

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN PROMOSI *AMERICAN CORNER*
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)



Disusun Oleh:

**MECCA ARFA
02141183**

**JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2008

Drs. H. Lasa Hs, M.Si
Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi

Saudara Mecca Arfa

Kepada:

Yth. Dekan Fak. Adab

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya,
maka selaku pembimbing, saya menyatakan bahwa skripsi Saudara

Nama : Mecca Arfa
NIM : 02141183
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Yogyakarta
Judul : Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Perpustakaan dan
Promosi *American Corner* Perpustakaan Universitas
Gadjah Mada Yogyakarta

Dapat diajukan kepada Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar sarjana strata satu Ilmu
Perpustakaan.

Berkenaan dengan hal tersebut, saya mohon agar mahasiswa yang
bersangkutan segera dipanggil untuk mempertahankan skripsinya dalam sidang
munaqasyah. Atas perhatian Bapak, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 30 Mei 2008

Pembimbing


Drs. H. Lasa Hs, M.Si
NIP 130358863



DEPARTEMEN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 513949

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor :

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN PROMOSI *AMERICAN CORNER*
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MECCA ARFA

NIM : 02141183

Telah dimunaqasyahkan pada : 6 JUNI 2008

Nilai Munaqasyah : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Drs. H. Lasa HS, M.Si.
NIP. 130358863

Penguji I

Drs. Umar Sidik, SIP
NIP. 131791285

Penguji II

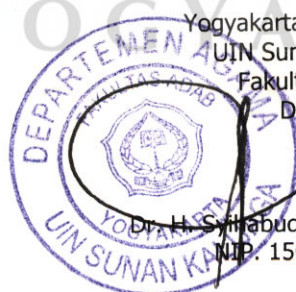
Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 150292286

Yogyakarta, 16 Juli 2008

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Adab

DEKAN



Dr. H. Syahabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 150218625

MOTTO

Aku bisa karena aku berfikir bahwa aku bisa



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

اقدم هذه الرسالة الى والدى المحبوبين و اخواني وخواتي وحبیبتي وأصدقائي

Do'a baktiku kupersembahkan untuk bapak H. Munawir dan ibu Hj. Fatimah. Tiada kata yang bisa menggambarkan tulusnya kasih sayang dan pengorbanan bapak ibu. Aku.....putramu.... baru bisa mempersembahkan ini, semoga skripsi ini bisa membanggakan bapak ibu dan dapat mengharumkan nama keluarga. Amiin.

Dan untuk istriku tercinta Ika Krismayani, STP..... yang akan melahirkan anak-anakku.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

INTISARI

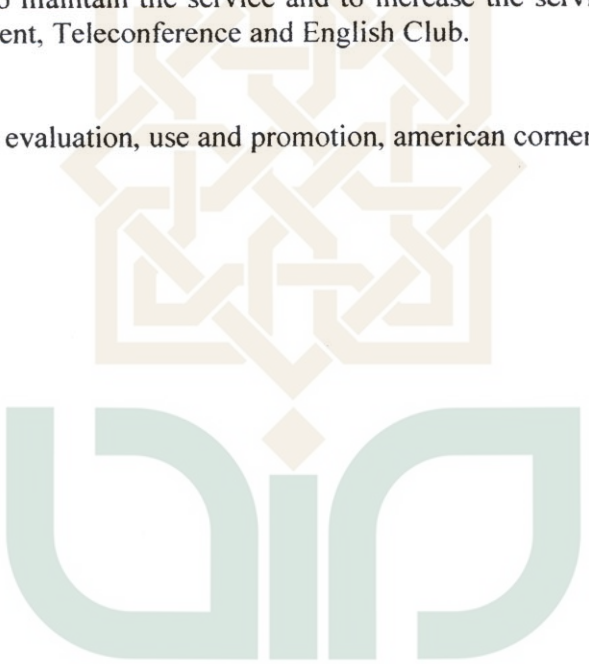
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan, kendala apa yang dihadapi, bagaimana solusinya dan ingin mengetahui apakah promosi yang dilakukan oleh *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada telah berhasil atau belum. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan atau masukan untuk perbaikan layanan dan promosi yang akan datang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Untuk memperoleh data yang valid, peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Pemanfaatan layanan sudah sangat baik. Kendala yang dihadapi beragam, tetapi yang terbanyak pada layanan *special event*, yaitu terkendala oleh waktu yang berbarengan dengan jadwal kuliah. Promosinya sudah berjalan baik dan tepat sasaran. Saran bagi *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta agar mempertahankan layanan yang ada dan harus selalu meningkatkan kualitas layanan, memperhatikan solusi dari kendala yang dihadapi pengguna dan selalu meningkatkan promosi layanan terutama layanan *special event*, *teleconference* dan *English club*.

Kata kunci: persepsi, pemanfaatan promosi, pelayanan.

ABSTRACT

The goal of this research is to know the use and the promotion of the American Corner Service, as well as problems and solutions. The research is a descriptive - quantitative study which uses 100 persons of the American Corner users as samples. To get valid data, the writer employs several methods of data collection, namely: observation, questionnaire, interview and documentation. The results of the research show that the service given is a good enough. The use of the service is very good. The problems are various by which most problems. Are on the Special Event service, which were caused by its schedule clashing with class time. Whereas the promotion is good and on the right track. The suggestions for the American Corner of Gadjah Mada University Library are firstly, it is expected to maintain the service and to increase the service quality, particularly, Special Event, Teleconference and English Club.

Key word: evaluation, use and promotion, american corner



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'ālamīn. Maha Agung Allah yang telah memberikan hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. *Ṣalawāt* dan *salām* penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang sangat penulis nanti-nantikan *syafaatnya* besok pada hari kiamat.

Skripsi ini tidak akan mungkin selesai tanpa bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari semua pihak sehingga tidaklah berlebihan apabila penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak atas semua jasa-jasanya, terutama kepada:

1. Bapak Anis Masruri, S.Ag., S.IP, M.Si., selaku ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas kemudahan dan saran-sarannya dalam menentukan judul skripsi.
2. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si., selaku Pembimbing Akademik. Terima kasih atas bimbingannya dalam menentukan pengambilan mata kuliah sehingga sampailah pada skripsi ini.
3. Bapak Lasa Hs., S.S., M.Si., selaku Dosen Pembimbing skripsi, yang dengan sabar membimbing & memotivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Fakultas Adab, khususnya Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman hidup.

5. Segenap karyawan Perpustakaan Adab dan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas semua kerjasama dalam peminjaman skripsi dan buku-buku rujukan.
6. Mas Kamal Mursyid, A.Md, S.E. dan Mbakyu Rr. Dian Astuti, S.IP, M.Si., Mbakyu Durroh Mustabsyiroh A.Md dan Mas Rofiq Rifa'i, beserta ponakan-ponakan: Nail, Fira, dan Raunaq. "I love you all." yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil guna penyelesaian skripsi ini
7. Keluarga besar Bapak Mrajak Santoso dan Ibu Suwarsih, Ismirani, Imam Santoso, Simbah dan spesial untuk istri tercintaku Ika Krismayani, SIP "Thanks for your love and everything you gave to me"... I love you Nduk.
8. Seluruh pegawai Perpustakaan UGM terutama Bapak Arismantara, Ibu Dina, dan Mbak Cahya AmCor "Terima kasih mbak" atas semua kerjasama, kemudahan dan bantuannya dalam penyelesaian dan penyebaran angket.
9. Fiqru, Sidik, Yudi, Endah, Ulin, Ari, Imam, Widi, Masalahah, Keni, Taufik, Umi, Ahsan, Arif AB, Agung, Miftah, mas Hodi dan semua teman-teman IPI&FIB. Terima kasih atas semua kasih sayang, persaudaraan dan diskusinya.

Kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan penulis untuk perbaikan selanjutnya. Akhirnya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta Mei 2008

Penulis

Mecca Arfa

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Persepsi	14
2.2.2 Pelayanan	16

2.2.3 Promosi	19
2.2.4 Perpustakaan	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.3 Variabel Penelitian	27
3.4 Populasi dan sampel	28
3.5 Tahapan Penelitian	29
3.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrument	30
3.6.1 Validitas	30
3.6.2 Reliabilitas	32
3.7 Metode Pengumpulan Data	33
1. Observasi	33
2. Wawancara	34
3. Dokumentasi	34
4. Angket	34
3.8 Metode Analisis Data	36
BAB IV DESKRIPSI LOKASI, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Deskripsi Lokasi	37
4.1.1 Sejarah Singkat	37
4.1.2 Fungsi dan Tugas Perpustakaan	38
4.1.3 Visi dan Misi	39

4.1.4 Pergedungan	39
4.1.5 Koleksi dan Pelayanan	40
4.1.5.1 Koleksi	40
4.1.5.2 Pelayanan	40
4.1.6 Personalia	41
4.1.7 Struktur Organisasi	42
4.2 Analisis Data	43
4.2.1 Pelayanan yang Diberikan.....	43
4.2.1.1 Internet	43
4.2.1.2 <i>Special Events</i>	45
4.2.1.3 Koleksi Buku dan Jurnal	47
4.2.1.4 Koleksi CD-ROM dan Audio Visual	48
4.2.1.5 <i>Teleconference (digital video conference)</i>	49
4.2.1.6 <i>English Club (American Corner Discussion Club)</i>	50
4.2.1.7 Fotokopi	51
4.2.2 Promosi Pelayanan	52
4.2.2.1 Brosur	52
4.2.2.2 Internet	53
4.2.2.3 Rapat pimpinan	53
4.2.2.4 Kunjungan	54
4.2.2.5 Seminar	54
4.2.2.6 Komunitas perpustakaan alternatif	54
4.2.3 Analisis Data Angket	55

4.2.3.1 Persepsi pengguna terhadap pelayanan <i>American Corner</i>	55
4.2.3.1.1 Internet	55
4.2.3.1.2 <i>Special Events</i>	61
4.2.3.1.3 Koleksi Buku dan Jurnal	64
4.2.3.1.4 Koleksi CD-Rom dan Audio Visual	75
4.2.3.1.5 <i>Teleconference (digital video conference)</i>	85
4.2.3.1.6 <i>English Club (American Corner Discussion Club)</i>	90
4.2.3.1.7 Foto Kopi	94
4.2.3.2 Promosi	98
4.2.3.2.1 Media promosi	98
4.2.3.2.2 Cara Promosi	100
BAB V PENUTUP	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1 Daftar hasil perhitungan uji validitas	31
Tabel 2 Personalia <i>American Corner</i>	41
Tabel 3 Antrian Dalam Pelayanan internet gratis	55
Tabel 4 Penyediaan waktu untuk menggunakan layanan internet	56
Tabel 5 <i>Disconnection</i> layanan internet	56
Tabel 6 Fasilitas yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan internet	57
Tabel 7 Kendala dalam menggunakan layanan internet	58
Tabel 8 Solusi dari kendala menggunakan layanan internet	60
Tabel 9 Ketertarikan dalam mengikuti layanan <i>special events</i>	61
Tabel 10 Pemenuhan informasi melalui layanan <i>special events</i>	61
Tabel 11 Kendala dalam mengikuti layanan <i>special events</i>	62
Tabel 12 Solusi/saran dari kendala mengikuti layanan <i>special events</i>	63
Tabel 13 Pemanfaatan koleksi buku dan jurnal	64
Tabel 14 Koleksi yang tidak pernah digunakan	66
Tabel 15 Apakah pengguna kesulitan menelusur?	67
Tabel 16 Apa yang membuat kesulitan menelusur buku dan jurnal	68
Tabel 17 Koleksi yang tersedia <i>uptodate</i> tidak?	69
Tabel 18 Kondisi fisik buku dan jurnal	70
Tabel 19 Bidang apa yang perlu ditambah	70
Tabel 20 Kendala dalam menggunakan layanan koleksi buku dan jurnal	72

Tabel 21 Solusi dari kendala yang dihadapi dalam menggunakan buku dan Jurnal	74
Tabel 22 Ketertarikan dengan film yang diputar	75
Tabel 23 Kesesuaian antara film dan karyanya	75
Tabel 24 Hikmah dari film yang diputar	76
Tabel 25 Kendala layanan pemutaran film	76
Tabel 26 Saran/solusi layanan pemutaran film	77
Tabel 27 Lengkap atau tidak koleksi CD/ DVD	79
Tabel 28 Frekuensi dalam menggunakan CD/ DVD.....	79
Tabel 29 Kondisi fisik CD/ DVD	80
Tabel 30 Kondisi gambar yang diputar	80
Tabel 31 Kelengkapan sarana CD/ DVD.....	80
Tabel 32 Kemampuan menggunakan sarana pendukung	81
Tabel 33 Sikap petugas	81
Tabel 34 Frekuensi dalam menggunakan CD/DVD	82
Tabel 35 Kendala menggunakan layanan CD/DVD	83
Tabel 36 Saran/solusi menggunakan layanan CD/DVD	84
Tabel 37 Layanan <i>sound system teleconference</i>	85
Tabel 38 Gambar layar <i>teleconference</i>	86
Tabel 39 Ruang <i>teleconference</i>	86
Tabel 40 Narasumber	86
Tabel 41 Kendala mengikuti <i>teleconference</i>	87

Tabel 42 Saran/solusi dalam menggunakan atau mengikuti layanan <i>teleconference</i>	89
Tabel 43 Mengikuti <i>English Club</i> dengan teratur	90
Tabel 44 Frekuensi mengikuti <i>English Club</i>	90
Tabel 45 <i>Native speaker</i>	91
Tabel 46 Bahasa <i>native speaker</i>	91
Tabel 47 Kemahiran Berbahasa Inggris	91
Tabel 48 Kendala mengikuti <i>English Club</i>	92
Tabel 49 Saran/solusi dalam mengikuti layanan <i>English Club</i>	93
Tabel 50 Kualitas fotokopi	94
Tabel 51 Sikap petugas fotokopi	94
Tabel 52 Layanan petugas fotokopi	95
Tabel 53 Harga fotokopi	95
Tabel 54 Antrian fotokopi	95
Tabel 55 Kendala menggunakan layanan fotokopi	96
Tabel 56 Saran/solusi dalam menggunakan layanan fotokopi	97
Tabel 57 Berapa kali memperoleh informasi tentang <i>American Corner</i>	98
Tabel 58 Mengetahui <i>American Corner</i>	99
Tabel 59 Ketertarikan responden terhadap <i>American Corner</i> setelah promosi ..	100
Tabel 60 Ketertarikan responden terhadap model promosi <i>American Corner</i>	100
Tabel 61 Layanan yang menarik	101
Tabel 62 Intensitas kunjungan	102

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi tersebut, yang keberadaannya diharapkan mampu berperan sebagai penunjang kegiatan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk memenuhi keperluan informasi, menyediakan bahan pustaka, menyediakan ruangan, dan menyediakan jasa peminjaman dan jasa informasi (Qalyubi dkk, 2003:11). Sedangkan fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Mudjito (1994:14) adalah sebagai pusat pelayanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi, sehingga perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang menunjang pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat). Baik atau buruknya suatu perpustakaan, antara lain dapat dilihat dari baik atau buruknya layanan yang diberikan. Bila layanannya baik maka bisa dikatakan perpustakaan tersebut kualitasnya baik, namun bila layanannya buruk maka bisa dikatakan kualitas perpustakaan tersebut buruk. Kegiatan pelayanan merupakan bagian hakiki pada perpustakaan, tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan (Dardiri, dkk: 2001:115). Koleksi maupun sumber informasi yang disimpan dan dimiliki oleh suatu perpustakaan akan bermanfaat apabila dipinjamkan, dibaca, dipelajari, dan dikembangkan (Lasa, 2002:101).

Pelayanan pemakai adalah bagian, seksi, maupun tugas di perpustakaan yang kegiatannya berkaitan dengan pemanfaatan jasa informasi yang dikelola perpustakaan (Lasa Hs, 2001:124). Dalam hal ini, disebut dengan pelayanan pemakai karena pelayanan ini akan berhubungan langsung dengan pemakai. Oleh karena itu, baik buruknya suatu perpustakaan di mata pemakai secara tidak langsung akan bergantung pada pelayanan ini.

Diantara fungsi perpustakaan adalah fungsi informasi, maksudnya perpustakaan menyediakan berbagai informasi dan kemudahan bagi pemakai berupa akses yang cepat terhadap informasi yang tepat mengenai seluruh kebutuhan pengetahuan manusia. Namun, di sisi lain perpustakaan apapun tidak akan mampu melayani kebutuhan informasi pemakainya yang semakin hari semakin bertambah. Oleh karena itu terbentuklah suatu kerjasama dalam bentuk memberikan jasa layanan informasi (Sulistyo-Basuki, 1996:151).

Kerjasama tersebut diperlukan mengingat adanya peningkatan jumlah informasi yang dibutuhkan pengguna secara terus-menerus. Peningkatan tersebut menuntut perpustakaan untuk dapat menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Di sisi lain, adanya keterbatasan dana merupakan suatu penghambat bagi perpustakaan untuk mewujudkan tuntutan tersebut. Dengan demikian, kerjasama yang dilakukan tidak hanya terbatas dengan sesama perpustakaan, akan tetapi juga dengan lembaga lain non perpustakaan. Melalui kerjasama dengan lembaga lain, diharapkan perpustakaan mampu menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Kerjasama yang ada dapat

informasi terpercaya tentang Amerika melalui koleksi buku, majalah, Internet, CD-ROM, DVD, dan kegiatan-kegiatan yang terbuka bagi masyarakat. Dilihat dari jenis kerjasamanya, kerjasama tersebut merupakan kerjasama dalam bidang pemberian jasa informasi (Sulistyo-Basuki, 1996:54). Hal ini dapat dilihat dari layanan yang disediakan dari hasil kerjasama tersebut. Layanan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Internet Gratis.
2. *Special Events*.
3. Koleksi Buku dan Jurnal.
4. Koleksi CD-Rom dan audio visual.
5. *Teleconference (digital video conference)*.
6. *English Club (American Corner Discussion Club)*.
7. Foto kopi.

Aneka ragam jenis layanan yang diberikan oleh *American Corner* pada dasarnya ditujukan untuk kepuasan pengguna perpustakaan. Dari bentuk layanan yang diberikan akan dapat diketahui baik atau buruknya perpustakaan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi pula pengaruh positif yang diberikan pengguna terhadap perpustakaan, begitu juga sebaliknya, semakin rendah kualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi pula pengaruh negatif yang diberikan oleh pengguna terhadap perpustakaan. Salah satu cara untuk dapat menentukan pengukuran itu adalah dengan jalan mengetahui persepsi pengguna terhadap perpustakaan tersebut.

Menurut Sobur (2003:447) menyatakan bahwa dalam proses persepsi terdapat tiga komponen utama yaitu pertama seleksi, adalah proses penyaringan oleh indra terhadap rangsangan dari luar. Kedua interpretasi, merupakan proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang. Ketiga interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk tingkah laku sebagai reaksi.

Berdasarkan pengetahuan di atas peneliti tertarik untuk meneliti layanan *American Corner* karena pelayanan yang diberikan *American Corner* merupakan bentuk layanan baru yang ada di perpustakaan Indonesia. Layanan baru tersebut seperti layanan *Special Events*, koleksi CD-Rom dan audio visual, *Teleconference* (*digital video conference*), dan *English Club* (*American Corner Discussion Club*).

Adanya beberapa pelayanan tersebut tidak akan dimanfaatkan oleh pengunjung mana kala pengunjung belum mengetahuinya. Oleh karena itu, selain menyediakan jasa layanan, perpustakaan harus aktif dalam mempromosikan layanan yang dimilikinya. Keberhasilan promosi akan mempengaruhi kunjungan dan antusiasme pengunjung sehingga jasa layanan tersebut akan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Selama ini jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh sebagian besar perpustakaan di Indonesia masih terbatas pada baca di tempat, fotokopi, dan sirkulasi (Lasa Hs. 2003:1). Pengguna lebih merasa tertarik mengunjungi *American Corner* bila dibandingkan dengan pusat layanan informasi yang lain karena layanan *American Corner* merupakan pusat layanan informasi mengenai negara Amerika Serikat yang merupakan Negara Adidaya. Dalam hal ini

pengguna merasa tertarik untuk mengetahui seluk beluk tentang Amerika Serikat (hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna pada tanggal 15 Maret 2007).

Peneliti memilih untuk meneliti *American Corner* yang ada di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, karena Universitas Gadjah Mada merupakan universitas tertua di Indonesia. Selain itu, universitas ini merupakan universitas terbesar di Daerah Istimewa Yogyakarta yang mempunyai julukan kota pelajar dan kota budaya. Dengan sendirinya, predikat tersebut setidaknya menjadi tolok ukur perkembangan perpustakaan universitas-universitas di Yogyakarta.

Penelitian ini menitikberatkan pada bidang layanan karena pelayanan merupakan salah satu unsur penting dari suatu perpustakaan. Baik buruknya perpustakaan sedikit banyak dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pemakai, dan indikator dari baiknya perpustakaan salah satunya bisa dilihat frekuensi kunjungan pengguna.

Selain bidang layanan, peneliti juga ingin mengetahui apakah promosi yang telah dilakukan oleh *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada telah berhasil atau belum. Sebab layanan yang telah tersedia kurang optimal pemanfaatannya apabila tidak diketahui oleh pengguna/pengunjung.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan dan promosi *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Yogyakarta. Dengan cara ini, peneliti berusaha untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan dan promosi *American*

Corner Perpustakaan Universitas Gadjah Yogyakarta. Persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi pengguna terhadap pelayanan *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dan promosi *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta?
2. Bagaimanakah promosi yang dilakukan oleh *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada?

1.3 Tujuan dan manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dan promosi *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Mengatahui promosi yang dilakukan oleh *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi diri penulis, penelitian ini merupakan objek untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dari Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bagi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, penelitian ini dapat dijadikan

sebagai bahan tambahan dalam mengembangkan sistem layanan perpustakaan, dan untuk memperkaya tema-tema skripsi.

3. Bagi lembaga yang diteliti, penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan masukan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan serta perbaikan proses promosi di masa yang akan datang.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yaitu:

1. Bab I Pendahuluan. Pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.
2. Bab II Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori. Pada tinjauan pustaka berisi tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelum penelitian ini ditulis. Sedangkan pada landasan teori berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian untuk melakukan penelitian ini.
3. Bab III metode penelitian yang terdiri dari metode, tempat dan waktu penelitian, variabel penelitian, penentuan populasi dan sampel, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data dan analisis data.
4. Bab VI Laporan Penelitian dan Pembahasan. Bab ini terlebih dahulu dikemukakan tentang gambaran umum Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dan *American Corner* yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, tujuan, struktur

organisasi, personalia dan pergedungan. Selanjutnya, pada bab ini diterangkan tentang laporan hasil penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan dan promosi *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

5. Bab V Penutup. Berisi kesimpulan dan saran. Pada bab ini kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Di samping itu, bab ini juga berisi saran bagi pihak pengelola *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

1. Secara umum, dalam persepsi pengguna, pelayanan yang diberikan *American Corner* Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya persepsi yang baik pada masing-masing pelayanan dengan persentase antara 28-82%. Pelayanan yang memiliki persentase terkecil adalah *english club* dan *teleconference* (28%). Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa pengguna yang mengosongi item pertanyaan karena belum menggunakan layanan tersebut sehingga tidak dapat memberikan persepsinya.
2. Secara umum, promosi yang dilakukan oleh pengelola *American Corner* telah berjalan baik dan tepat sasaran. Hal ini terbukti dari adanya intensitas kunjungan yang cukup tinggi. Sebagian besar pengguna (71%) menyatakan telah mengunjungi *American Corner* lebih dari tiga kali. Untuk beberapa layanan, seperti *special event*, *teleconference*, dan *english club*, proses promosi perlu ditingkatkan. Hal ini berkaitan dengan adanya data yang menyebutkan hanya satu orang yang tertarik dengan layanan tersebut. Informasi mengenai *American Corner*, menurut 57 responden diperoleh dari teman. Hal ini berarti bahwa promosi yang paling efisien adalah dengan meningkatkan kualitas layanan pada pengguna. Dalam artian bahwa pengguna yang telah puas akan suatu layanan dengan sendirinya akan memberitahukan kelebihan-kelebihan layanan tersebut kepada temannya.

3. Kendala yang dihadapi pengguna dalam menggunakan masing-masing pelayanan cukup beragam, tidak terdapat kendala yang bersifat dominan. Kendala terbanyak muncul pada pelayanan *specil event*, yaitu terkait dengan adanya jadwal yang bentrok dengan kegiatan responden (41 responden). Sedangkan yang paling sedikit kendalanya ketika digunakan oleh responden adalah layanan koleksi buku/jurnal.

5.2 Saran

1. Kebaikan layanan yang ada perlu dipertahankan, jika perlu ditingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna.
2. Promosi yang ada perlu ditingkatkan terutama untuk layanan *special event*, *teleconference*, dan *english club*. Promosi dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, dengan harapan bahwa pengguna yang telah merasa puas dengan sendirinya akan menceritakan mengenai pengalamannya kepada pengguna lain.
3. Untuk mengatasi berbagai kendala yang ada, sebaiknya pihak pengelola memperhatikan solusi yang diberikan oleh pengguna. Dengan demikian layanan yang diberikan dapat sesuai dengan keinginan pengguna.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Abdullah. 1998. *Persepsi Siswa Terhadap Kualitas Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Sekolah dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*. (Studi Kasus di Perpustakaan SMUN 9 Bandar Lampung). (Tesis). Program Studi Ilmu Administrasi Negara Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi kelima. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Badudu, J.S. dan Sutan Mohammad Zain. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Cet. I. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bakri, Sudirman. 1998. "Strategi Pelayanan Perpustakaan". Dalam *Jurnal Kepustakawanan dan masyarakat membaca*. Palembang: UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
- Dayanti, Budi. 1998. *Efektivitas Layanan Perpustakaan Sekolah: Studi komparasi antara perpustakaan SMUN 6 Semarang dengan SMUN 11 Semarang tahun 1997/1998* (Tesis). Program Studi Ilmu Administrasi Negara dengan Khususannya Manajemen Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Dardiri, Taufiq Ahmad. dkk. 2001. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*. Edisi Kedua. Yogyakarta: BEP Depag RI dan Forum Kajian Budaya dan Agama (fkBA).
- Darmono. 2004. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Departemen Agama R.I. 2001. *Buku Pedoman Perpustakaan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Epata. 1998. *Pengaruh Pelayanan, Kualitas dan Kuantitas Koleksi, Kualitas Sarana dan Promosi Terhadap Minat Baca Siswa: Suatu Penelitian di SMUN 1 dan SMUN 2 Palangka Raya* (Tesis). Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu-Ilmu Sosial Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Evans, G Edward. 1992. *Introduction to Library Public Service*. Engleewod: Libraries Unlimited.

Fitriyanti, Rya. 2004. *Motivasi Mahasiswa Membaca Karya Sastra di Taman Bacaan Batu Api*. (Skripsi). Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.

Hadi, Sutrisno. 1995. *Metodologi Research II*. Yogyakarta: Andi Offset.

<http://www.gatra.com>. *Perpustakaan UGM Buka American Corner*. Tanggal 22 Februari 2007, pukul 11.01.

_____. *American Corner USU Dibuka untuk Publik*. Tanggal 15 Maret 2007, pukul 22.06.

<http://lib.ugm.ac.id>. *Ramah Tamah American Corner UGM*. Tanggal 22 Februari 2007, pukul 10.46.

<http://lib.ugm.ac.id>. *Layanan American Corner*. Tanggal 22 Februari 2007, pukul 10.00.

<http://lib.ugm.ac.id/exec.php?app=berita&act=detail&id=211>. Tanggal 9 Oktober 2007 pukul 2:58.

http://www.jawapos.co.id/index.php?act=detail_radar&id=63755&c=88. Tanggal 22 Februari 2007, pukul 12.22.

http://www.geocities.com/puery_124/isti.htm. *Library Isti (istilah dan pengertian perpustakaan)* 26 November 2007, pukul 8:21

Iswahyudi. 2007. *Analisis Persepsi Siswa Terhadap Koleksi Perpustakaan Sekolah di SMA Negeri I Bantul*. (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kamah, Idris. 2003. *Pola dan Strategi: pengembangan perpustakaan dan pembinaan minat baca*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Keating, Charles J. 2002. *Bagaimana Menghadapi Orang Sulit*. Yogyakarta: Kanisius.

Lasa, Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Cet. Pertama. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

_____. 2002. *Membina Perpustakaan Madrasah & Sekolah Islam*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa

- _____. 2003. *Perpustakaan Sebagai Sistem Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sn.
- _____. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- _____. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Lembaga Pemberdayaan Perpustakaan dan Informasi. 2001. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*. Yogyakarta: Lembaga Pemberdayaan Perpustakaan dan Informasi.
- LpPi, 2000. *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*. Yogyakarta: atas kerjasama Basic Education Project Depag dan LpPi.
- Mafar, Fiqru. 2006. *Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Internat di UPT UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2005*. (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Martoatmojo, Karmidi. 1997. *Materi Pokok: Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martono, E. *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*. Cet. III. Jakarta: Karya Utama.
- Masruri, Anis. 2003. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Sebagai Pelayanan Publik". Dalam *Thaqafiyat*, Vol. 4, No. 2, Juli-Desember 2003.
- Mudjito. 1994. *Materi Pokok Pembinaan Minat Baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mustafa, Badollahi. 1996. *Materi Pokok Promosi Perpustakaan*. Jilid 1-6. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud.
- Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Qalyubi, Syihabuddin. dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahmadi, Sidik. 2007. *Persepsi Terhadap Fasilitas Perpustakaan Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Bantul*. (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Rakhmat, Jalaluddin. 1998. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- _____. 2002. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi contoh analisis statistik*. Cet. 12. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rewold, dkk. 1996. *Strategi Promosi Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sadiman, Arief Sukadi. 1993. *Metode dan Analisis Penelitian: Mencari hubungan*. Cet. kedua. Jakarta: Erlangga.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Edisi Pertama. Jakarta: Modern English Press.
- Samiyono, David. 1995. "Pengelolaan Perpustakaan dan Permasalahannya" dalam *Seminar Sehari Fungsi Perpustakaan dalam Era Globalisasi Informasi*. Salatiga, 25 Juli.
- Sobur, Alex. 2003. *Psikologi Umum: dalam lintasan sejarah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu teknik penelitian bidang kesehatan, kesejahteraan sosial, dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri dan Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 1993. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, R. dan Sumarsih. 2001. Promosi Sebagai Salah Satu Pemasaran Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Informasi di Perpustakaan. Dalam artikel Buletin Perpustakaan Nomor 37/Maret 2001.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 1996. *Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud.
- Sumanto. 1995. *Metodologi Penelitian Sosial Pendidikan: Aplikasi metode kuantitatif dan statistika dalam penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Sunarni, Titi. 2006. "Fungsi Alternati Perpustakaan. Dalam Warta Perpustakaan". Edisi Mei. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana.
- Supranto, J. 1992. *Teknik Sampling untuk Survei dan Eksperimen*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suryaningsih, RM. Sri. 1995. *Promosi Perpustakaan dan Pendidikan Pemakai Perpustakaan*. Semarang: Soegijapranata Chatolic University Press.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Triningsih. 2006. Pengaruh Promosi Terhadap Minat Baca Pemakai di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. (Skripsi). Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Wiranto, FA. 2008. *Perpustakaan dalam Dinamika Pendidikan dan Kemasyarakatan*. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata.