

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SISTEM LAYANAN
TERTUTUP (CLOSE ACCESS) DI PERPUSTAKAAN
MUSEUM ACEH BANDA ACEH**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

NURUL RAMADHANI

NIM. 531303255

**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM BANDA ACEH
1442 H/2020 M**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SISTEM LAYANAN
TERTUTUP (CLOSE ACCESS) DI PERPUSTAKAAN
MUSEUM ACEH BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN AR-Raniry

Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban

Studi Program Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

NURUL RAMADHANI

NIM. 531303255

**Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan**

Disetujui untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I



Suraiya, S.Ag, M. Pd
NIP. 197511022003122002

Pembimbing II



Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd
NIP. 197902222003122001

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1) Dalam
Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal
Senin/31 Agustus 2020 M
12 Muharam 1442 H

Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Suraiya, S.Ag, M.Pd
NIP. 197511022003122002

Sekretaris,

Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd
NIP. 197902222003122001

Penguji I,

Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002

Penguji II,

Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh



Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nurul Ramadhani

NIM : 531303255

Prodi/Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka terhadap Sistem Layanan Tertutup
(Close Access) di Perpustakaan Museum Aceh Banda Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 20 Agustus 2020

Yang Menyatakan,



TERAI
WIPEL
154
20
C9AHF602793555
000
KEMENTERIAN KEBUDAYAAN DAN KEMERDEKAAN BUDAYA RI

Nurul Ramadhani

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam penulis panjatan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau, yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Alhamdulillah dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis telah selesai membuat skripsi ini untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan judul “PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SISTEM LAYANAN TERTUTUP (CLOSE ACCESS) DI PERPUSTAKAAN MUSEUM ACEH”.

Selanjutnya penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Di samping itu, izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya. Terimakasih kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua prodi jurusan Ilmu Perpustakaan dan seluruh jajarannya yang telah mendidik penulis selama ini.

2. Kepada Ibu Suraiya, M.pd selaku pemimbing 1 dan Ibu Nurrahmi, M.pd selaku pemimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan membimbing penulis selama ini.
3. Kepada sahabat saya yaitu Juwita, Lia Fakhrah, Badryiah, Nurlela, Mahdalena, dan kawan-kawan sejurusan leting 2013 dan yang lainnya yang tidak sempat penulis ucapkan satu persatu, telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis menyelesaikan skripsi ini. Dan
4. Terakhir penulis ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada keluarga tercinta Ayah dan Ibu atas doa dan pengorbanannya kepada penulis selama ini dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis berharap semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT dan semoga tulisan ini dapat dimanfaatkan bagi pembaca dan penulis selanjutnya.

Banda Aceh, 20 Agustus 2020

Penulis,

Nurul Ramadhani

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA & LANDASAN TEORITIS	9
A. Kajian Pustaka	9
B. Persepsi Pemustaka	13
1. Pengertian Persepsi	13
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pemustaka	14
C. Layanan Perpustakaan	17
1. Pengertian Layanan Perpustakaan	17
2. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan	17
3. Sistem Pelayanan Perpustakaan	22
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi & Waktu Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Analisis Data	31
F. Kredibilitas Data	33
BAB IV ANALISIS DATA dan PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian & Pembahasan	38
BAB V PENUTUP	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Jumlah dan Data koleksi di Perpustakaan Museum Aceh	37
Tabel 1.2	: Pada Sistem Layanan Tertutup Koleksi.....	39
Tabel 1.3	: Kemungkinan Kehilangan Koleksi Sangat Kecil	40
Tabel 1.4	: Sistem Layanan Tertutup Memudahkan Menemukan Koleksi	40
Tabel 1.5	: Pada Sistem Layanan Tertutup Pemustaka	41
Tabel 1.6	: Sebagian Koleksi Tidak Dimanfaatkan Oleh Pemustaka.....	41
Tabel 1.7	: Pada Sistem Layanan Tertutup Petugas Lebih Sibuk.....	42
Tabel 1.8	: Memungkinkan Terjadi Kesalahpahaman Antara Pustakawan	42
Tabel 1.9	: Koleksi Perpustakaan yang Tersedia Tidak Boleh Dipinjam...	43
Tabel 1.10	: Buku yang Ada Diruang Baca Hanya Boleh Difotocopy.....	43
Tabel 1.11	: Perpustakaan Museum Aceh menggunakan sistem	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Angket Penelitian



ABSTRAK

Perpustakaan Museum Aceh adalah salah satu bagian dari pendidikan informal dalam rangka mendukung pendidikan formal yang berfungsi sebagai sarana edukasi ilmiah dan edukasi kultural yang memberikan informasi kepada setiap pemustaka yang mencari informasi di Perpustakaan Museum Aceh. Adapun masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup (close access) di Perpustakaan Museum Aceh, dengan tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup (close access) di Perpustakaan Museum Aceh. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi penyebaran angket (kuesioner), dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang berjumlah 364 orang di Perpustakaan Museum Aceh, dan untuk menentukan ukuran sampel dengan menggunakan teknik *incidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 78 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 40% pemustaka berpersepsi, sistem layanan tertutup (close access) di Perpustakaan Museum Aceh baik, sedangkan sisanya 60% berpersepsi kurang baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemustaka lebih menginginkan perpustakaan tersebut menerapkan system layanan terbuka.

Kata Kunci: *Persepsi Pemustaka dan Sistem Layanan Tertutup*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Dapat dikatakan bahwa tujuan dari layanan perpustakaan adalah usaha untuk mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang dicarinya yang dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka tersebut. Jadi sesungguhnya layanan perpustakaan merupakan penyediaan segala jenis informasi dan penyedia alat bantu penelusuran kepada pemustaka.¹

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan. Undang –Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat 1 dan 2 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi, "Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dan setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan".² Semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, layanan perpustakaan harus tetap

¹ Darmono, *Manajemen dan Tata kerja Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: Grasindo, 2001), hal. 135

² *Undang-undang Perpustakaan*, (Jakarta: Asa Mandiri, 2007). hal. 9

berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi.³

Mengingat pelayanan menjadi ujung tombak dalam mewujudkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan atau pusat informasi maka hal tersebut menjadi elemen penting untuk selalu ditingkatkan kualitasnya agar sesuai dengan perkembangan dimensi pelayanan yang ada. Pemustaka akan menilai dan memiliki persepsi mengenai perpustakaan secara keseluruhan, tergantung dari kualitas layanan yang diberikan. Hal itu dikarenakan kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan secara langsung antara petugas dengan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut berlangsung. Layanan yang diberikan kepada pemustaka mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.⁴

Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat didalam sebuah penginderaan.⁵ Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pelayanan.⁶ Persepsi yang diberikan oleh pemustaka pengguna perpustakaan tentu akan bervariasi sesuai dengan apa yang diamati, dialami, dan dirasakannya. Persepsi dari pemustaka bagi pengembangan program dan kegiatan

³ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal.12

⁴Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal. 93-94

⁵Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal.53.

⁶Munir, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Utama di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hal.56.

perpustakaan, sehingga akan tercipta suatu perubahan atau perkembangan baru ke arah yang lebih baik.

Keberhasilan layanan perpustakaan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pemustaka. Pemustaka akan memiliki persepsi yang baik terhadap perpustakaan, jika kebutuhan pemustaka terpenuhi. Sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, dalam hal ini peran pustakawan sangat penting karena kepuasan pemustaka atas layanan yang diberikannya akan menaikkan citra positif ataupun image bagi perpustakaan. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman akan kebutuhan dari pemustaka, pustakawan dapat meningkatkan pelayanan kepada pemustaka dengan lebih maksimal dan dengan sendirinya akan dapat meningkatkan kualitas suatu perpustakaan dalam hal pelayanan.

Jenis-jenis sistem layanan yang diberikan kepada pengguna tidak sama disetiap perpustakaan. Hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, baik petugas, pengguna, besar kecilnya koleksi, dan jenis perpustakaan. Agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas. Ada dua system layanan pengguna, yaitu sistem terbuka dan tertutup. Pada sistem layanan terbuka pengguna perpustakaan diperbolehkan masuk ke ruangan tempat koleksi untuk melihat, mencari, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan dari rak-rak buku yang tersedia di perpustakaan. Jenis koleksi pada sistem layanan terbuka seperti koleksi umum, koleksi fiksi, surat kabar, majalah dan koleksi referensi.

Sedangkan dalam sistem layanan tertutup pengguna perpustakaan tidak dapat secara langsung masuk ke lokasi ruang koleksi untuk mencari atau mengambil buku yang diinginkan. Seseorang yang ingin memperoleh koleksi harus melalui petugas perpustakaan.⁷ Sistem ini umumnya diselenggarakan untuk koleksi-koleksi khusus seperti koleksi langka, naskah kuno, manuskrip agar menjaga koleksi dari kerusakan atau kehilangan.

Perpustakaan harus dapat menentukan sistem pelayanan yang hendak digunakan dalam suatu perpustakaan dengan melihat pada keadaan dan kondisi perpustakaan tersebut agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi yang terdapat didalam perpustakaan. Namun perlu diperhatikan bahwa sistem pelayanan pada perpustakaan lebih efektif jika menggunakan sistem layanan tertutup pada perpustakaan yang masih sederhana. Namun jika perpustakaan sudah memiliki koleksi yang cukup banyak maka sistem pelayanan terbuka yang lebih cocok untuk diterapkan pada perpustakaan.⁸

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Perpustakaan Museum Aceh, perpustakaan tersebut menggunakan sistem layanan tertutup (*close access*) sejak berdirinya perpustakaan tersebut pada tahun 1980, koleksi yang ada di perpustakaan Museum Aceh memiliki koleksi diantaranya koleksi referensi, majalah, koran, buku fiksi, dan koleksi umum lainnya. Berikut data koleksi yang ada di perpustakaan Museum Aceh adalah koleksi karya umum 400 eksemplar, agama 300 eksemplar, ilmu sosial 1000 eksemplar, bahasa 250 eksemplar, ilmu murni 700 eksemplar, ilmu terapan 350 eksemplar, kesenian dan

⁷Ibid...hal. 122.

⁸Sutarno, *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 222

olahraga 200 eksemplar, kesusastraan 360 eksemplar, sejarah dan geografi 2000 eksemplar, majalah 300 , koran 4000 eksemplar, koleksi fiksi 500 eksemplar, dan koleksi referensi 400 eksemplar.⁹ Hanya sebagian kecil pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan Museum Aceh. Sehingga pemanfaatan koleksi yang ada tidak maksimal.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan Museum Aceh, dari hasil wawancara menyatakan bahwa sistem layanan tertutup (*close access*) yang diterapkan di perpustakaan Museum Aceh membuat pemustaka tidak bebas dalam memilih koleksi yang diinginkan dan membutuhkan waktu yang lama dalam menemukan koleksi, Sehingga timbul persepsi yang berbeda-beda dari pemustaka yang memanfaatkan layanan dengan sistem tertutup di perpustakaan museum tersebut.¹⁰

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti tentang “**Persepsi Pemustaka terhadap Sistem Layanan Tertutup (*close access*) di Perpustakaan Museum Aceh**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup (*close access*) di perpustakaan Museum Aceh?

⁹Wawancara dengan *Pustakawan* di Perpustakaan Museum Aceh bersama ibu Zurny, S.IP.

¹⁰Wawancara dengan pemustaka di Perpustakaan Museum Aceh pada tanggal 07 agustus 2019.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup (close access) di perpustakaan Museum Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menambah wawasan dan pengalaman mengenai sistem layanan tertutup (close access) di perpustakaan Museum Aceh.
2. Bagi Perpustakaan, sebagai bahan pertimbangan untuk perpustakaan Museum Aceh dalam meningkatkan sistem layanan kepada pemustaka.
3. Bagi Ilmu Perpustakaan, dapat memberikan kontribusi bagi penelitian lanjutan ilmu perpustakaan, khususnya di bidang pelayanan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami skripsi ini, penulis perlu memberikan penjelasan yang terdapat dalam judul skripsi ini. Adapun istilah-istilah yang perlu penulis jelaskan adalah sebagai berikut;

1. Persepsi Pemustaka

Persepsi adalah proses diterimanya rangsangan berupa objek, kualitas hubungan antara gejala, maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti dinamakan dengan persepsi.¹¹ Persepsi dianggap sebagai sebuah pengaruh atau kesan oleh benda yang semata-mata menggunakan pengamatan

¹¹Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto 2009), hal.52

penginderaan. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan pengorganisasi data-data indra untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menyadari sekeliling kita, termasuk sadar diri kita sendiri.¹²

Persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Selain itu, persepsi juga merupakan pengalaman yang dihasilkan melalui indra penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, dan pengecap.

Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).¹³

Jadi dapat disimpulkan, persepsi merupakan suatu penilaian mengenai berbagai macam hal melalui penglihatan, penginderaan, dan pendengaran. Dari pengertian di atas persepsi pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapat, penilaian, atau pandangan pemustaka terhadap sistem layanan tertutup di perpustakaan Museum Aceh.

2. Sistem layanan tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem yang membatasi pemustaka untuk melakukan browsing ke jajaran koleksi atau rak penyimpanan bahan pustaka. Oleh karena itu, dalam sistem ini pemustaka tidak diperbolehkan mengambil langsung bahan pustaka yang dibutuhkan maka petugaslah yang akan membantu pemustaka dalam mengambil bahan pustaka yang dibutuhkan.¹⁴ Pada

¹²Fuad Hasan, *Kamus Istilah Psikologi*, (Jakarta: Progres, 2003), hal. 87

¹³Ibid...hal.52

¹⁴ Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*, (Fakultas Adab dan Humaniora: Uin Ar-raniry, 2017), hal. 21-24

Perpustakaan Museum Aceh koleksi yang ada di perpustakaan tidak boleh dipinjamkan hanya boleh baca ditempat, karena perpustakaan Museum Aceh merupakan salah satu jenis perpustakaan khusus yang berada dibawah tanggung jawab Sub bagian Tata usaha Museum Aceh, yang menyajikan informasi bagi pemustaka yang mencari informasi.

Sistem layanan tertutup menurut Standar Nasional Perpustakaan adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memperkenankan kepada pemustaka untuk menelusuri dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.¹⁵

Sistem layanan tertutup yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem layanan yang tidak memungkinkan pengguna masuk ke lokasi ruang koleksi untuk mencari atau mengambil sendiri buku yang diinginkan melainkan harus melalui petugas yang ada di perpustakaan Museum Aceh. Pada perpustakaan tersebut koleksi yang ada di perpustakaan tidak boleh dipinjamkan hanya boleh baca ditempat.

¹⁵Rancangan Peraturan Pemerintah RI, Standar Nasional Perpustakaan Tahun, 2009. pasal 17 ayat 1

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap literatur pelayanan tertutup terdapat beberapa penelitian yang sebelumnya pernah diteliti dengan topik layanan tertutup. Namun bukan berarti penelitian yang dilakukan oleh penulis sama dengan yang dilakukan oleh penulis sebelumnya. Ada titik perbedaan yang dilakukan oleh penulis dalam meneliti layanan tertutup tersebut, yang pertama tentang tempat penelitian, fokus penelitian, dan variabel penelitian yang dilakukan.

Pertama, penelitian yang berjudul “Sistem Layanan tertutup di UPT Perpustakaan Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta” oleh Miar Dias Saraswati yang dilakukan pada tahun 2014. Permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem layanan tertutup di UPT Perpustakaan Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta, serta mengetahui solusi untuk mengatasi kendala-kendala dalam sistem layanan tertutup. Dalam memperoleh data dan informasi penulis menggunakan beberapa metode yaitu metode observasi, studi pustaka, wawancara dan dokumentasi. Hanya itu yang dibahas tidak melihat lebih jauh dari aspek lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dan sistem kerja pada sistem layanan tertutup di UPT Perpustakaan Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta sudah menggunakan sistem komputerisasi, aktivitas di layanan ini bersifat rutin dan membutuhkan sistem yang baik dalam memperlancar mekanisme kegiatan layanan. Kendala-kendala yang dialami antara lain ketidakpuasan pengguna terhadap layanan, terjadi kesalahpahaman antara pengguna dengan pustakawan dalam menemukan informasi yang dicari, dan beberapa kendala lainnya.¹⁶

Kedua, penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Tertutup (Close Access) Terhadap Kepuasan Pengguna” oleh Kharisma Adi Prasetya yang dilakukan pada tahun 2014. Fokus penelitian ini pada layanan koleksi khusus II Perpustakaan kampus B Universitas Airlangga yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara simultan dan pengaruh kualitas layanan tertutup secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif eksplanatif, penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan kualitas layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna secara parsial yang dilihat dari indikator *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*. Dari nilai t hitung koefisien regresi *responsiveness* yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi lainnya sehingga variabel *responsiveness* adalah variabel yang berpengaruh dominan. Dari nilai hitung t hitung koefisien regresi memiliki nilai t

¹⁶Miar Dias Saraswati, "Sistem Layanan Tertutup di UPT Perpustakaan Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta" Jurnal onlinediaksesmelalui <http://eprint.uns.ac.id/13774/1/318562509201308082.pdf>. rabu 9 september 2020 pukul 21.15

hitung lebih kecil daripada t tabel maka variabel *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.¹⁷

Ketiga, penelitian yang berjudul "Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di ruang Deposit Badab Arsip dan Perpustakaan Aceh" oleh Nasrudin Maarif yang dilakukan pada tahun 2017. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat keefektifan layanan tertutup dalam menekan kehilangan koleksi di ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Penelitian ini bertujuan untuk melihat layanan tertutup yang diterapkan oleh pegawai ruang deposit, serta melihat seberapa efektif layanan tertutup dalam menjaga keamanan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif sebagai metode yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata. Sampel penelitian berjumlah tujuh orang pegawai di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan pemberian angket. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil data yang terkumpul dalam bentuk deskriptif berdasarkan hasil yang sebenarnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tertutup yang diterapkan belum efektif, hal ini berdasarkan seringnya terjadi praktek layanan tertutup seperti layanan terbuka, serta dari hasil data ditemukan dari 100% koleksi yang dapat ditemukan hanya 87,19% dan sisanya 12,81% tidak dapat ditemukan.

¹⁷Kharisma Adi Prasetya, "Pengaruh Kualitas Layanan Tertutup (Close Access) Terhadap Kepuasan Pengguna" di akses melalui <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Inb9224b4895full.pdf>.
rabu 9 september 2020 pukul 21.30

Rekomendasi penulis perlu ditambah adanya alat pendeteksi koleksi supaya ketika koleksi dibawa keluar ruangan dapat diketahui oleh pegawai ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.¹⁸

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ialah mengenai layanan tertutup yang diterapkan di perpustakaan. Persamaan lainnya yaitu jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui angket dan wawancara. Namun, penelitian ini lebih memfokuskan pada persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup. Perbedaan penelitian yang sedang peneliti lakukan dengan penulis sebelumnya ialah, pertama, penelitian yang dilakukan oleh Miar Dias Saraswati hanya melihat bagaimana sistem layanan tertutup serta mengetahui solusi untuk mengatasi kendala-kendala dalam sistem layanan tertutup. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Kharisma Adi Prasetya lebih memfokuskan pada layanan koleksi khusus. Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nasrudin Maarif membahas pada tingkat kehilangan koleksi. Dari seluruh penelitian tersebut belum ada penelitian yang membahas tentang persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup.

B. Persepsi Pemustaka

1. Pengertian Persepsi Pemustaka

Persepsi dan harapan pemustaka dapat digali dengan cara menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan. Pengalaman

¹⁸Nasrudin Maarif, *"Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh"* (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2017).

menyenangkan yang diterima seseorang dapat merupakan cerita sedih bagi yang lain, karena hal tersebut berkenaan dengan persepsi.¹⁹

Persepsi dianggap sebagai sebuah pengaruh atau kesan oleh benda yang semata-mata menggunakan pengamatan penginderaan. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan pengorganisasi data-data indra untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat menyadari disekeliling kita, termasuk sadar diri kita sendiri.²⁰ Faktor personal yaitu faktor yang timbul dari dalam diri manusia sedangkan Faktor situasional disebut sebagai determinan perhatian yang bersifat eksternal atau penarik perhatian. Stimuli diperhatikan karena mempunyai sifat-sifat yang menonjol, gerakan, intensitas, stimuli, kebaruan, dan perulangan.

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi. Persepsi ini merupakan proses unik menggambarkan sesuatu yang kadang-kadang berbeda dengan kenyataannya. Boleh dikatakan bahwa persepsi yang demikian merupakan praduga atau anggapan sesaat.²¹

Pemustaka adalah orang yang memanfaatkan produk jasa informasi yang ada di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Tujuan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut, masing-masing

¹⁹Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pengguna*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 14.

²⁰Fuad Hasan, *Kamus Istilah Psikologi*, (Jakarta: Progres, 2003), hal. 87

²¹Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal. 52

pemustaka tidak selalu sama artinya ada yang sama ada yang berbeda.²² Pemustaka ialah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota.²³

Berdasarkan teori di atas, dapat diartikan bahwa persepsi pemustaka ialah penilaian atau pendapat pemustaka melalui penginderaan, penglihatan dan kesan terhadap suatu layanan yang diterimanya pada suatu perpustakaan dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia di perpustakaan tersebut.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Pemustaka

Proses persepsi meliputi suatu interaksi yang sulit dari kegiatan pengidentifikasian, penyusunan, dan penganalisaan. Persepsi seseorang tidak muncul begitu saja. Namun, ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhinya.²⁴ Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal (stimulus)

Ada beberapa hal yang terdapat dalam stimulus yang dapat mengarahkan perhatian kita yaitu:

- 1) Intensitas/ukuran: benda-benda yang ukurannya besar cenderung lebih kita perhatikan

²² Pungki Purnomo and Ida Farida, *Manajemen Pengembangan Koleksi* (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), hal.27 diakses melalui <http://www.neliti.com> rabu 9 september 2020 pukul 22.15

²³ Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Samitra Media Utama, 2004), hal. 145

²⁴ Purnawi Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal.56

- 2) Kontras/sesuatu yang baru (*novelty*): sesuatu yang berbeda dari yang lainnya atau sesuatu yang baru akan cenderung lebih diperhatikan
- 3) Reptisi/frekuensi: sesuatu yang sering muncul/berulang-ulang lebih kita perhatikan.

b. Faktor Internal (individu yang mempengaruhi persepsi)

Selain faktor yang ada dalam diri individu, perhatian juga dapat diarahkan oleh faktor-faktor yang ada dalam diri individu yang mempersepsi (*respector*). Faktor-faktor itu adalah:

- 1) Kebutuhan: orang akan memperhatikan hal-hal yang akan memuaskan kebutuhannya
- 2) Minat: orang akan memperhatikan hal-hal yang disukainya
- 3) Set: set adalah harapan seseorang akan rangsang/stimulus yang timbul. Set menyangkut kesiapan seseorang untuk berespons terhadap suatu stimulus tertentu.²⁵

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut:

- a. Stereotip, yaitu pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku dari kelompok masyarakat tertentu. Misalnya kelompok suku, agama, kelas ekonomi, jenis kelamin, etnis dan lain-lain.
- b. Pesepsi diri, yaitu pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi pembentukan kesan pertama. Barbagai penelitian

²⁵Irmawati Aziz, UIN Syarif Hidayatullah/<http://repository.uinjkt.ac.d/dspace/bitstream.pdf> (di akses pada tanggal 27 november 2019 pukul 10.25 WIB).

menunjukkan adanya kecenderungan untuk melihat kesamaan yang ada antara diri pribadi dengan orang yang baru dikenal.

- c. Situasi dan kelompok, yaitu pandangan terhadap seseorang yang dipengaruhi oleh situasi dan kondisi tertentu.
- d. Ciri yang ada pada orang lain, yaitu daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus pada saat pertama kali bertemu.²⁶

Berdasarkan paparan di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu yang terjadi dilingkungan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor tersebut berperan penting dalam pembentukan persepsi setiap individu. Persepsi seseorang tersebut merupakan proses mengidentifikasi, menganalisa dengan menggunakan panca indera melalui proses belajar dan berfikir serta faktor lain yang ada disekelilingnya.

C. Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.²⁷

²⁶Wiji Suwarno, Psikologi Perpustakaan, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal. 56.

²⁷ Purwani Istiani, Layanan Perpustakaan, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hal 2.

Layanan perpustakaan adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan kepada pengguna jasa perpustakaan. tujuan layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.²⁸

2. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Tujuan perpustakaan memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pemakai adalah agar bahan pustaka yang dimiliki dapat di manfaatkan dengan sebaik-baiknya oleh pemustaka.

Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan perpustakaan. Adapun tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan untuk membantu memenuhi keperluan informasi secara cepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan saran penelusurannya. Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemakai atau layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pemakai layanan perpustakaan. Apabila pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan atau terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Jadi dapat disimpulkan, layanan perpustakaan diselenggarakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan memanfaatkan layanan yang disediakan, agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pelayanan perpustakaan akan dinilai baik apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, dan merasa puas sesuai dengan yang diharapkan pemustaka.

²⁸ Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, (Jakarta: Pretasi Pustaka, 2015), hal. 167

Fungsi layanan perpustakaan secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi kegiatan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka/sumber informasi yang ada.²⁹ Fungsi dari layanan perpustakaan sebagai jembatan antara pemustaka dengan koleksi yang ada di perpustakaan. Ada beberapa fungsi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yaitu, fungsi rekreasi, fungsi informasi dan penelitian, fungsi pendidikan, fungsi kebudayaan, fungsi deposit dan fungsi pelestarian.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa fungsi layanan sebagai penghubung antara pemustaka dengan bahan pustaka agar informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Inti kegiatan layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi informasi bagi pemustaka. Jenis-jenis layanan perpustakaan yang disajikan kepada pemustaka dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf atau pustakwan yang dimiliki, luas sempitnya cakupan koleksi yang ada, serta kebutuhan pemustaka akan jenis layanan tertentu.

Dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya, perpustakaan memiliki beberapa jenis layanan. Diantaranya:

²⁹Ibid... hal.5

1. Layanan Teknis, layanan teknis merupakan merupakan kegiatan awal yang ada di perpustakaan sebelum bahan pustaka siap dilayankan. Kegiatan yang ada pada bagian ini antara lain pengadaan bahan pustaka dan pengelolaan bahan perpustakaan.³⁰
2. Layanan Pemakai, layanan pemakai diantaranya:
 - a. Layanan ruang baca, perpustakaan menyediakan ruang baca bagi pemustaka untuk membaca berbagai macam koleksi yang ada di perpustakaan.
 - b. Layanan sirkulasi bahan pustaka, dalam layanan ini pemustaka yang sudah menjadi anggota perpustakaan dapat meminjam, mengembalikan, atau memperpanjang peminjaman bahan pustakayang masih dibutuhkan.
 - c. Layanan referensi, layanan ini disediakan untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi melalui berbagai sumber referens yang memuat informasi teknis dan uraian singkat, seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan, direktori, almanak, dan buku tahunan.
 - d. Layanan akses internet, dengan adanya akses internet pemustaka dapat mencari informasi apa saja baik yang bersifat ilmiah maupun hiburan melalui internet dan juga menggunakan sarana e-mail.
 - e. Layanan koleksi audiovisual, perpustakaan yang memiliki koleksi audiovisual, seperti mikrofis mikrofilm, kaset vidieo, dan CD/DVD ROM, bahkan perpustakaan menyediakan ruang khusus audiovisual.

³⁰Tri septiyantono, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007), hal. 13 diakses melalui <http://media.neliti.com> kamis 10 september 2020 pukul 13.45

- f. Layanan fotokopi, layanan ini disediakan agar pemustaka yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi tersebut untuk di bawa pulang, dapat memfotokopinya di perpustakaan.
- g. Layanan penelusuran literatur pemustaka yang sedang mencari informasi mengenai suatu subjek dapat meminta bantuan pustakawan untuk mencari dan berbagai sumber baik sumber informasi yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.
- h. Layanan pendidikan pemustaka dan pelatihan literasi informasi, layanan ini disediakan untuk membimbing pemustaka baru dalam menggunakan seluruh fasilitas sumber informasi.
- i. Layanan informasi kilat, layanan ini diberikan dengan tujuan agar pemustaka dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya.
- j. Layanan penyebaran informasi terseleksi (selected dissemination of information), layanan ini diselenggarakan dengan tujuan agar pemustaka dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya. Akan tetapi dengan cara menyebarkan onformasi terseleksi dan berbagai sumber informasi yang terkait dengan bidang minat pemustaka.
- k. Layanan pembuatan paket informasi, layanan ini diberikan bagi pemustaka yang sedang membutuhkan informasi lengkap mengenai suatu anggota perpustakaan tersebut.

- l. Layanan peminjaman antarperpustakaan, layanan perpustakaan semacam ini diadakan berdasarkan kesepakatan kerja sama antar perpustakaan untuk dapat meminjamkan koleksi kepada pemustaka.
- m. Layanan penerjemahan, layanan penerjemahan banyak diselenggarakan oleh perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki sumber daya manusia yang memadai, baik dalam jumlah maupun kompetensi penguasaan berbagai macam bahasa asing.
- n. Layanan kelompok pembaca khusus, (anak, remaja, dan penderita cacat), layanan ini diberikan oleh perpustakaan umum yang memang memiliki berbagai macam kelompok pembaca.
- o. Layanan perpustakaan keliling, layanan ini diberikan oleh Perpustakaan Nasional dan beberapa perpustakaan umum. Hal ini terutama ditujukan untuk menjangkau pembaca yang letak tempat tinggalnya jauh dan perpustakaan sehingga kemungkinan mereka untuk datang ke perpustakaan sangat sulit.³¹

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa semua layanan yang sudah disediakan di perpustakaan bertujuan untuk dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh pemustaka dengan sebaik-baiknya. Beberapa layanan tersebut memiliki perbedaan fungsi pada setiap perpustakaan.

³¹Saifuddin A.Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*,(Fakultas Adab dan Humaniora: Uin Ar-raniry, 2017), hal. 15-19

3. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Secara umum, layanan perpustakaan mengenal 2 sistem yang berbeda, yaitu layanan tertutup (close access) dan layanan terbuka (open access).³² Seperti setelah dijelaskan sebelumnya bahwa secara umum fungsi layanan perpustakaan adalah menjembatani bahan pustaka yang dimiliki dengan pemustaka yang membutuhkannya akan tetapi, dalam menyelenggarakan kegiatan layanan perpustakaan tersebut perlu diterapkan suatu sistem layanan yang dapat mengatur bagaimana pemustaka dapat mengakses bahan pustaka yang dibutuhkan.

Pada sistem layanan perpustakaan, ada dua macam sistem layanan yang biasa digunakan di perpustakaan yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Pada sistem layanan terbuka pengguna perpustakaan diperbolehkan masuk ke ruangan tempat koleksi untuk melihat, mencari, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan dari rak-rak buku yang tersedia di perpustakaan. Sedangkan dalam sistem layanan tertutup pengguna perpustakaan tidak dapat secara langsung masuk ke lokasi ruang koleksi untuk mencari atau mengambil buku yang diinginkan. Seseorang yang ingin memperoleh koleksi harus melalui petugas perpustakaan. Pengelompokan ini didasarkan pada kebebasan yang diberikan perpustakaan pada pemustaka dalam menemukan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan tetapi, pada dasarnya tidak ada satu sistem layanan yang sempurna, masing-masing memiliki kelemahan dan kelebihan. Dalam layanan perpustakaan, ada dua macam sistem layanan yang biasa digunakan di perpustakaan yaitu :

³² Kementrian Pendidikan Nasional Pendidikan, *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Tut Wuri Handayani, 2010), hal. 8

1. Sistem Layanan Tertutup (Close Access)

Sistem layanan tertutup adalah sistem yang membatasi pemustaka untuk melakukan browsing ke jajaran koleksi atau rak penyimpanan bahan pustaka. Oleh karena itu, dalam sistem ini pemustaka tidak diperbolehkan mengambil langsung bahan pustaka yang dibutuhkan maka petugaslah yang akan membantu pemustaka dalam mengambil bahan pustaka yang dibutuhkan. Dalam sistem pelayanan tertutup memiliki kelebihan dan kekurangan berikut kelebihan sistem layanan tertutup:

- a. Kecil kemungkinan jajaran koleksi salah letak karena petugas perpustakaan sendiri yang mengambil dan mengembalikan pada jajaran rak.
- b. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar.
- c. Bagi pemustaka pemula sistem tertutup memudahkan menemukan dengan cepat koleksi yang diinginkan karena dibantu oleh petugas.

Kelemahan dalam sistem layanan tertutup:

- a. Pemustaka terkadang merasa tidak puas jika tidak memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan.
- b. Tidak semua koleksi dimanfaatkan pemustaka, walaupun sebenarnya ada bagian-bagian dari suatu buku tersebut sesuai dengan topik yang dicari.
- c. Petugas lebih sibuk karena harus mengambilkan koleksi yang akan dipinjam. Jika intensitas peminjam cukup sering, maka diperlukan staf lebih banyak.

- d. Memungkinkan terjadi salah paham antara pustakawan dan pemustaka, jika koleksi yang akan dibutuhkan pemustaka tidak tersedia (muncul kesan pustakawan enggan mengambil koleksi).³³

Pada sistem layanan tertutup (close access) pemustaka tidak bisa mengambil sendiri koleksi yang diperlukan melainkan melalui petugas di perpustakaan tersebut. Keuntungan dari sistem ini koleksi tetap tertata rapi dan kehilangan koleksi sangat kecil. Kelemahan sistem ini pemustaka tidak merasa puas karena tidak bebas dalam memilih koleksi yang diinginkan.

2. Sistem Layanan Terbuka (Open Access)

Dalam sistem layanan terbuka perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk langsung melakukan browsing ke jajaran koleksi. Petugas akan hanya mencatat apabila bahan pustaka akan dipinjam atau dikembalikan. Jadi, dalam sistem ini pemustaka tidak harus menelusuri koleksi terlebih dahulu melalui katalog yang disediakan, tetapi bisa langsung ke jajaran koleksi untuk memilih dan mengambil koleksi sesuai kebutuhan. Seperti halnya sistem layanan tertutup, dalam sistem ini juga terdapat kelebihan dan kelemahan. Di bawah ini, dapat disebutkan beberapa kelebihannya, antara lain sebagai berikut:

1. Pemustaka bebas memilih bahan pustaka yang dibutuhkan langsung pada jajaran koleksi. Apabila pemustaka sudah terbiasa menggunakan perpustakaan dan membutuhkan koleksi dengan subjek yang sama maka pemustaka yang sudah hafal letak jajaran koleksi dapat langsung memilih dan mengambil koleksi yang dibutuhkan di rak.

³³Ibid..., hal.15-16

2. Oleh karena pemustaka bebas memilih koleksi langsung di jajaran maka terdapat kemungkinan bahwa pemustaka dapat menemukan koleksi lain yang sesuai atau menarik minat. Hal ini tentu dapat meningkatkan minat baca pemustaka.
3. Apabila koleksi yang diinginkan tidak ada, pemustaka dapat langsung mencari koleksi atau alternatif lain dengan subjek yang sama pada jajaran koleksi secara cepat.
4. Tidak memerlukan petugas yang banyak untuk melayani pengambilan koleksi.

Berikut ini kekurangan dari sistem layanan terbuka.

- a. Susunan jajaran koleksi menjadi sulit teratur. Hal ini dikarenakan pemustaka dengan bebas mengambil dan memilih sendiri koleksi. Padahal dalam proses tersebut, saat pemustaka melakukan browsing langsung ke rak, kemudian melihat-lihat isi bahan pustaka dan mengembalikan langsung ke jajaran setelah dibaca singkat, kemungkinan terjadi kesalahan peletakkan koleksi ke jajaran (penggerakkan) sangat tinggi.
- b. Kemungkinan bahan pustaka hilang lebih tinggi. Hal ini dikarenakan kemungkinan tidak semua pemustaka memiliki kesadaran perlunya menjaga koleksi sebagai milik bersama apabila pemustaka tersebut tidak jujur maka koleksi dapat disembunyikan untuk dibawa pulang. Untuk menekan hal ini perpustakaan sebaiknya dapat menyediakan layanan fotokopi dengan harga terjangkau.

- c. Terjadi kerusakan koleksi. Seringnya pemustaka melihat-lihat isi bahan pustaka di rak dalam rangka memilih koleksi yang sesuai dapat menyebabkan koleksi agak keriting kemudian apabila terdapat lagi pemustaka yang tidak jujur halaman koleksi yang dibutuhkan bisa saja langsung disobek.³⁴

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem layanan tertutup (close access) membatasi pemustaka tidak diperbolehkan mengambil langsung bahan pustaka yang dibutuhkan maka petugaslah yang akan membantu pemustaka dalam mengambil bahan pustaka yang dibutuhkan. Sedangkan sistem layanan terbuka (open access) memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mengambil dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan pemustak. Masing-masing sistem layanan memiliki kelebihan dan kekurangan.

Faktor-faktor yang dipertimbangkan dalam Menerapkan Sistem Layanan Terbuka/Layanan Tertutup, ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menerapkan sistem layanan terbuka atau layanan tertutup yaitu sebagai berikut:

- a. Pertimbangan mengenai keselamatan koleksi
- b. Pertimbangan jenis koleksi dan sifat retan koleksi, untuk koleksi audiovisual, mikro, dan koleksi khusus biasanya diterapkan sistem layanan tertutup

³⁴Saifuddin A.Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*,(Fakultas Adab dan Humaniora: Uin Ar-raniry, 2017), hal. 21-24

- c. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah koleksi, dan jumlah pemustaka.
Jika jumlah staf terbatas dan pemustaka sangat besar maka perpustakaan cenderung menerapkan sistem layanan terbuka
- d. Luas gedung perpustakaan
- e. Perbandingan antara jam layanan dan jumlah staf perpustakaan.³⁵



³⁵Purnawi Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal.14

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada dasarnya setiap penelitian penulisan karya ilmiah selalu memerlukan data yang lengkap dan objektif, serta mempunyai metode secara tertentu sesuai dengan permasalahan yang dibahas. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.³⁶

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dimaksud untuk menafsirkan fenomena yang secara langsung dialami peneliti misalnya persepsi, perilaku, motivasi, tindakan, dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang dengan melibatkan berbagai metode yang ada secara holistic (menyeluruh) dan dengan mendeskripsikan dalam kata-kata dan penggunaan bahasa.³⁷ Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi atau data tentang persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup (close access) pada Perpustakaan Museum Aceh yang dijelaskan sesuai dengan gejala atau keadaan seperti apa adanya.

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Museum Aceh yang beralamat di Jln. Sultan Aladdin Mahmudsyah No.10, Peuniti, Baiturrahman, kota Banda

³⁶Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009) hal. 21

³⁷Lexy Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Cipta Rosda Karya, 2011) hal. 5.

Aceh. Alasan peneliti mengambil lokasi ini karena perpustakaan Museum Aceh merupakan salah satu perpustakaan yang menggunakan sistem layanan tertutup. Waktu penelitian dilakukan dari tanggal 29 desember sampai 11 januari 2020.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Yang dapat menjadi populasi tidak hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik sifat yang dimiliki oleh subjek dan objek tersebut. Secara sederhana, pengertian populasi adalah keseluruhan objek yang diteliti.³⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Museum Aceh pada tahun 2019 yang berjumlah 364 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai objek penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi.³⁹ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi wakil dari populasi yang akan diteliti. Dalam

³⁸ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian Pendekatan Kuantitatif...*, hal.80.

³⁹ Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 56.

pemelitian ini peneliti menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok dengan sumber data dapat dijadikan sebagai sampel. Sampel yang diambil sebanyak 10% dari keseluruhan populasi yaitu 364. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pemustaka yang mengunjungi Perpustakaan Museum Aceh dengan sampel yang berjumlah 78 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan adalah cara-cara untuk memperoleh data yang lengkap, dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup (*close access*) pada Perpustakaan Museum Aceh. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Angket, adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya untuk dijawab oleh responden terpilih, dan merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian.⁴⁰ Adapun tipe pertanyaan yang diajukan adalah tipe pertanyaan tertutup, pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan informan untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Penulis mengedarkan angket dengan cara mendatangi dan membagi langsung kepada pengunjung untuk diisi sesuai dengan pertanyaan kemudian

⁴⁰PuguhSuharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofis dan Praktis*, (Jakarta: Malta Printindo, 2009), hal. 83.

dikumpulkan kembali untuk di analisis data.

- b. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen.⁴¹ Dokumen pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data tertulis yang diambil dari Perpustakaan Museum Aceh baik data pengunjung maupun data mengenai koleksi di layanan tersebut.

E. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kualitatif. Selanjutnya data tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil analisis disajikan dalam bentuk angka-angka persentase yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian untuk memperjelas dari hasil dalam bentuk angka. Data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dengan alat ukur menggunakan *skala likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁴² Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk checklist. Di mana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 katagori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi score atau bobot yaitu sebanyak score antara 1 sampai 5, dengan rincian:

⁴¹M. Igbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bodor: Ghalia Indonesia, 2002), hal. 87.

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 93

1. SS sangat setuju diberi skor 5
2. S setuju diberi skor 4
3. KS kurang setuju diberi skor 3
4. TS tidak setuju diberi skor 2
5. STS sangat tidak setuju diberi skor 1

Adapun tahapan-tahapan dalam menganalisis data, penulis menggunakan langkah-langkah untuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dipopulerkan oleh Miles dan Huberman yaitu:

- a. Reduksi Data (Data Reduction) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan.
- b. Penyajian Data (Data Display) yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- c. Menarik Kesimpulan (Conclusion Drawing /Verification) yaitu penarikan kesimpulan dilakukan agar data-data yang telah dianalisis dan diberikan penafsiran atau interpretasi tersebut mempunyai makna untuk kemudian dapat disusun menjadi kalimat-kalimat deskriptif yang dapat dipahami oleh orang lain serta dapat menginformasikan mengenai hasil penelitian.⁴³

Untuk menghitung presentase jawaban yang diberikan responden, peneliti

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal.335-345.

menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan:

P = presentase

F = jumlah jawaban yang diperoleh

N = jumlah responden.⁴⁴

100% = bilangan tetap.

F. Kredibilitas Data

Kredibilitas data dalam penelitian ini digunakan untuk menguji data atau kepercayaan terhadap data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, untuk menguji sebuah data digunakan beberapa uji kredibilitas sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan
2. Peningkatan ketekunan
3. Triangulasi
4. Analisis kasus negatif
5. Menggunakan bahan referensi
6. Member check.

Dalam penelitian ini uji kredibilitas data penulis memilih uji digunakan yaitu member check. Member adalah proses pengecekan data yang diperoleh dari pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh

⁴⁴Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: UGM Press, 2001).hal. 421

sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan.⁴⁵ Penafsiran data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif persentase menurut Riduwan, pedoman penafsiran data sebagai berikut:

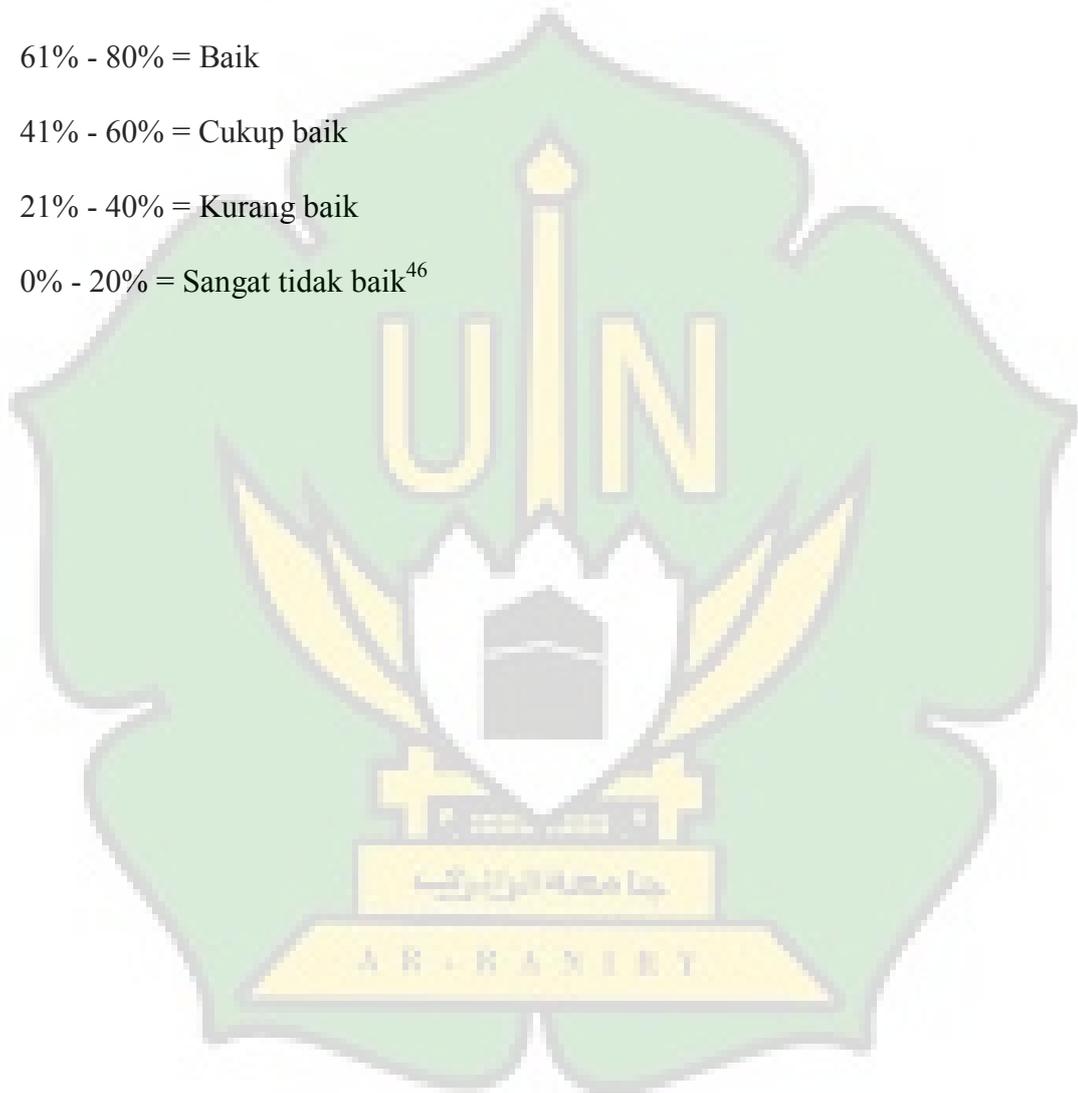
81% - 100% = Sangat baik

61% - 80% = Baik

41% - 60% = Cukup baik

21% - 40% = Kurang baik

0% - 20% = Sangat tidak baik⁴⁶



⁴⁵Ibid... hal.224

⁴⁶Riduwan, *Skala Pengukuran Variabe-variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.15

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan Museum Aceh yang beralamat di Jln. Sultan Aladdin Mahmudsyah No.10, Peuniti, Baiturrahman, kota Banda Aceh. Perpustakaan Museum Aceh menerapkan sistem layanan tertutup (close access) sejak berdirinya perpustakaan pada tahun 1980. Perpustakaan Museum Aceh menyediakan informasi yang dapat digunakan oleh pemustaka dengan mengambil koleksi yang tersedia. Perpustakaan Museum Aceh merupakan suatu jenis perpustakaan khusus yang berada dibawah tanggung jawab Sub bagian Tata usaha Museum Aceh, yang menyajikan informasi bagi pemustaka yang mencari informasi.

Sistem layanan yang digunakan adalah sistem tertutup, pemakai dapat memanfaatkan koleksi dengan hanya mencatat judul dan pengarang buku yang diperlukan kemudian menyerahkan kepada petugas perpustakaan. Sistem peminjaman adalah baca ditempat, atau pemustaka yang memerlukan kopian atau gandaan bahan bacaan, petugas akan mengandakannya dengan syarat menyerahkan KTP/SIM pada petugas perpustakaan.

1. Visi dan Misi Museum Aceh

Visi dari Museum Aceh yaitu terwujudnya museum sebagai jendela budaya Aceh. Sedangkan misi dari museum Aceh yaitu sebagai berikut:

1. Membina dan memperkokoh keimanan dan ketakwaan kepada Allah SWT.

2. Menyelenggarakan kebudayaan Aceh berdasarkan UUD 1945 dan nilai-nilai hukum yang dianut dan berkembang dalam masyarakat.
3. Melestarikan, membina, memajukan, dan mengembangkan kebudayaan Aceh secara teknis, proporsional, dan profesional guna menumbuhkan apresiasi masyarakat terhadap warisan budaya sebagai media edukatif kultural rekreatif.

2. Jam Layanan Perpustakaan Museum Aceh

Perpustakaan museum Aceh melayani seluruh masyarakat pengguna perpustakaan/pengunjung mulai dari siswa, pelajar, mahasiswa, peneliti, sejarawan, budayawan maupun kalangan komunitas. Jam buka Perpustakaan Museum Aceh adalah setiap hari kerja, yaitu: senin - jumat dengan jadwal pagi pukul 09.00 - 12.00 WIB dan sore pukul 14.00 - 16.00 WIB. Berikut ini data koleksi yang ada di Perpustakaan Museum Aceh:

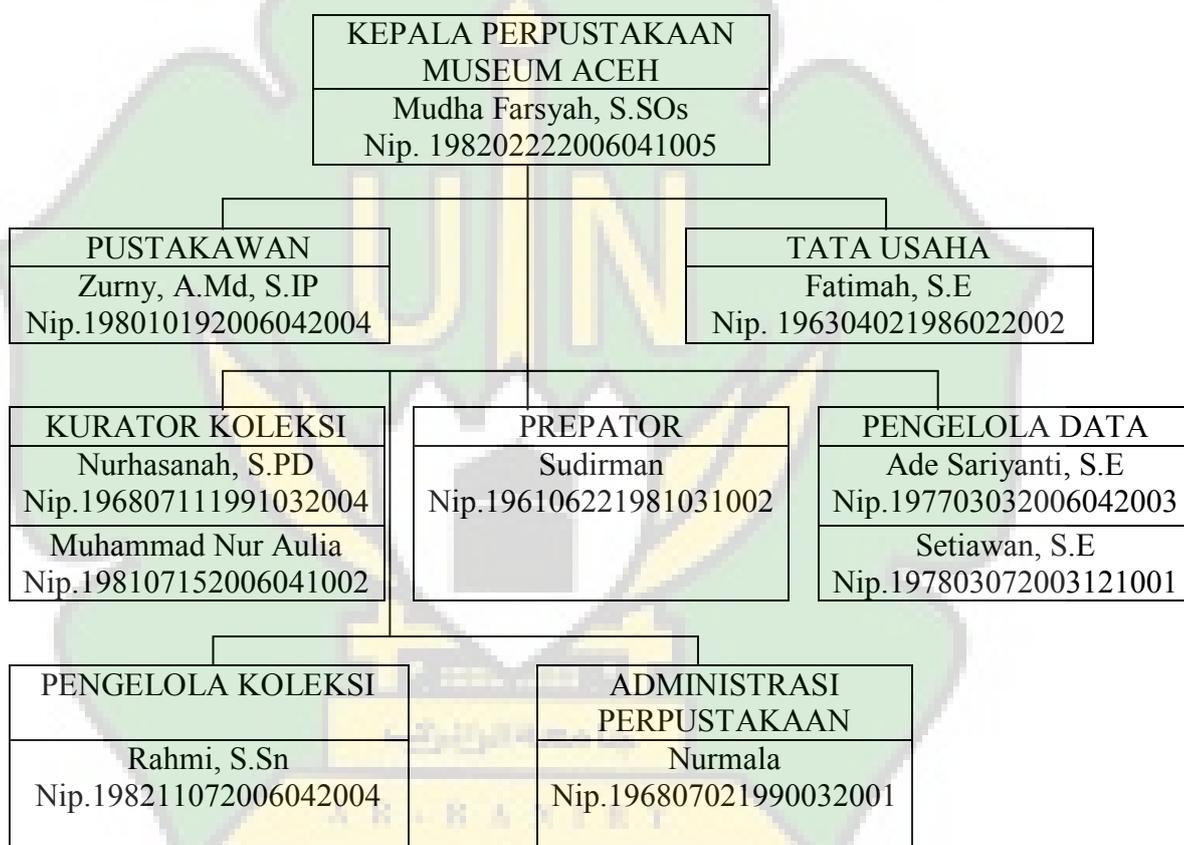
Tabel 1.1 Jumlah dan Data Koleksi di Perpustakaan Museum Aceh

No.	Jenis Koleksi	Jumlah Exemplar
1.	Karya umum	400
2.	Agama	300
3.	Ilmu sosial	1000
4.	Bahasa	250
5.	Ilmu murni	700
6.	Ilmu terapan	350
7.	Kesenian dan olahraga	200
8.	Kesusastaan	360
9.	Sejarah dan Geografi	2000
10.	Majalah	300

11.	Koran	4000
12.	Koleksi fiksi	500
13	Koleksi referensi	400

sumber data: Perpustakaan Museum Aceh

3. Struktur Perpustakaan Museum Aceh



B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup di Perpustakaan Museum Aceh dengan mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran angket yang dibagikan kepada pemustaka. Dari angket yang penulis sebar kepada 78 pemustaka, mendapatkan jawaban sebagaimana dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Pada sistem layanan tertutup koleksi pada jajaran rak rapi dan benar karena petugas sendiri yang mengambil koleksi.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	12	15%
2.	Setuju	49	63%
3.	Kurang Setuju	11	14%
4.	Tidak Setuju	4	5%
5.	Sangat Tidak Setuju	2	3%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pemustaka setuju terhadap pada sistem layanan tertutup koleksi pada jajaran rak rapi dan benar karena petugas sendiri yang mengambil koleksi. Sementara sebagian kecil pemustaka menyatakan tidak setuju.

Tabel 1.3 Kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	18%
2.	Setuju	49	63%
3.	Kurang Setuju	10	13%
4.	Tidak Setuju	5	6%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa lebih dari setengah pemustaka setuju dengan sistem layanan tertutup, kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar. Sementara kurang dari setengah pemustaka menjawab tidak setuju.

Tabel 1.4 Sistem layanan tertutup memudahkan menemukan koleksi dengan cepat karena dibantu oleh petugas.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	24%
2.	Setuju	36	46%
3.	Kurang Setuju	17	22%
4.	Tidak Setuju	6	8%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa banyak pemustaka yang setuju terhadap Sistem layanan tertutup memudahkan menemukan koleksi dengan cepat karena dibantu oleh petugas. Sementara sedikit pemustaka yang menjawab tidak setuju.

Tabel 1.5 Pada sistem layanan tertutup pemustaka merasa tidak puas karena tidak memilih sendiri koleksi yang diinginkan.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	9	12%
2.	Setuju	41	53%
3.	Kurang Setuju	18	23%
4.	Tidak Setuju	5	6%
5.	Sangat Tidak Setuju	5	6%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa lebih dari setengah pemustaka setuju pada sistem layanan tertutup pemustaka merasa tidak puas karena tidak memilih sendiri koleksi yang diinginkan. Sementara kurang dari setengah pemustaka menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 1.6 Sebagian koleksi tidak dimanfaatkan oleh pemustaka, walaupun ada bagian-bagian dari buku tersebut sesuai topik yang dicari.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	12	15%
2.	Setuju	33	42%
3.	Kurang Setuju	21	27%
4.	Tidak Setuju	9	12%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	4%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pemustaka setuju pada sistem layanan tertutup sebagian koleksi tidak dimanfaatkan oleh pemustaka, walaupun ada bagian-bagian dari buku tersebut sesuai topik yang dicari. Sementara sebagian kecil menjawab tidak setuju.

Tabel 1.7 Pada sistem layanan tertutup petugas lebih sibuk karena harus mengambil koleksi yang akan dipinjam.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	12	15%
2.	Setuju	31	40%
3.	Kurang Setuju	26	33%
4.	Tidak Setuju	8	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa lebih banyak pemustaka yang setuju pada sistem layanan tertutup petugas lebih sibuk karena harus mengambil koleksi yang akan dipinjam. Sementara lebih sedikit pemustaka yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 1.8 Memungkinkan terjadi kesalahpahaman antara pustakawan dengan pemustaka, jika koleksi yang dibutuhkan tidak tersedia (muncul kesan pustakawan enggan mengambilkan koleksi).

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	18%
2.	Setuju	33	42%
3.	Kurang Setuju	15	19%
4.	Tidak Setuju	13	17%
5.	Sangat Tidak Setuju	3	4%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar pemustaka setuju memungkinkan terjadi kesalahpahaman antara pustakawan dengan pemustaka, jika koleksi yang dibutuhkan tidak tersedia (muncul kesan pustakawan

enggan mengambil koleksi). Sementara sebagian kecil pemustaka menjawab tidak setuju.

Tabel 1.9 Koleksi perpustakaan yang tersedia hanya boleh dibaca ditempat.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	5%
2.	Setuju	14	18%
3.	Kurang Setuju	33	42%
4.	Tidak Setuju	17	22%
5.	Sangat Tidak Setuju	10	13%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa sebagian kecil pemustaka yang setuju terhadap koleksi perpustakaan yang tersedia tidak boleh dipinjam. Sementara sebagian besar yang menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 1.10 Buku yang ada di ruang baca hanya boleh di fotocopy.

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	11	14%
2.	Setuju	30	39%
3.	Kurang Setuju	20	26%
4.	Tidak Setuju	12	15%
5.	Sangat Tidak Setuju	5	6%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa lebih dari setengah pemustaka setuju terhadap buku yang ada di ruang baca hanya boleh di fotocopy.

Sementara kurang dari setengah menjawab tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 1.11 perpustakaan Museum Aceh menggunakan sistem layanan tertutup

No.	Persepsi Pemustaka	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	2	3%
2.	Setuju	1	1%
3.	Kurang Setuju	4	5%
4.	Tidak Setuju	40	51%
5.	Sangat Tidak Setuju	31	40%
Total Jumlah			100 %

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa lebih banyak pemustaka tidak setuju perpustakaan Museum Aceh menggunakan sistem layanan tertutup, Sementara hanya sedikit menjawab setuju dengan pernyataan tersebut.

2. Pembahasan

Dalam sistem layanan tertutup memiliki kelebihan dan kekurangan, berikut kelebihan sistem layanan tertutup:

1. Kecil kemungkinan jajaran koleksi salah letak karena petugas perpustakaan sendiri yang mengambilkan pada jajaran rak.
2. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar.
3. Bagi pemustaka pemula sistem tertutup memudahkan menemukan dengan cepat koleksi yang diinginkan karena dibantu oleh petugas.

Kelemahan dalam sistem layanan tertutup sebagai berikut:

1. Pemustaka terkadang merasa tidak puas jika tidak memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan.
2. Tidak semua koleksi dimanfaatkan pemustaka, walaupun sebenarnya ada bagian-bagian dari suatu buku tersebut sesuai dengan topik yang dicari.
3. Petugas lebih sibuk karena harus mengambilkan koleksi yang akan dipinjam.
4. Memungkinkan terjadi salah paham antara pustakawan dan pemustaka, jika koleksi yang akan dibutuhkan pemustaka tidak tersedia (muncul kesan pustakawan enggan mengambilkan koleksi).

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan persepsi pemustaka pada sistem layanan tertutup koleksi tertata rapi dan benar. Hal ini terlihat dari hasil penelitian sebanyak 78% jawaban responden menunjukkan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan tidak salah letak karena petugas sendiri yang mengambilnya dan sebanyak 22% menjawab setuju dengan pernyataan tersebut.

persepsi pemustaka terhadap pernyataan kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar. sebagian besar responden menjawab koleksi yang hilang hanya sedikit, hal ini terlihat dari jawaban responden 81% menjawab setuju dan hanya 19% tidak setuju.

persepsi pemustaka terhadap pernyataan sistem layanan tertutup memudahkan menemukan koleksi dengan cepat karena dibantu oleh petugas, hal ini terlihat dari hasil penelitian sebanyak 70% responden menjawab bahwa petugas dapat

membantu pemustaka untuk memnemukan koleksi yang dibutuhkan dan hanya 30% responden menjawab kurang membantu pemustaka. Pemustaka merasa tidak puas dengan sistem layanan tertutup karena tidak bisa bebas dalam memilih koleksi. Hal ini terlihat dari hasil penelitian menunjukkan sebanyak 65% jawaban responden merasa tidak puas dan sebanyak 35% responden merasa puas.

Persepsi pemustaka terhadap pernyataan tidak semua koleksi dapat dimanfaatkan oleh pemustaka karena koleksi yang tersedia tidak boleh dipinjam. Hal ini terlihat dari hasil penelitian sebanyak 57% responden menjawab setuju dan 43% tidak setuju. Sebagian pemustaka setuju bahwa koleksi yang ada di perpustakaan pada sistem layanan tertutup hanya boleh difotocopy, hal ini terlihat dari hasil penelitian sebanyak 53% jawaban responden dan 47% responden tidak senang dengan pernyataan tersebut. Dari hasil penelitian Memungkinkan terjadinya kesalahpahaman antara pustakawan dengan pemustaka, karena koleksi yang dicari pemustak tidak ada. Hal ini terlihat dari jawaban responden sebanyak 60% menjawab setuju dan 40% tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

persepsi pemustaka terhadap pernyataan petugas lebih sibuk karena harus mengambil koleksi yang dipinjam oleh pemustaka. Hal ini terlihat dari hasil penelitian menunjuk kansebanyak 55% responden menjawab petugas lebih sibuk untuk mengambil koleksi dan 45% menjawab petugas tidak sibuk.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa sistem layanan tertutup pada perpustakaan Museum Aceh sesuai dengan teori di atas. Dengan hasil skor dari sepuluh pernyataan bahwa persepsi pemustaka terhadap sistem layanan tertutup di Perpustakaan Museum Aceh 40% menunjukkan pemustaka setuju, sedangkan

sisanya 60% pemustaka tidak setuju terhadap sistem layanan tertutup karena pemustaka tidak dapat bebas dalam memilih koleksi yang diinginkan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pemustaka menyatakan sistem tertutup yang digunakan di Perpustakaan Museum Aceh kurang memuaskan pemustaka dalam memilih koleksi yang diinginkan. Sebagian besar pemustaka menginginkan perpustakaan tersebut sebaiknya menerapkan sistem layanan terbuka, agar pemustaka merasa lebih puas dalam memilih sendiri koleksi yang diinginkannya. karena dengan menggunakan sistem layanan tertutup koleksi yang tersedia tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh serta pembahasan tentang hasil tersebut, maka penulis menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Perpustakaan Museum Aceh seyogyanya lebih memperhatikan keinginan pemustaka dengan mengubah sistem layanan tertutup (close access) menjadi sistem layanan terbuka agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi secara maksimal.
2. Di harapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmono, *Manajemen dan Tata kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Grasindo, 2001
- Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pengguna*, Yogyakarta: Graha Ilm, 2015
- Fuad Hasan, *Kamus Istilah Psikologi*, Jakarta: Progres, 2003
- Hadi, *Metodologi Research*, Yogyakarta: UGM Press, 2001
- Irmawati Aziz, UIN Syarif Hidayatullah
<http://repository.uinjkt.ac.d/dspace/bitstream.pdf>
- Kharisma Adi Prasetya, "Pengaruh Kualitas Layanan Tertutup (Close Access) Terhadap Kepuasan Pengguna" di akses melalui
<http://journal.unair.ac.id/filerPDF/Inb9224b4895full.pdf>.
- Kementrian Pendidikan Nasional Pendidikan, *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Tut Wuri Handayani, 2010
- Kementrian Pendidikan Nasional Pendidikan, *Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Tut Wuri Handayani, 2010
- Lexy Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Cipta Rosda Karya, 2011
- Miar Dias Saraswati, "Sistem Layanan Tertutup di UPT Perpustakaan Akademi Akuntansi YKPN Yogyakarta" Jurnal onlinediaksesmelalui
<http://eprint.uns.ac.id/13774/1/318562509201308082.pdf>.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- M. Igbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002

- Nasrudin Maarif, "*Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh*", Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2017
- Pungki Purnomo and Ida Farida, *Manajemen Pengembangan Koleksi* (Jakarta: Lembaga Penelitian UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), hal.27 diakses melalui <http://www.neliti.com>
- Nur Hamiyah dan Muhammad Jauhar, *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*, Jakarta: Pretasi Pustaka, 2015
- Purwani Istiani, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014
- Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: Malta Printindo, 2009
- Rancangan Peraturan Pemerintah RI, Standar Nasional Perpustakaan Tahun, 2009. pasal 17 ayat 1
- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Rahmat Krisyantono, *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2007
- Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Samitra Media Utama, 2004
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2005
- Suwarno Wiji, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2010
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif R dan D*, Bandung: Alfabeta, 2017
- Saifuddin A.Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*, Fakultas Adab dan Humaniora: Uin Ar-raniry, 2017

Tri septiyantono, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta:
Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007), hal.
13 diakses melalui <http://media.neliti.com>
Undang-undang Perpustakaan, Jakarta: Asa Mandiri, 2007





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 863/Un.08/FAH/KP.004/05/2019
TENTANG

PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. Bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Suraiya, M.Pd (Pembimbing Pertama)
2. Nurahmi, M.Pd (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Nurul Ramadhani

NIM : 531303255

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul : Persepsi Pemustaka terhadap Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*) di Perpustakaan Museum Aceh

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 09 Mei 2019
04 Ramadhan 1440 H

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip

Dekan,


Fauzi Ismail



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-26/Un.08/KTU/PP.00.9/01/2020
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

10 Januari 2020

Yth.

.....
di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Nurul Ramadhani
Nim/Prodi : 531303255 / S1-IP
Alamat : Rukoh

Benar saudari tersebut Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Persepsi Pemustaka terhadap Sistem Layanan Tertutup (Close Access) di Perpustakaan Museum Aceh**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswi tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
an. Dekan
Kepala Bagian Tata Usaha



Maryam



**PEMERINTAH ACEH
DINAS KEBUDAYAAN DAN PERIWISATA
MUSEUM ACEH**

Jalan Sultan Alaidin Mahmudsyah, Banda Aceh 23241 Telepon (0651) 21033, 23144, 35690, Fax. (0651) 21033
Website: www.museum.acehprov.go.id Email: museum@acehprov.go.id

Nomor : 432.1/090/2020
Lamp. : -
perihal : Melaksanakan Penelitian

Banda Aceh, 4 Januari 2020

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
Universitas Islam Negeri AR-Raniry
Banda Aceh

di-
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : B-26/Un.08/KTU/PP.00.9/01/2020 tanggal 10 Januari 2020 tentang perihal Rekomendasi Izin Penelitian, kami menyatakan bahwa,

Nama : Nurul Ramadhani
NIM : 531303255/S1-IP
Alamat : Rukoh

Telah melakukan Penelitian/Pengumpulan data di Museum Aceh dalam rangka penyelesaian skripsi dengan judul **"Persepsi Pemustaka terhadap Sistem Layanan Tertutup (Close Access) di Perpustakaan Museum Aceh"**

Demikian kami sampaikan dan terima kasih.



Angket Penelitian

Petunjuk Pengisian

1. isilah identitas saudara/i dengan lengkap dan benar pada lembar yang telah disediakan.
2. bacalah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan seksama sebelum saudara menentukan pilihan jawaban.
3. pilihlah salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia dengan memberi tanda (√) pada pilihan jawaban.

	Jawaban	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Identitas Diri

Nama :

4. Daftar Pertanyaan (berilah tanda √ pada jawaban yang sesuai menurut anda)

No.	Pertanyaan	Persepsi Pemustaka				
		SS	S	KS	TS	STS
	Skor	5	4	3	2	1
1.	Pada sistem layanan tertutup koleksi pada jajaran rak rapi dan benar karena petugas sendiri yang mengambil koleksi					
2.	Dengan sistem layanan tertutup kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar					
3.	Sistem layanan tertutup memudahkan menemukan koleksi dengan cepat karena dibantu oleh petugas					
4.	Pada sistem layanan tertutup pemustaka merasa tidak puas karena tidak memilih sendiri					

	koleksi yang diinginkan					
5.	Sebagian koleksi tidak dimanfaatkan oleh pemustaka, walaupun ada bagian-bagian dari buku tersebut sesuai topik yang dicari					
6.	Pada sistem layanan tertutup petugas lebih sibuk karena harus mengambil koleksi yang akan dipinjam					
7.	Memungkinkan terjadi kesalahpahaman antara pustakawan dengan pemustaka, jika koleksi yang dibutuhkan tidak tersedia (muncul kesan pustakawan enggan mengambil koleksi)					
8.	Koleksi perpustakaan yang tersedia tidak boleh dipinjam					
9.	Buku yang ada di ruang baca hanya boleh difotocopy					
10.	Perpustakaan Museum Aceh menggunakan sistem layanan tertutup					

