahasiswa
 - g) Mengisi surat pernyataan (pakai materai Rp. 3000)

- 4) Tata tertib berkunjung
 - a) Mengisi buku tamu
 - b) Menitipkan barang bawaan seperti tas, jaket, dan lain-lain kecuali barang-barang berharga (perhiasan, dompet, baranng-barang elektronik, dan sebagainya)
 - c) Tidak dibenarkan mengacak koleksi buku dari tempatnya, merobek, menggulung, melipat
 - d) Tidak dibenarkan membawa minuman dan makanan kedalam ruang baca perpustakaan

c. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan yang diterapkan oleh Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar adalah sistem terbuka (*open access*). Dalam sistem ini para pemustaka dibenarkan untuk dapat secara langsung memilih, mencari, atau menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang di kehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan yang ada di rak koleksi.

d. Jenis- jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan antara lain:

1) Layanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah suatu kegiatan pelayanan pencatatan dan pemanfaatan dalam penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemakai. Layanan sirkulasi hanya diberikan kepada pemustaka yang memiliki kartu anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

Menurut jenis pekerjaannya pelayanan sirkulasi antara lain meliputi peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian, dengan penjelasan sebagai berikut.

a) Peminjaman

Sistem peminjaman yang ada di perpustakaan tergantung dari sistem layanan yang diterapkan pada perpustakaan. Sistem peminjaman yang ada sekarang dengan yang terdahulu sudah mengalami perubahan mulai dari sistem manual hingga sistem yang memanfaatkan adanya teknologi seperti komputer. Sistem yang diterapkan sebaiknya sistem yang memerlukan waktu yang cepat dalam hal peminjaman buku dan pengembalian buku.

Prosedur peminjaman yang biasa dilakukan adalah sebagai berikut:

- (1) Petugas bagian layanan peminjaman menerima buku dan meminta kartu anggota pemustaka perpustakaan. Dengan memeriksa kartu anggota, pemustaka dapat ditetapkan apakah yang bersangkutan berhak meminjam atau tidak.
- (2) Dengan menuliskan nomor keanggotaan peminjam pada kartu buku di kolom nomor anggota. Kemudian, petugas mengisi kolom tanggal kembali pada kartu buku dengan cap tanggal kembali pada kartu buku dengan cap tanggal sesuai dengan batas waktu pengembalian dan mengisi lembar tanggal kembali.
- (3) Memasukkan kartu buku yang sudah diisi ke dalam kantong peminjaman, kemudian mengembalikan kantong peminjaman itu ke kotak kantong pada tempatnya semula.
- (4) Memberikan buku dan kartu pengenal kepada peminjam. Dengan demikian selesailah proses peminjaman.

b) Perpanjangan

Layanan perpanjangan disediakan bagi peminjam. Peminjam dapat mempepanjang jangka waktu peminjaman yang tidak boleh lebih dari satu minggu.

c) Pengembalian

Untuk proses pengembalian bahan perpustakaan, pengunjung langsung memberikan kepada petugas perpustakaan. Jika ada yang lewat dari tanggal pengembalian maka tidak akan di berikan denda hanya saja memberikan teguran agar disiplin mengebalikan buku.

Cara mengerjakan layanan pengembalian adalah sebagai berikut:

- (1) Peminjam datang sendiri ke meja sirkulasi dengan membawa buku yang akan dikembalikan.
- (2) Petugas menerima dan memeriksa keutuhan fisik buku dan tanggal harus kembali yang tertera pada lembaran tanggal kembali.
- (3) Petugas mengambil kantong peminjaman sesuai dengan nomor anggota yang tertera pada lembaran tanggal kembali.
- (4) Bila tidak ada persoalan tentang keutuhan fisik buku dan keterlambatan pengembalian, petugas mengambil kartu yang sesuai dari dalam kantong peminjaman.
- (5) Petugas mengembalikan kartu buku itu ke kantong kartu buku dan kemudian meletakkan buku itu di tempat yang sediakan di meja peminjaman untuk kemudian dikembalikan ke tempatnya di rak.
- (6) Petugas mengembalikan kantong peminjaman ke tempat semula.

2) Layanan Referensi

pelayanan referensi adalah pelayanan dalam bentuk bantuan, arahan ataupun bimbingan yang diberikan kepada pemustaka untuk menelusur atau menemukan bahan pustaka/informasi dalam berbagai subjek.

Dengan pelayanan ini, pemustaka dapat dengan cepat menemukan informasi yang lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas. Disamping itu, pemustaka dapat pula memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

6. Kondisi Pengunjung atau Pemustaka

Berikut tabel pengunjung Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar periode 2016 sampai dengan 2017:

Tabel 4.5
Layanan Perpustakaan

| Uraian Data Pelayanan Perpustakaan | 2016 | Januari s.d 31 Oktober 2017 |
|---|------------------|------------------------------------|
| Jumlah Anggota | 411 orang | 191 orang |
| Jumlah Pengunjung | 6.340 orang | 3548 orang |
| Jumlah Peminjam | 2.785 orang | 1.472 orang |
| Jumlah buku yang dipinjam | 7.305 eksemplar | 3.890 eksemplar |
| Jumlah buku yang dibaca | 15.610 eksemplar | 7.807 eksemplar |

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar

Minat dapat mempresentasikan tindakan-tindakan, dengan demikian minat kunjung adalah tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

Pengunjung Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar berasal dari berbagai kalangan masyarakat seperti kalangan mahasiswa, pelajar, masyarakat umum, PNS dan lain-lainnya, akan tetapi penulis hanya melihat minat kunjung dari mahasiswa saja. Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar di antaranya :

1. Faktor Internal

Adapun faktor internal yaitu dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

a. Rasa Ingin Tahu yang Tinggi.

Rasa ingin tahu yang tinggi suatu emosi yang berkaitan dengan perilaku ingin tahu seperti eksplorasi, investigasi, dan belajar. Emosi rasa ingin tahu merupakan dorongan untuk tahu hal-hal baru, rasa ingin tahu adalah kekuatan pendorong utama. Seseorang akan tertarik tentang sesuatu apabila sesuatu itu berguna dan menyenangkan sehingga termotivasi untuk mengetahui lebih dalam dengan serius. Ketertarikan seseorang terhadap sesuatu membuatnya ingin mengetahuinya. Oleh karena itu, perpustakaan perlu melakukan inovasi untuk menciptakan perpustakaan yang menarik.

Rasa ingin tahu ini dipertegas oleh beberapa pernyataan dari beberapa responden, seperti pernyataan dari saudara Hanif Dirma, menurutnya:

“saya datang ke perpustakaan dikarenakan saya yang hobi baca, karena membaca akan membuat kita memiliki pengetahuan yang luas dan membuat kemampuan berpikir bertambah” (Hanif Dirma, Rabu, 27-12-2017).

Kemudian pendapat lain dari Rahmi Taufika menyatakan:

”saya datang ke perpustakaan tujuannya adalah untuk membaca karena membaca sangat banyak manfaatnya, dengan membaca akan memperluas cakrawala kita” (Rahmi Taufika, Kamis, 04-01-2018).

Senada dengan di atas pendapat Nillia Yulita mengungkapkan:

“datang ke perpustakaan tidak hanya untuk mencari buku akan tetapi juga mencari referensi lain seperti, koran ataupun sumber bacaan lainnya” (Nillia Yulita, Jumat, 05-01-2018)

Rasa ingin tahu yang tinggi diawali dari motivasi dari diri sendiri. Motivasi yang ada pada diri individu dimulai dari

kebutuhan yang diinginkannya dan berusaha untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Untuk mendapatkan informasi yang diinginkan maka setiap orang akan melakukan tindakan untuk mendapatkan informasi sesuai dengan yang dibutuhkannya. pengguna yang berkunjung pada perpustakaan membutuhkan informasi yang *up to date*, relevan, dan dapat menghibur.

Hal ini di pertegas dengan pernyataan dari Zulia Veronika menurutnya yang membuatnya termotivasi untuk berkunjung yaitu:

”datang ke perpustakaan sangat banyak manfaatnya seperti menambah ilmu pengetahuan dan informasi agar kita tidak ketinggalan tentang perkembangan informasi yang ada pada saat ini” (Zulia Veronika, jumat, 29-12-2017)

Bedasarkan hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa rasa ingin tahu yang tinggi sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap minat kunjung mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

b. Tersedianya kebutuhan yang diinginkan

Koleksi perpustakaan yang diminati oleh seseorang akan memiliki manfaat, nilai yang sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka. Nilai dan manfaat tersebut dapat menambah pengetahuan, memberikan hiburan, kepuasan bahkan menimbulkan rasa bangga pada diri seseorang. Mengembangkan minat dan respon masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal diperlukan kesadaran diri bukan paksaan. Sehingga dengan berprinsip mengunjungi perpustakaan dapat memaksimalkan fungsi dan merasakan manfaat dari perpustakaan.

Hal ini di pertegas dengan pernyataan dari Hanif Dirma yaitu menurutnya:

“saya datang ke perpustakaan karena kebutuhan akademis dan saya juga kuliah tentang pendidikan maka dari itu saya harus banyak membaca, dengan tersedianya kebutuhan yang saya inginkan membuat saya datang berkunjung ke perpustakaan ini”. (Hanif Dirma, rabu, 27-12-2017)

Kemudian pernyataan dari saudari Nelva menurutnya:

“perpustakaan dapat membantu saya untuk menunjang pendidikan dan juga membantu saya mencari bahan tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan saya”. (Nelva, kamis, 04-01-2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung perpustakaan maka, apabila tersedia kebutuhan yang diinginkan akan membuat pengunjung datang kembali ke perpustakaan. Terpenuhinya kebutuhan pengunjung membuat mereka berminat mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

2. Faktor eksternal

Adapun faktor eksternal yaitu, keadaan lingkungan yang memadai meliputi sebagai berikut:

a. Pelayanan yang baik

Menurut teori pelayanan, untuk sampai pada kondisi seperti itu, maka perpustakaan harus melakukan upaya, seperti melakukan permasyarakatan, publikasi, promosi, pendekatan, melayani keinginan dan kebutuhan peemakai. Jika hal-hal tersebut telah dapat dilakukan dengan baik dan mereka benar-benar-benar memperoleh nilai tambah atas keberadaan perpustakaan, maka pada saat itu pengunjung dan pemakai perpustakaan merupakan salah satu potensi dan kekuatan yang perlu terus dibina. (Febriani, 201: 31-32).

Berdasarkan wawancara dengan responden bahwasanya, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar sudah baik, seperti petugas selalu ramah kepada pengunjung, dan melayani dengan baik.

Dan inilah tanggapan dari responden tentang pelayanan yaitu yang dikemukakan oleh Richa Septiana:

“menurut saya pelayanan di sini sangat memuaskan dan juga petugas memberikan rasa nyaman kepada pengunjung dan selalu menyapa pengunjung yang datang ke sini”. (Richa Septiana, jumat, 29-12-2017)

Sedangkan menurut Agus Dwi Saputra:

“menurut saya pelayanan petugas disini sangat baik dan ramah terhadap pengunjung dan dengan pelayanan seperti itu kita senang pasti akan mau kembali lagi untuk berkunjung”. (Agus Dwi Saputra, jumat, 05-01-2018)

Dan menurut Indawati:

“pelayanan di sini sangat ramah, seperti saat kita baru datang langsung disapa dan tidak membedakan pengunjung dan juga membantu jika ada kendala yang dihadapi pengunjung” (Indawati, senin, 08-01-2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pengunjung bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan sangat baik, hal ini dilihat dari pernyataan pengunjung mereka mengatakan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan seperti, ramah terhadap pengunjung, melayani dengan baik, membuat pengunjung merasa senang untuk berkunjung.

b. Sarana dan Prasarana yang disediakan

Adapun sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan yaitu:

1) Koleksi Perpustakaan

Menurut teori Sutarno 2003 (dalam Bayu dan Sri, 2016: 16) , tersedianya kebutuhan yang diinginkan, ada beberapa hal yang mempengaruhi minat kunjung, salah satunya koleksi perpustakaan yang diminati oleh seseorang akan memiliki manfaat, nilai yang sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka. Nilai dan manfaat tersebut dapat menambah pengetahuan, memberikan hiburan, kepuasan bahkan menimbulkan rasa bangga pada diri seseorang.

Mengembangkan minat dan respon masyarakat untuk berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan secara maksimal diperlukan kesadaran diri bukan paksaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, bahwasanya koleksi yang dimiliki cukup banyak akan tetapi ada yang merasa koleksinya tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Ada yang beragumen bahwa koleksi buku pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar masih banyak tahun terbit lama (*no up date*).

Hasil wawancara dengan Zul Azmi ia menyatakan bahwa:

“menurut saya koleksi yang dimiliki banyak akan tetapi tidak sesuai dengan keinginan saya karena buku yang dimiliki tahunnya sudah lama-lama sedangkan buku yang saya butuhkan dengan tahun yang baru atau terbitan kurang lebih 5 tahun setelah tahun terbit.” (Zul Azmi, rabu, 03-01-2018)

Sedangkan menurut Rahmi Taufika:

“koleksi disini lumayan lengkap akan tetapi masih memiliki buku yang tahun lama dan diharapkan memperbaharui buku tersebut”. (Rahmi Taufika, kamis, 04-0-2018)

Dan juga menurut Fiki Novita Sari:

“di sini bukunya memang banyak tapi belum sesuai dengan kebutuhan saya dan juga penataannya masih ada yang bercampur dengan koleksi lainnya, jadi buku yang dicari kadang tidak ketemu.” (Fiki Novita Sari, 08-01-2018)

Kemudian menurut Nillia Yulita:

“buku di sini memang cukup banyak sekali akan tetapi kurang up to date dan juga banyak buku yang dicari tidak ada walaupun ada tahunnya sudah lama, sedangkan untuk kebutuhan diperlukan buku dengan tahun yang baru tidak di bawah tahun 2000 misalnya”. (Nillia Yulita, jumat, 05-01-2018)

2) Fasilitas

Perpustakaan merupakan salah satu sarana yang menyediakan beragam informasi dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Fasilitas perpustakaan

disebut juga dengan sarana dan prasarana perpustakaan yaitu semua barang, perlengkapan dan perabot ataupun inventaris yang harus disediakan di perpustakaan.

Sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua benda dan barang serta fasilitas yang ada di perpustakaan dan digunakan untuk mendukung terselenggaranya kegiatan perpustakaan. Selain peralatan dan perabotan yang merupakan fasilitas pokok perpustakaan, penataan ruangan perpustakaan yang bersifat kondusif bagi pengguna yang belajar di perpustakaan sehingga mereka merasa terbantu oleh kondisi tersebut, juga dapat berfungsi sebagai fasilitas penunjang di perpustakaan. Hal-hal lain yang dianggap perlu dalam memudahkan pemanfaatan perpustakaan akan diusahakan penyediaannya sehingga kegiatan di perpustakaan dapat berjalan lancar, seperti adanya ruang baca yang dilengkapi dengan alat pendingin, adanya alat penelusuran koleksi, dan letak perpustakaan dan lainnya.

Berdasarkan wawancara dengan Zulia Veronika, menurutnya:

”fasilitas yang diberikan perpustakaan belum memuaskan karena letak gedung yang kurang strategis, tidak adanya penanda perpustakaan dan gedung yang kurang terawat seperti cat yang sudah usang”. (Zulia Veronika, jumat, 29-12-2017)

Pendapat lain dari Rina Mustika:

“fasilitas yang saya rasakan tidak terlalu memuaskan karena komputer untuk pengunjung tidak ada sebaiknya kan ada disediakan untuk pengunjung” (Rina Mustika, selasa, 09-01-2018).

Seharusnya ada komputer yang disediakan untuk pengunjung agar memudahkan pengunjung untuk mencari suatu informasi.

Kemudian Nelva menyatakan:

”tidak tersedianya wifi” (Nelva, Kamis, 04-01-2018).

Pada saat ini wifi juga merupakan salah satu daya tarik untuk seseorang mengunjungi suatu tempat, dengan adanya wifi maka pengunjung dengan mudah mengakses internet karena internet sudah menjadi sebuah kebutuhan pokok untuk sekarang ini. Dengan akses wifi yang cepat maka akan semakin menarik tempat itu untuk dikunjungi.

Selanjutnya Indawati menyatakan:

”fasilitas yang tidak ada adalah colokan untuk mencash bagi pengunjung, jadi susah jika membawa laptop” (Indawati, senin, 09-01-2018).

Seharusnya disediakan agar pengunjung bisa untuk berlama-lama mengerjakan tugasnya di perpustakaan, jika baterai laptop habis maka tidak ada solusi lain kecuali pengunjung pulang dan meninggalkan perpustakaan.

Akan tetapi petugas perpustakaan tidak tinggal diam dengan keluhan atas fasilitas perpustakaan untuk menarik minat kunjung. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu-ibu Efri bahwa:

“komputer yang ada cuma empat dan itu adalah sumbangan jadi belum ada komputer untuk pengunjung dan wifi masih mati karena masih dalam tahap perbaikan dan juga selalu menerima masukan dari pengunjung tentang buku yang harus dibeli atau disediakan oleh perpustakaan. Akan tetapi, informasi tentang buku yang diminnta kadang tidak lengkap dari pengunjung seperti tahun terbit ataupun judulnya, jadi disitulah kendala untuk pengadaan bukunya. Dan kami juga tidak tinggal diam selalu mencarikan solusi bila terjadi kendala yang dihadapi pengunjung”. (Efri, rabu, 27-12-2017)

Kemudian ibu-ibu Cici Margaret mengungkapkan bahwa:

“kami sedang membangun perpustakaan yang baru, dengan lokasi lebih strategis dan fasilitas yang memadai, insya allah akan selesai pada tahun 2019 dan agar pengunjung akan semakin meningkat hendaknya dengan fasilitas yang lebih baik lagi.” (Cici Margaret, kamis, 28-12-2017).

Menurut teori yang mempengaruhi minat kunjung, salah satunya Koleksi perpustakaan, sedangkan pada Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar koleksi buku-bukunya masih banyak yang lama, meskipun sudah menambah koleksi setiap tahunnya, tetapi koleksi yang ditambah tidak sesuai yang diharapkan oleh pihak akademis. Dan juga fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan belum maksimal atau masih banyak fasilitas yang belum lengkap. Karena koleksi dan fasilitas merupakan hal terpenting yang harus ada dalam sebuah perpustakaan, apabila keduanya terpenuhi maka akan tinggi minat mahasiswa yang berkunjung.

c. Daya Tarik Tempat yang dikunjungi

Menurut Sutarno 2003 (dalam Bayu dan Sri, 2016: 16) Keadaan lingkungan yang memadai, Lingkungan yang baik memiliki andil dalam penyelenggaraan perpustakaan. Lingkungan tersebut mencakup lokasi yang strategis, mudah dikenal dan dijangkau masyarakat, bebas banjir, bersih, tenang, dan terdapat akses kendaraan. Pemeliharaan gedung merupakan bagian yang penting dan perlu mendapat perhatian. Gedung yang terpelihara dengan baik dan tampak rapi dan bersih menyebabkan pengunjung betah berada di perpustakaan. Untuk membuat lingkungan tampak indah dan asri juga perlu memperhatikan lingkungan penunjang di sekitar perpustakaan seperti pemeliharaan taman. Manfaat penataan ruang perpustakaan dapat mempermudah siswa, guru dan pengunjung lainnya dalam memperoleh bahan pustaka yang di inginkan.

Berdasarkan hasil penelitian, menurut kebanyakan responden mengatakan letak perpustakaan yang kurang strategis, jarak dari kampus lumayan jauh, tidak adanya plang nama sebagai penanda adanya perpustakaan.

Nillia Yulita menyatakan:

”kalau untuk saya letak perpustakaan sulit dijangkau karena jarak yang lumayan jauh dari kampus, memang akses transportasi banyak akan tetapi untuk sampai disana harus dua kali naik angkot dan kalau naik ojek mahal jadi mahlum lah uang saku mahasiswa yang pas-pasan apalagi anak kost” (Nillia Yulita, jumat, 055-01-2018)

Hal ini diperkuat oleh pendapat dari Fiki Novita sari menurutnya:

“lokasinya kurang strategis karena tidak di sekitaran pelajar atau pun mahasiswa seharusnya perpustakaan itu berada di tengah-tengah keramaian jadi setiap orang melihatnya” (Fiki Novita Sari, senin, 08-01-2018)

Senada dengan yang diutarakan oleh Nillia Yulita dan Fuki

Novita Sari, Indawati pun menyatakan:

“dengan letak perpustakaan di sini kadang tidak terlihat oleh pengunjung walaupun berada di tepi jalan” (Indawati, senin, 08-01-2018).

Lain halnya dengan Hanif Dirma menurutnya:

“lokasinya strategis dan banyak transportasi juga”

begitu juga dengan Nelva menurutnya:

“mudah di jangkau dan hampir setiap hari lewat di dekat perpustakaan” (Hanif Dirma, rabu, 27-12-2017).

Berdasarkan hasil dari pernyataan pengunjung, daya tarik tempat yang dikunjungi, sebagian belum membuatnya tertarik untuk berkunjung karena orang akan berkunjung jika tempat yang ditujunya sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa keadaan lingkungan yang memadai belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengunjung. Akan tapi pada pelayanannya sudah memenuhi keinginan dari pengunjung, dan kemudian sarana dan prasara masih belum seperti koleksi yang belum memuaskan, fasilitas yang kurang lengkap dan daya tarik akan perpustakaan yang belum sesuai harapan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan pada Dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Tanah Datar mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan mahasiswa pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar, maka dapat di simpulkan :

1. Faktor internal yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa yaitu:
 - a. Rasa ingin tahu yang tinggi
rasa ingin tahu yang tinggi sangat memiliki pengaruh yang besar terhadap minat kunjung mahasiswa, rasa ingin tahu tersebut misalnya ketertarikan seseorang terhadap sesuatu yang memuatnya ingin untuk mengetahuinya.
 - b. Tersedianya kebutuhan yang diinginkan
apabila tersedia kebutuhan yang diinginkan akan membuat pengunjung datang kembali ke perpustakaan dan dapat mempengaruhi minat kunjung juga tentunya.
2. Faktor eksternal yang mempengaruhi minat kunjung mahasiswa yaitu: Keadaan lingkungan yang memadai seperti: *Pertama*, Pelayanan petugas yang Ramah membuat orang senang untuk berkunjung ke perpustakaan, hampir semua pengunjung menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan. *Kedua*, sarana dan prasarana yang dimiliki seperti, koleksi Perpustakaan, yaitu dengan kelengkapan koleksi, kesesuaian koleksi dan kemutahiran koleksi yang belum memberikan kepuasan kepada pengunjung atau mahasiswa. Fasilitas perpustakaan, yaitu komputer, wifi, colokan, letak gedung yang kadang sulit diketahui pengunjung, kelengkapan koleksi, belum memuaskan pengunjung. *Ketiga*, daya tarik tempat yang di kunjungi seperti, lokasi yang strategis, keamanan, bersih, tenang dan lain sebagainya.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang uraikan di atas, maka selanjutnya dikemukakan implikasi hasil penelitian. Implikasi penelitian bersifat teoritis yaitu sebagai pengaya khasana ilmu, dan bersifat praktis sebagai konsekuensi dalam kegiatan konkret di lapangan, implikasi dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di uraikan di atas, maka hasil dari penelitian ini dapat berpengaruh positif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan. Dengan dikelola dengan baik maka mahasiswa dan pemustaka lainnya akan tertarik mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

2. Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar merupakan instansi milik pemerintah yang bertugas melayani masyarakat dalam penyediaan fasilitas perpustakaan yang dibutuhkan untuk penunjang pendidikan masyarakat Kabupaten Tanah Datar Khususnya. Dengan pengelolaan yang profesional diharapkan berimplikasi kepada penambahan jumlah pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang peneliti uraikan diatas, maka saran-saran yang dapat peneliti ajukan adalah :

1. Mengharapkan agar mahasiswa meningkatkan motivasi untuk membaca, supaya minat kunjung ke perpustakaan semakin meningkat.
2. Petugas pelayanan pada Dinas Perpuustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar agar mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik dan selalu melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan

3. Dan melengkapi semua kebutuhan yang diinginkan pengunjung seperti koleksi, fasilitas dan semua yang bisa membuat pengunjung tertarik untuk mengunjungi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Tanah Datar.
4. Menambah sumber daya yang ada atau tenaga pengelola perpustakaan agar pelayanan yang diberikan lebih maksimal lagi dan juga perpustakaan memiliki tenaga yang handal dalam melakukan pelayanan perpustakaan kepada pengunjung.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Agung, Permata & Budi. (2015). *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta. CV : Andi Offset.
- Ahmad Isywarul Mujab, Ary Setiyadi, Rukiyah. (2015). *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijaprana*.
- Bayu Widya Hastoro, & Sri Rumani. (2016). *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Buku Fiksi Terhadap Minat Kunjung Siswa pada Perpustakaan SMK Muhammadiyah Gamping Yogyakarta*.
- Eka Budi Setiawan. (2015). *Kepuasan Palayanan Public di Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung, yogyakarta*.
- Febriani, Yusni. (2015). *Minat Kunjung Dosen ke UPT. Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang*.
- Fransisca, Devy. *Motivasi Kunjungan pada Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Mengenai Motivasi Kunjungan pada Perpustakaan Umum Kota Trenggalek)*.
- Hasbir. (2015). *Pengaruh Layanan Perpustakaan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar*. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Informasi dan Kearsipan Khizanah Al-hikmah.
- Hasibuan, M.S.P. (2008). *Organisasi dan Motivasi*. Cetakan ke-6. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hendry, Selanno. (2014). *Populis, Volume 8 Nomor 2*. Dosen Prodi Administrasi Publik, FISIP Universitas Pattimura. Ambon.
- Itawari, (2017). *Penngaruh Perpindahan Lokasi Gedung Perpustakaan Terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Banda Aceh*.
- Khairunnas, dan Sofjan Assauri. (2011). *Analisis Pengaruh Brand Identity Terhadap Proses Pembentukan Brand Awarenes. Studi Kasus. Nordhenbasic. Manajemen Usahawan Indonesia*. Vol 41 No. 1

- Kotler dan Armstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jilid 1. Yogyakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meysaroh, Isti. (2014). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten*. Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Khalijaga Yogyakarta.
- Nurkumala Sari, & Tri Wahyu Hari Murtiningsih. (2013). *Pelaksanaan Fungsi Rekreatif pada Layanan Ruang Belajar Modern dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Propinsi Jawa Tengah* *Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2 nomor 4*.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, cetakan ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rambat, Lupiyoadi. (2004). *Manajemen Pemasaran Jasa, teori dan Praktek*, Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa. edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ririn Triratna Sari & Mastuti Aksa. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Santi, Elfitri. (2014). *Tesis Pengaruh Harga dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada CV. Jaya Herbal Cabang Padang*. Padang : Universitas Negeri Padang.
- Setiadi, Nugroho J. (2003). *Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono, (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutarno NS, (2006). *Manajemen Perpustakaan suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sutarno NS, (2005). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

- Suwarno, Wiji, (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy dan Gregous Chandra. (2005). *service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono Fandy Ph,D dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi2*. Yogyakarta : Cv Andi Offset.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Yusuf, Pawit M. Dan Suhendar, Yaya. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Edisi Pertama. Cetakan Ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta.