

**PERAN PENDIDIKAN PENGGUNA TERHADAP  
PERILAKU PEMANFAATAN LAYANAN  
PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS PADJADJARAN**

**Amelia Wardani**

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia  
*ahdan.amelia@gmail.com*

**Agus Rusmana**

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia  
*a.rusmana@unpad.ac.id*

**Andri Yanto**

Universitas Padjadjaran, Jawa Barat, Indonesia  
*andri.yanto@unpad.ac.id*

***Abstract***

*Library service is said to be good if the utilization of service is done maximally. It is related to user education, which in this case the purpose of user education is to provide education about the library so that users can utilize library services effectively and efficiently. This study aims to describe the role of the user education towards the utilization behavior of library service of the students of Faculty of Communication Sciences Padjadjaran University. The method used in this research is survey with quantitative descriptive approach. The sample of this research consists of 93 students of class of 2016 were chosen by accidental sampling technique. The results of this study show that the role of knowledge about layout, facilities, policy, and library services towards the utilization behavior of library service in the medium category. Meanwhile, the role of knowledge about librarians and the staffs in the library and library collections towards the utilization behavior of library service in the high category. So, it shows that the knowledge about library can encourage students to take advantage of library services because having knowledge about*

*library will facilitate the user in utilizing library services.*

**Keywords:** *library services; library service utilization; user education*

### **Abstrak**

Layanan perpustakaan dikatakan baik apabila pemanfaatan layanan tersebut dilakukan secara maksimal. Hal tersebut berkaitan dengan pendidikan pengguna, yang mana dalam hal ini tujuan dari pendidikan pengguna adalah untuk memberikan edukasi mengenai perpustakaan agar pemustaka dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara efektif dan efisien. Penelitian ini membahas mengenai peran pendidikan pengguna terhadap perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pendidikan pengguna terhadap perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sampel dari penelitian ini terdiri dari 93 orang mahasiswa angkatan 2016 yang dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pengetahuan tentang *layout*, fasilitas, kebijakan, dan layanan perpustakaan terhadap perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan berada pada kategori sedang. Sementara, pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan dan koleksi perpustakaan terhadap perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan berada pada kategori tinggi. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan tentang perpustakaan dapat mendorong mahasiswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan karena dengan memiliki pengetahuan tentang perpustakaan akan memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

**Kata Kunci:** layanan perpustakaan, pemanfaatan layanan perpustakaan, pendidikan pengguna.

## A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa dan layanan. Keberhasilan dari suatu perpustakaan dapat dilihat dari tingginya pemanfaatan layanan perpustakaan. Seperti yang diungkapkan oleh Rahayuningsih bahwa layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan.<sup>1</sup> Dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, seorang pemustaka harus memiliki pengetahuan dasar mengenai perpustakaan. Pengetahuan tersebut bisa didapatkan salah satunya melalui pendidikan pengguna. Menurut Rahayuningsih, pendidikan pengguna ialah sebuah kegiatan dirancang oleh perpustakaan untuk memberikan pendidikan kepada pemustaka agar mengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari fasilitas, koleksi dan jasa layanan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat serta mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab.<sup>2</sup>

Perpustakaan Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran merupakan salah satu fasilitas yang berfungsi sebagai penyedia informasi yang disediakan oleh Perguruan Tinggi. Perpustakaan Fikom merupakan unit pelaksana teknis yang secara khusus disediakan sebagai penunjang untuk proses kegiatan belajar mengajar. Sulisty Basuki menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat).<sup>3</sup> Sebagai perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran membantu perguruan tinggi mencapai tujuan lembaga perguruan tinggi yang dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Oleh karena itu, Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran ini merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang berfungsi sebagai

---

<sup>1</sup> F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 4.

<sup>2</sup> F. Rahayuningsih, 4.

<sup>3</sup> Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), 51.

penunjang dalam proses belajar mengajar di Universitas Padjadjaran.

Banyak program yang dimiliki oleh Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran. Salah satu program reguler yang dilaksanakan hampir setiap tahun adalah pendidikan pengguna perpustakaan. Harapan dengan pendidikan pengguna tersebut adalah agar mahasiswa baru utamanya memiliki kemampuan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan

Pendidikan pengguna yang disediakan oleh Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran sudah dilaksanakan dimulai dari tahun 2010 dan tetap berlangsung hingga sekarang. Dalam pelaksanaannya, metode yang diterapkan dalam program tersebut sering mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu dan pertimbangan kondisi nyata di lapangan. Program pendidikan pengguna ini dilaksanakan pada awal-awal waktu perkuliahan di mulai. Target peserta program ini ialah mahasiswa baru pada semua jenjang dari tingkat diploma hingga tingkat doktoral. Tujuan utama dari pendidikan pengguna adalah untuk memperkenalkan perpustakaan kepada mahasiswa baru agar dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik pada saat melaksanakan studi.

Pendidikan pengguna ini terbagi ke dalam beberapa kelas sesuai dengan program studi yang ada di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Materi yang diberikan dalam program pendidikan pengguna disampaikan oleh pustakawan-pustakawan yang berasal dari seluruh perpustakaan fakultas di Universitas Padjadjaran. Materi yang disampaikan dalam pendidikan pengguna ditekankan bagaimana sikap menggunakan dengan perpustakaan dengan baik dan benar, seperti peraturan yang berlaku di perpustakaan, koleksi atau sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan, jenis layanan perpustakaan, cara penelusuran informasi di perpustakaan. Dengan mengikuti program pendidikan pengguna ini diharapkan mahasiswa dapat memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang posisi dan kedudukan perpustakaan yang benar dan mahasiswa dapat memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Meskipun pendidikan pengguna perpustakaan sudah diberikan, pada kenyataannya sering kali masih didapatkan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang tidak sejalan dengan tindakannya saat menggunakan perpustakaan. Seperti para pengguna di Perpustakaan Fikom, tidak semua pemustaka

memanfaatkan layanan yang tersedia sesuai dengan pengetahuan yang dimilikinya. Sebagai contoh, dalam melakukan penelusuran koleksi perpustakaan, seharusnya seorang pengguna terlebih dahulu mencari ketersediaan koleksi di dalam katalog *online* setelah itu baru menuju rak buku. Namun ada saja mahasiswa yang melakukan pencarian koleksi langsung ke rak buku. Kondisi tersebut menyebabkan saling berdesakaannya antar anggota pada lokasi rak buku. Padahal, seharusnya dengan memiliki pengetahuan yang telah diberikan dalam program pendidikan pengguna akan berdampak pada tindakan pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang tersedia bisa lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peran pengetahuan peserta “program pendidikan pengguna” terhadap perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan di Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran. Konsep dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep pendidikan pengguna yang dikemukakan oleh Fleming, yakni “*as various programmes of instruction, education, and exploration provide by libraries to users to enable them to make more effective, efficient and independent use of information sources and services to which these libraries provide access*”.<sup>4</sup> Adapun untuk pengetahuan tentang perpustakaan diukur melalui konsep yang dikemukakan oleh Wolf yang terdiri dari 6 aspek, yakni pengetahuan tentang *layout*, fasilitas, kebijakan, layanan, sumber daya manusia, dan koleksi perpustakaan.<sup>5</sup> Untuk pemanfaatan layanan perpustakaan diukur melalui tingkat keterpakaian dari fasilitas atau layanan perpustakaan berdasarkan indikator kerja perpustakaan menurut ISO 11620:2008.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Jyandeep Saikia, “Impact of User Education on Academic Libraries in Assam: A Study on Strategic Management of Resources and Services - ProQuest” (Gauhati University, 2008).

<sup>5</sup> Carolyn Wolf and Richard Wolf, *Basic Library Skills* (Jefferson: Mc Farland & Co Inc, 1986).

<sup>6</sup> Abdul Rahman Saleh, “Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Pertama Dari Dua Tulisan,” *Perpustakaan Nasional RI*, 2013, <http://www.perpusnas.go.id/magazine/indikator-kinerja-perpustakaan-menuiso-11620-2008-information-and-documentation-library-performance-indicators-bagian-pertama-dari-dua-tulisan/>.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pengetahuan pengguna perpustakaan tentang *layout*, fasilitas, kebijakan, layanan, sumber daya manusia, dan koleksi perpustakaan terhadap perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei. Konsep survei yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode survei deskriptif untuk mengukur dengan cermat fenomena sosial tertentu.<sup>7</sup> Dalam konsep ini peneliti mengembangkan konsep serta menghimpun fakta-fakta namun tidak menguji hipotesis. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.<sup>8</sup> Secara umum, penelitian survei ini dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi yang mewakili seluruh populasi. Sampel dari penelitian ini terdiri dari 93 orang dari 121 populasi yang dihitung dengan menggunakan rumus Solvin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Lalu, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis tabulasi silang. Analisis tabulasi silang merupakan metode analisis yang paling sederhana namun, memiliki daya menerangkan yang cukup kuat untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel

## B. Pembahasan

Ada enam aspek tingkat pengetahuan tentang perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Carolyn Wolf dan Richard Wolf. Keenam aspek tersebut yaitu pengetahuan tentang *layout* perpustakaan, pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan, pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan, pengetahuan tentang layanan perpustakaan, pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan, dan pengetahuan tentang koleksi perpustakaan.<sup>9</sup> Sementara, pemanfaatan layanan

---

<sup>7</sup> Masri Singarimbun, *Metode Dan Proses Penelitian, In Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka LP3ES, 2012).

<sup>8</sup> Prijana, Yunus Winoto, and Andri Yanto, *Metode Penelitian Kuantitatif, Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Bandung: Unpad Press, 2016), 7.

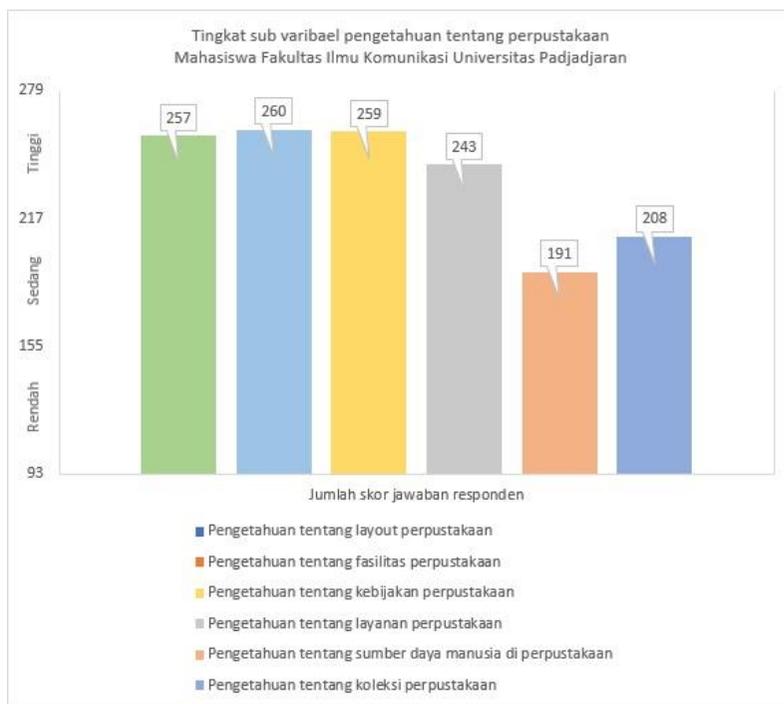
<sup>9</sup> Carolyn Wolf dan Richard Wolf, *Basic Library Skills*, 22.

perpustakaan diukur melalui tingkat keterpakaian dari fasilitas atau layanan perpustakaan berdasarkan indikator kerja perpustakaan menurut ISO 11620:2008<sup>10</sup>

## 1. Hasil Jawaban Responden

### a. Pengetahuan tentang Perpustakaan

Hasil kategori jawaban responden untuk sub variabel pengetahuan tentang perpustakaan (X) ditunjukkan pada Grafik 1.



Grafik 1. Hasil Kategori Sub Variabel Pengetahuan Tentang Perpustakaan

#### 1) Pengetahuan Tentang *Layout* Perpustakaan

Pengetahuan tentang *layout* perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengetahuan mengenai lokasi layanan

<sup>10</sup> Saleh, "Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Pertama Dari Dua Tulisan."

dari Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran. Dalam konsep *layout* bahwa perpustakaan dikatakan baik dari sudut pandang *layout* apabila pada perpustakaan tersebut layanan dan koleksi mudah diakses dan digunakan oleh pemustaka.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa pandangan responden tentang *layout* perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran 92% (skor 259) menyatakan perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran berada mudah diakses dan digunakan. Hal tersebut disebabkan karena materi mengenai lokasi layanan telah diberikan pada saat program pendidikan pengguna berlangsung. Konsep mudah diakses dan digunakannya sebuah perpustakaan merupakan salah satu target pokok dalam pendidikan pengguna. Sebagaimana pandangan Sulisty Basuki bahwa tujuan dari orientasi perpustakaan adalah mengenalkan perpustakaan sehingga pengguna sadar akan lokasi berbagai bagian perpustakaan tersebut.<sup>12</sup> Senada dengan pandangan tersebut adalah konsep Fjallbrant tentang pendidikan pengguna “*the teaching of those skills that will enable students to locate and use materials effectively and feel confident in using the library*”.<sup>13</sup> Kondisi ruangan antar layanan yang tidak bersekat pada Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran membuat layanan juga lebih mudah dicari oleh pemustaka. Hal tersebutlah yang menjadi faktor pendorong tingginya tingkat pengetahuan tentang *layout* perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran.

## 2) Pengetahuan tentang Fasilitas Perpustakaan

Pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan adalah pengetahuan tentang lokasi di mana fasilitas tersebut berada. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 94% (skor 169)

---

<sup>11</sup> Ratna Wulandari, I. Putu Suhartika, and Richard Togaranta Ginting, “*Layout Perpustakaan Sebagai Daya Tarik Perpustakaan Untuk Meningkatkan Minat Baca Pengguna Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Udayana*,” *Jurnal Ilmiah D3 Perpustakaan* Vol. 1, No.1 (April 27, 2016), <http://ojs.unud.ac.id/index>.

<sup>12</sup> Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, 32.

<sup>13</sup> T. A. Ogunmodede, Gboyega Adio, and O. A. Odunola, “*Library Use Education as a Correlate of Use of Library Resources in a Nigerian University*,” 2011.

responden menyatakan bahwa fasilitas Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran bisa dimanfaatkan dengan optimal dan mudah oleh pengguna. Dari responden tersebut dapat ditarik pemahaman bahwa tingkat pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran berada pada kategori tinggi. Hal ini disebabkan karena materi mengenai semua fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran telah diberikan pada saat pendidikan pengguna. Setelah itu mahasiswa menggunakan fasilitas tersebut saat menggunakan perpustakaan selama mata perkuliahan berlangsung. Hal ini sebagai realisasi perwujudan materi pendidikan pengguna perpustakaan “...*instruction in the form of library orientation began to appear, with a growing instruction emphasis on the physical arrangement, location, and availability of library items and service*”.<sup>14</sup> Tentunya dalam pendidikan pengguna orientasi perpustakaan akan selalu hadir dengan penekanan instruksional berkembang pada pengaturan fisik, lokasi dan ketersediaan barang dan layanan perpustakaan/fasilitas yang dimiliki perpustakaan.

### 3) Pengetahuan tentang Kebijakan Perpustakaan

Yang dimaksud dengan pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan adalah pengetahuan mengenai peraturan yang berlaku di perpustakaan tersebut. Pengetahuan tersebut meliputi jam layanan, peraturan peminjaman, denda keterlambatan pengembalian koleksi, peraturan umum perpustakaan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 89% pengguna Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran mengetahui aturan yang ditetapkan oleh Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran. Angka tersebut menunjukkan tingkat pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran dengan kategori tinggi. 89% responden tersebut menyatakan bahwa aturan main dalam

---

<sup>14</sup> Monty L. McAdoo, *Fundamentals of Library Instruction* (American Library Association, 2012).

menggunakan perpustakaan sudah disosialisasikan dan disampaikan pada program pendidikan pengguna. Selain itu penggunaan banner yang berisi kebijakan yang dibuat bagi pengguna Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran yang ditaruh pada depan gedung perpustakaan berpengaruh positif pada memori pemustaka.<sup>15</sup>

4) Pengetahuan tentang Layanan Perpustakaan

Responden menyatakan mengetahui bahwa layanan Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran didasarkan pada kebijakan atau fungsi dari layanan yang sudah semestinya. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh 95% (skor 268) pengguna perpustakaan merasa bahwa layanan Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran sudah baik. Hal ini bagi responden didasarkan ramah dan responsifnya para SDM yang bertugas di Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran. Keberadaan layanan yang disajikan oleh Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran ini juga disampaikan saat pendidikan pengguna. SDM yang ada di Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran berusaha mewujudkan konsep: *“this form of intruction often takes the form of a single, general workshop or one-shot instruction session and is geared toward providing awarness of library resources and services and demonstrating how to use them more effectively”*<sup>20</sup>. Oleh karena kondisi layanan seperti itulah Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran semakin dikunjungi mahasiswa utamanya dalam pencarian referensi untuk tugas mereka.

5) Pengetahuan tentang Sumber Daya Manusia di Perpustakaan

Pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan dalam penelitian ini adalah pengetahuan yang dimiliki oleh pemustaka mengenai nama dan peran atau tugas dari pustakawan atau staf perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 80% responden mengenal nama dan peran SDM yang ada di perpustakaan. Tingkat pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran itu dapat dikategorikan pada tingkat sedang. Hal ini disebabkan karena tidak seluruhnya SDM pustakawan Perpustakaan

---

<sup>15</sup> Nancy Fjallbrant, *User Education in Libraries* (London: Clive Bingley, 1978).

Fikom Universitas Padjadjaran tampil melayani mahasiswa, meskipun nama pustakawan dan staf tersebut sudah dipajang di area perpustakaan. Begitu juga beberapa tanda pengenal pustakawan Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran terlalu kecil untuk bisa dibaca oleh mahasiswa atau pun pengguna perpustakaan. Bahkan ada petugas perpustakaan yang jarang memakai pengenal saat bertugas.

6) Pengetahuan tentang koleksi perpustakaan

Pengetahuan tentang koleksi perpustakaan adalah pengetahuan yang dimiliki oleh pemustaka mengenai bentuk dan jenis koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa 78% (skor 210) responden menyatakan mengetahui koleksi yang dimiliki Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran. Tingkat pengetahuan tentang koleksi perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran tersebut berada pada kategori sedang. Hal ini disebabkan karena penyampaian materi mengenai koleksi perpustakaan tidak diberikan secara mendalam sehingga tidak semua koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan diketahui oleh pemustaka. Selain itu, jika melihat kondisi di perpustakaan tidak semua jenis koleksi dapat ditemukan dengan mudah oleh pemustaka. Hal tersebutlah yang menjadi faktor tingkat pengetahuan tentang koleksi perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran berada pada kategori sedang.

Secara keseluruhan untuk hasil kategori variabel pengetahuan tentang perpustakaan dapat dilihat pada Grafik 2.



Grafik 2. Hasil Kategori Variabel Pengetahuan Tentang Perpustakaan

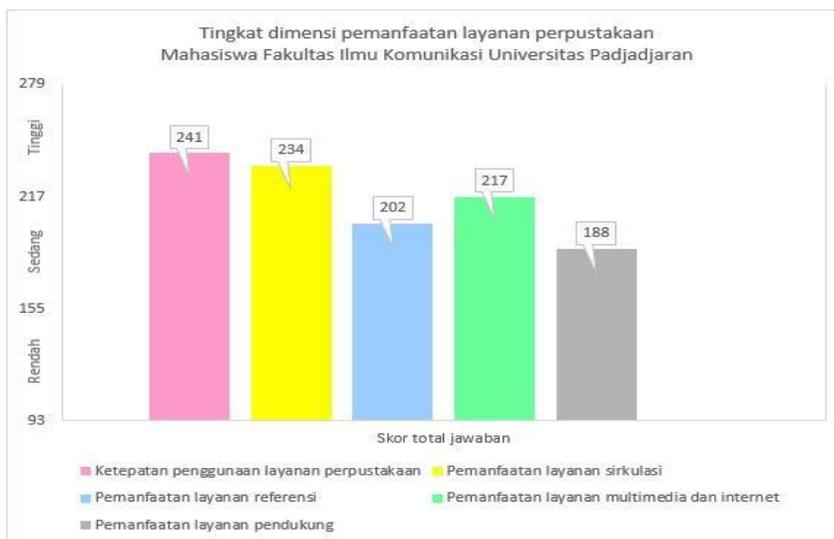
Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat pengetahuan tentang perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran berada pada kategori tinggi (dengan skor 242). Hal tersebut berarti pelaksanaan pendidikan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh McAdoo “*library orientation is emphasis on the physical arrangement, location, and availability of library items and services. Then, library instruction is geared toward providing awareness of library resources and services and demonstrating how to use them more effectively*”.<sup>16</sup> Bahkan lebih jauh, pendidikan pengguna diharapkan tidak hanya memberikna pengetahuan tentang perpustakaan akan tetapi juga untuk mendidik pemustaka agar menjadi pemustaka yang tertib dan bertanggung jawab.

---

<sup>16</sup> McAdoo, *Fundamentals of Library Instruction*.

### b. Pemanfaatan Layanan Perpustakaan

Hasil kategori jawaban responden untuk pemanfaatan layanan perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran dapat dilihat pada Grafik 3.



Grafik 3. Hasil kategori dimensi variabel pemanfaatan layanan perpustakaan

Dari grafik di atas dapat disampaikan bahwa ketepatan penggunaan layanan perpustakaan Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran mencapai skor 241. Skor tersebut termasuk pada kategori tinggi. Tingginya kategori pada ketepatan penggunaan layanan perpustakaan tentunya banyak dipengaruhi oleh dipahaminya dengan baik materi yang disampaikan pada program pendidikan pengguna.

Berdasarkan grafik tersebut juga dapat dilihat bahwa pemanfaatan layanan referensi oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran mencapai skor 234. Skor ini termasuk kategori tinggi. Tingginya responden dalam mempersepsikan pemanfaatan layanan referensi karena Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran menyediakan koleksi yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen serta pengguna lain di Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran.

Dari grafik di atas juga dapat disampaikan bahwa pemanfaatan

layanan pendukung Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran mencapai skor 202. Skor tersebut termasuk pada kategori sedang. Persepsi responden tentang pemanfaatan layanan pendukung ini tentunya banyak dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman materi yang disampaikan pada program pendidikan pengguna.

Begitu juga dari grafik di atas pemanfaatan layanan sirkulasi Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran hanya mendapatkan skor 217. Skor tersebut termasuk kategori sedang. Persepsi responden tentang pemanfaatan layanan sirkulasi ini justru banyak dipengaruhi oleh persepsi responden yang lebih nyaman membaca dan menggunakan perpustakaan tanpa harus meminjam buku untuk dibawa pula.

Persepsi responden tentang layanan multimedia dan internet dari grafik di atas menunjukkan skor 188. Skor tersebut termasuk kategori sedang. Persepsi responden tentang keberadaan multimedia dan internet di Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran kurang begitu digunakan karena para pengguna perpustakaan lebih nyaman dan menikmati buku cetakan atau referensi cetak untuk dibaca. Para pengguna perpustakaan lebih menikmati sarana referensi yang tersedia di Perpustakaan Fikom Universitas Padjadjaran.

## **2. Hasil Analisis Tabulasi Silang**

- a. Pengetahuan tentang *layout* perpustakaan dengan perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan.

Berdasarkan analisis tabulasi silang diperoleh hasil bahwa 71% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang *layout* perpustakaan seorang pengguna sangat berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 29% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang *layout* perpustakaan seorang pengguna cukup berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal tersebut terbangun karena bagi responden untuk memanfaatkan layanan perpustakaan, pemustaka harus mengetahui lokasi di mana layanan tersebut berada. Hal ini selaras dengan konsep Wolf “*as walks through the library he or she should note where all service and materials are*

located".<sup>17</sup>

b. Pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan dengan perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan

Berdasarkan analisis tabulasi silang diperoleh hasil bahwa 79,6% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan seorang pengguna *sangat* berperan pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 20,4% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan seorang pengguna *cukup* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal tersebut terbangun dalam persepsi responden karena bagi responden fasilitas perpustakaan merupakan salah satu komponen dari layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Sehingga dengan mengetahui fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan akan memudahkan pemustaka ketika memanfaatkan layanan perpustakaan.

c. Pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan dengan perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan

Berdasarkan analisis tabulasi silang diperoleh hasil bahwa 78,5% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan seorang pengguna *sangat* berperan pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 20,4% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan seorang pengguna *cukup* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal tersebut terbangun dalam persepsi responden karena bagi responden kebijakan perpustakaan mengatur bagaimana pemustaka untuk bersikap dan menggunakan layanan perpustakaan sebagai contoh peraturan mengenai peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan.

d. Pengetahuan tentang layanan perpustakaan dengan perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan

Berdasarkan analisis tabulasi silang diperoleh hasil bahwa 61,3% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang layanan perpustakaan seorang pengguna *sangat* berperan pemanfaatan layanan

---

<sup>17</sup> Wolf and Richard Wolf, *Basic Library Skills*.

perpustakaan. Sedangkan 20,4% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang layanan perpustakaan seorang pengguna *cukup* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal tersebut terbangun dalam persepsi responden karena bagi responden bahwa dalam pemanfaatan layanan perpustakaan ada faktor lain yang berperan, yakni faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri pemustaka berupa kebutuhan, motivasi dan minat. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri pemustaka, yaitu ketersediaan sarana koleksi, ketersediaan sarana dan prasarana serta bagaimana pelayananan diberikan kepada pemustaka.

- e. Pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan dengan perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan

Berdasarkan analisis tabulasi silang diperoleh hasil bahwa 16,1% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan seorang pengguna *sangat* berperan pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 73,1% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan seorang pengguna *cukup* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 10,8% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan seorang pengguna *kurang* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal tersebut terbangun dalam persepsi responden karena baik itu pustakawan dan staf perpustakaan memiliki peran dalam memberikan pengetahuan dan informasi kepada pemustaka.

- f. Pengetahuan tentang koleksi perpustakaan dengan perilaku pemanfaatan layanan perpustakaan

Berdasarkan analisis tabulasi silang diperoleh hasil bahwa 72% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang koleksi perpustakaan seorang pengguna *sangat* berperan pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 25,8% responden mempunyai persepsi bahwa tingkat pengetahuan tentang koleksi perpustakaan seorang pengguna *cukup* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Sedangkan 2,2% responden mempunyai persepsi

bahwa tingkat pengetahuan tentang koleksi perpustakaan perpustakaan seorang pengguna *kurang* berperan dalam mempengaruhi pemanfaatan layanan perpustakaan. Hal tersebut terbangun dalam persepsi responden bahwa koleksi menjadi faktor layanan utama perpustakaan dikarenakan perpustakaan tempat menghimpun, mengorganisasikan dan menyebarluaskan informasi dari berbagai sumber informasi. Informasi tersebut bisa di dapatkan melalui koleksi perpustakaan.

### C. Penutup

Ada enam aspek tingkat pengetahuan tentang perpustakaan yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Keenam aspek tersebut yaitu pengetahuan tentang *layout* perpustakaan, pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan, pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan, pengetahuan tentang layanan perpustakaan, pengetahuan tentang sumber daya manusia di perpustakaan, dan pengetahuan tentang koleksi perpustakaan masing-masing berperan pemanfaatan layanan perpustakaan.

Pengetahuan tentang *layout* perpustakaan dapat mendorong mahasiswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan karena dengan mengetahui lokasi dimana layanan tersebut berada maka, akan memudahkan pemustaka untuk dapat menggunakan layanan perpustakaan. Sedangkan pengetahuan tentang fasilitas perpustakaan menyebabkan mahasiswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan karena dengan mengetahui tersedianya fasilitas perpustakaan dapat memudahkan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan. Adapun pengetahuan tentang kebijakan perpustakaan dapat mendorong mahasiswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## DAFTAR PUSTAKA

- F. Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Fjallbrant, Nancy. *User Education in Libraries*. London: Clive Bingley, 1978.
- Jyandeep Saikia. "Impact of User Education on Academic Libraries in Assam: A Study on Strategic Management of Resources and Services - ProQuest." Gauhati University, 2008.
- McAdoo, Monty L. *Fundamentals of Library Instruction*. American Library Association, 2012.
- Ogunmodede, T. A., Gboyega Adio, and O. A. Odunola. "Library Use Education as a Correlate of Use of Library Resources in a Nigerian University," 2011.
- Prijana, Yunus Winoto, and Andri Yanto. *Metode Penelitian Kuantitatif, Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Bandung: Unpad Press, 2016.
- Saleh, Abdul Rahman. "Indikator Kinerja Perpustakaan Menurut ISO 11620: 2008 (Information and Documentation – Library Performance Indicators) Bagian Pertama Dari Dua Tulisan." *Perpustakaan Nasional RI*, 2013. <http://www.perpusnas.go.id/magazine/indikator-kinerja-perpustakaan-menuiso-11620-2008-information-and-documentation-library-performance-indicators-bagian-pertama-dari-dua-tulisan/>.
- Singarimbun, Masri. *Metode Dan Proses Penelitian, In Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES, 2012.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Wolf, Carolyn, and Richard Wolf. *Basic Library Skills*. Jefferson: McFarland & Co Inc, 1986.
- Wulandari, Ratna, I. Putu Suhartika, and Richard Togaranta Ginting. "Layout Perpustakaan Sebagai Daya Tarik Perpustakaan Untuk Meningkatkan Minat Baca Pengguna Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Udayana." *Jurnal Ilmiah D3 Perpustakaan* Vol. 1, No.1 (April 27, 2016). <http://ojs.unud.ac.id/index>.