

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh :

Maximilianus Nadu

NPM : 14540009

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**

Oleh :

Maximilianus Nadu

NPM : 14540009

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maximilianus Nadu

NPM : 1454009

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan **sebenarnya** bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas. Demikian pernyataan ini saya buat dengan **sesungguhnya** dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan **ketidakbenaran** dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surabaya. 01 Februari 2018

Yang membuat pernyataan



Maximilianus Nadu

14540009

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di
Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Nama : Maximilianus Nadu

NPM : 14540009

**Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Untuk Diujikan**

Dosen Pembimbing I


Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP

Dosen Pembimbing II


Yanuastrid Shintawati S.IPL, M.Si

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan dewan penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya pada :

Hari/Tanggal : Kamis 01 Februari 2018

Pukul : 10.30

Dewan Penguji

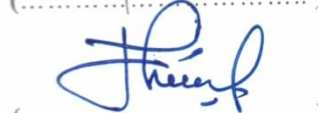
Drs. Bakhtiyar, S.Sos, M.IP



Yanuastrid Shintawati S.IPL, M.Si



Fahryah, S.Sos., MA



Dra. Heddy Poerwandari, MIP



Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si

MOTTO

*“PENDIDIKAN ADALAH ALAT YANG PALING AMPUH YANG DAPAT
DIGUNAKAN UNTUK MENGUBAH DUNIA”*

Oleh

Maximilianus Nadu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan yang Maha Kuasa yang sudah melimpahi saya dengan Bimbingan dan Berkatnya
2. Kedua orangtua saya, Bapak Konradus Gandur dan Mama Sabina Nganut (Alm) beserta keluarga besar yang telah mendukung dan mendoakan saya
3. Dosen pembimbing yang selalu sabar dan meluangkan waktu untuk membimbing saya sampai penulisan skripsi saya selesai
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung saya

ABSTRAK

Nadu, Maximilianus. NPM 14540009. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*. Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. (Skripsi), Jurusan Ilmu Perpustakaan FISIP Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dosen Pembimbing I Drs. Bakhtiyar, S.Sos,M.IP ; Dosen Pembimbing II Yanuastrid Shintawati S.IPL.,M.Si

Kata Kunci : Layanan Referensi dan Kepuasan Pengguna

Perpustakaan menyelenggarakan berbagai layanan salah satunya layanan referensi. Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di Perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai /pengunjung perpustakaan. akan tetapi perlu adanya pengarahan/ bimbingan dari petugas referensi agar dapat mempermudah pengguna dalam menelusuri informasi karena tidak semua pengguna perpustakaan dapat menelusuri informasi pada bahan rujukan untuk itu perlu adanya bantuan dari pustakawan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap pelayanan referensi di apaerpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner dan wawancara. Teknik pengolahan data menggunakan teknik Editing, Coding, dan proses Tabulasi. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung yang diambil dari bulan oktober sampaidesember tahun 2017 yaitu 950 orang. Pengambilan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Accidental Sampling yaitu metode pengambilan sampel secara kebetulan bagi siapa saja yang bertemu dengan peneliti. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang.

Penelitian ini memiliki lima variabel yaitu intensitas kunjungan, tanggapan pemustaka terhadap pemanfaatan koleksi referensi, tanggapan pemustaka terhadap kelengkapan koleksi referensi, tanggapan pemustaka terhadap kualitas koleksi referensi, tanggapan pemustaka terhadap sikap petugas referensi. Dari hasil penelitian yang dilakukan 46% intensitas kunjungan pemustaka di Perpustakaan UNTAG Surabaya terbilang sering mengunjungi perpustakaan, 60% menyatakan bahwa pemanfaatan koleksi referensi di Perpustakaan UNTAG Surabaya sering, 70% menyatakan bahwa kelengkapan koleksi referensi di Perpustakaan UNTAG Surabaya lengkap, 80% menyatakan bahwa kualitas koleksi referensi di Perpustakaan UNTAG Surabaya baik, dan 63% menyatakan bahwa sikap petugas layanan referensi di Perpustakaan UNTAG Surabaya baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang melimpah kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya”

Skripsi ini disusun dan diajukan dengan maksud untuk memenuhi syarat sebagai tugas dari program SI pada Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam menyelesaikan skripsi ini tak lain juga disebabkan oleh adanya bantuan dari berbagai pihak, karenanya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Sri Harmadji, dr.sp. THT-KL (K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Fahryah, S.Sos.,MA, selaku ketua program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Drs. Bakhtiyar, S.Sos,M.IP, selaku Dosen Pembimbing I
5. Yanuastrid Shintawati S.IPI.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II
6. Fahryah, S.Sos.,MA, selaku Dosen Penguji I
7. Dra. Heddy Poerwandari, MIP, selaku Dosen Penguji II

8. Bambang Agosto, DII SH,MH, selaku kepala perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan izin melakukan penelitian penulisan skripsi ini.
9. Ayah dan Ibu Tercinta, yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan semangat yang tidak pernah berhenti agar saya dapat menyelesaikan studi dan menempuh gelar sarjana.
10. Teman-teman seperjuangan saya
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan, yang tidak sempat saya sebutkan namanya satu-persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun dan penyajian skripsi ini, untuk kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini senantiasa penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat diterima dan member manfaat bagi semua pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi masalah	3
1.3 Rumusan masalah	4
1.4 Tujuan penelitian dan manfaat penelitian	4
1.5 Sistematika penulisan	5
1.6 Landasan teori	7
1.6.1 Definisi Persepsi	7
1.6.2 Proses Terjadinya Persepsi	8
1.6.3 Faktor yang mempengaruhi persepsi	10
1.6.4 Pemustaka	12
1.6.5 Layanan Perpustakaan	16
1.6.6 Pengertian Layanan Referensi	16
1.6.7 Tujuan Layanan Referensi	18
1.6.8 Fungsi Layanan Referensi	19
1.6.9 Tugas Layanan Referensi	22
1.6.10 Pengertian Koleksi referensi	23
1.6.11 Ciri-ciri Koleksi Referensi	24
1.6.12 Jenis Koleksi Referensi	25
1.6.13 Macam-macam Kegiatan Referensi	27

1.6.14 Perpustakaan Perguruan Tinggi	29
1.6.15 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
1.6.16 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	31
1.7 Metodologi Penelitian	33
1.7.1 Metode Penelitian	33
1.7.2 Ruang Lingkup Penelitian	33
1.7.3 Variabel Penelitian	34
1.7.4 Lokasi Penelitian	35
1.7.5 Populasi dan Sampel	35
1.7.6 Jenis dan Sumber Data	36
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data	37
1.7.8 Teknik Analisa Data	38
1.7.9 Pengukuran Variabel	40
BAB II GAMBARAN UMUM	42
2.1 Sejarah Berdirinya Perpustakaan UNTAG Surabaya	42
2.2 Visi, Misi, dan Tujuan	43
2.3 Aturan Perpustakaan	44
2.4 Sanksi Pelanggaran Anggota Perpustakaan UNTAG Surabaya	46
2.5 Prosedur Perpustakaan UNTAG Surabaya	46
2.6 Jam Buka dan Keanggotaan	47
2.7 Layanan Perpustakaan	49
2.8 Pengguna Perpustakaan	51
2.9 Laporan Pengunjung Perpustakaan UNTAG Surabaya	52
2.10 Fasilitas Perpustakaan UNTAG Surabaya	52
2.11 Sumber Daya Manusia	53
2.12 Struktur Organisasi Perpustakaan UNTAG Surabaya	54
2.13 Daftar Nama Pustakawan Tenaga Kependidikan Perpustakaan UNTAG Surabaya	55
BAB III ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	57
3.1 Identitas Responden	57
3.2 Fakultas Responden	58
3.3 Program Studi Responden	59
3.4 Intensitas Kunjungan	60
3.5 Pemanfaatan koleksi referensi	65
3.6 Kelengkapan Koleksi Referensi	71
3.7 Kualitas Koleksi Referensi	75
3.8 Sikap Petugas Referensi	80
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	87
4.1 Kesimpulan	87
4.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

1. Tabel Data Pengunjung Perpustakaan UNTAG Surabaya	52
2. Tabel Fasilitas Sarana Dan Prasarana Perpustakaan UNTAG Surabaya.....	53
3. Tabel Daftar Nama Pustakawan Perpustakaan UNTAG Surabaya	55
4. Tabel Jenis Kelamin Responden	57
5. Tabel Fakultas Responden	58
6. Tabel Program Studi Responden	59
7. Tabel Kunjungan Ke Perpustakaan Oleh Responden	60
8. Tabel Intensitas Kunjungan	61
9. Tabel Lama Waktu Berkunjung	62
10. Tabel Durasi Waktu Berkunjung	63
11. Tabel Cara Memanfaatkan Koleksi Referensi	65
12. Tabel Jumlah Koleksi Referensi Yang Sering Digunakan	66
13. Tabel Penggunaan OPAC Oleh Responden	67
14. Tabel Kegiatan Yang Dilakukan Di Ruang Layanan Referensi	68
15. Tabel Koleksi Referensi Yang Sering Dibaca	69
16. Tabel Kebervariasi Koleksi Referensi	71
17. Tabel Ketersediaan Koleksi Referensi	72
18. Tabel Kemutakhiran Koleksi Referensi	73
19. Tabel Isi Buku Pada Koleksi Referensi	75
20. Tabel Kondisi Penjilidan	76
21. Tabel Kualitas Kertas	77
22. Tabel Kejelasan Huruf-Huruf	78
23. Tabel Kesopanan Petugas Referensi	80
24. Tabel Keramahan Petugas Referensi	81
25. Tabel Tanggung Jawab Petugas Referensi	82
26. Tabel Profesionalisme Petugas Referensi	83
27. Tabel Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	85

DAFTAR GRAFIK

1. Grafik Intensitas Kunjungan	65
2. Grafik Pemanfaatan Koleksi Referensi	71
3. Grafik Kelengkapan Koleksi Referensi	75
4. Grafik Kualitas Koleksi Referensi	80
5. Grafik Sikap Petugas Layanan Referensi	85
6. Grafik Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	86