

**PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS PENUNJANG PADA
PERPUSTAKAAN DAERAH SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

R. Ayu Karima

061230600518

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2015

**PERSEPSI PENGUNJUNG TERHADAP FASILITAS PENUNJANG PADA
PERPUSTAKAAN DAERAH SUMATERA SELATAN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**R. Ayu Karima
061230600518**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Lisnini, S.E., M.Si.
NIP. 195904211989102001**

Pembimbing II,

**Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.
NIP. 196310221988031001**

Mengetahui

Koordinator Jurusan Administrasi Bisnis



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP. 197208182003121002**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R. Ayu Karima
NIM : 0612 3060 0518
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang Pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 31 Juli 2015
Yang membuat pernyataan,



R. Ayu Karima
NIM 0612 3060 0518


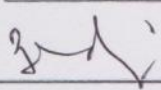
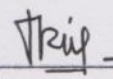
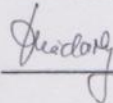
LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : R. Ayu Karima
NIM : 0612 3060 0518
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : **Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang
Pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan**

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari: **Jum'at**
Tanggal: **10 Juli 2015**

TIM PENGUJI

| No. | Nama | Tanda Tangan | Tanggal |
|-----|---|--|------------------|
| 1. | <u>Lisnini, S.E., M.Si.</u> Ketua |  | <u>27/7/2015</u> |
| 2. | <u>A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.</u> Anggota |  | <u>27/7/2015</u> |
| 3. | <u>Trisilowati, S.E. M.M.</u> Anggota |  | <u>27/7/2015</u> |
| 4. | <u>Gusti Ayu Oka Windarti, S.E., M.M</u> Anggota |  | <u>27/7/2015</u> |

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*TIDAK AKAN ADA PERUBAHAN PADA DIRIMU
JIKA KAMU TIDAK MAU MERUBAH MINDSET
(penulis)*

Laporan ini saya persembahkan untuk:

*Kedua Orang Tua saya RM. Faisal dan Maghdalena yang Saya
Cintai.*

Saudara-saudara yang Saya sayangi.

Orang terdekat yang saya sayangi.

Teman-teman seperjuangan yang Saya sayangi khususnya 6NC.

Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridhonya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat waktu yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang. Adapun judul dari Laporan Akhir ini adalah **“Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang Pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan”**.

Penulis mengharapkan dengan disusunnya Laporan Akhir ini dapat memberikan saran serta menjadi sarana untuk dapat meningkatkan fasilitas penunjang yang ada agar lebih baik.

Penulis menyadari dalam pembuatan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan yang dikarenakan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, akhirnya penulis menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “ Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang Pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan” yang dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Politeknik Negeri Sriwijaya. Lamanya pengerjaan Laporan Akhir selama lima bulan ini, menjadikan pengalaman tersendiri yang berharga bagi penulis. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak berupa bimbingan, saran petunjuk maupun matei. Maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Lisnini, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan pengarahan di dalam penulisan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan pengarahan di dalam penulisan Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Tata Usaha Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Kedua Orang tuaku terkasih dan tercinta Ayahanda RM. Faisal dan Ibunda Maghdalena, yang telah membesarkan dan mendidik hingga saat ini, serta yang selalu mendo’akan keberhasilan dan kesuksesanku dalam setiap do’a dan setiap sujudnya. Kedua saudaraku yang tersayang RM. Setiawan dan RM. Rinal Nairobi, dan orang terdekat Aji Anom Prasajo atas dorongan semangat dan do’a dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

8. Seluruh keluarga besarku tercinta.
9. Bapak H. Kabul Aman, S.H., M.H. selaku Kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
10. Ibu Rusmiati selaku Pegawai Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan.
11. Seluruh teman-teman 6NC yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuan, dukungan dan saran yang kalian berikan.
12. Rekan-rekan seperjuangan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan do'a kalian. Semoga Allah membalas semua kebaikan kalian, Amin. Penulis meminta maaf apabila terdapat kekeliruan dan kesalahan. Semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2015

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this final report is to determine the visitor's perception of the supporting facilities at the Regional Library of South Sumatera. The writer wanted to know how that already gratified to the visitors in South Sumatera Regional Library. Data was gathered through a variety of techniques data collection, as an interview, observation, and the distribution of a questionnaire that was given to 100 respondents contains statements about supporting facilities in South Sumatera Regional Library based on the internal and external factors of perception, including physiological, attention, interest, unidirectional needs, experiences and memories, mood, size and placement of an object or stimulus, the color of objects, uniqueness and contrast of the stimulus, the intensity and strength of the stimulus, motion or movement. Results indicate that there are some things that still need to attended by the an Library an such as the availability of the libraryan in helping the visitors, internet facility, toilet facility and a facility small mosque, electronic beverage sales facility, library collections, and library visitors, that commonly is a student. Based on the research results, the authors suggest that the Librarian should pay for more attention to those things to be better so that the visitors feel more comfortable.

Keywords: perception of visitors, supporting facilities

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui persepsi pengunjung terhadap fasilitas penunjang pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan. Penulis ingin mengetahui sudah seberapa baik fasilitas penunjang yang diberikan kepada pengunjung Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan. Data dikumpulkan melalui berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner kepada 100 orang responden berisi pernyataan-pernyataan mengenai fasilitas penunjang di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal persepsi, yang meliputi fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan yang searah, pengalaman dan ingatan, suasana hati, ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus, warna dari obyek-obyek, keunikan dan kontrasan stimulus, intensitas dan kekuatan dari stimulus, *motion* atau gerakan. Hasil menunjukkan ada beberapa hal yang masih harus diperhatikan pihak Perpustakaan seperti kesediaan petugas perpustakaan dalam membantu pengunjung, fasilitas internet, fasilitas toilet dan musholla, fasilitas penjualan minuman elektronik, fasilitas koleksi bahan pustaka, dan pengunjung Perpustakaan yang sebagian besar dari kalangan mahasiswa/pelajar dan didominasi oleh perempuan dan hanya sebagian kecil saja pengunjung berasal dari kalangan umum dan laki-laki. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar pihak Perpustakaan lebih memperhatikan hal-hal tersebut untuk ditingkatkan menjadi lebih baik agar pengunjung merasa lebih nyaman.

Kata kunci: persepsi pengunjung, fasilitas penunjang

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI..... | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vii |
| ABSTRACT | ix |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan..... | 4 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Tujuan Penulisan..... | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Penulisan..... | 5 |
| 1.5 Metodologi Penelitian | 5 |
| 1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian..... | 5 |
| 1.5.2 Metode Pengumpulan Data..... | 6 |
| 1.5.3 Analisa Data..... | 8 |
| 1.5.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling | 9 |

| | |
|--|----|
| 1.5.4.1 Populasi | 9 |
| 1.5.4.2 Sampel..... | 10 |
| 1.5.4.3 Teknik Sampling | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Pengertian Perilaku Konsumen | 14 |
| 2.2 Pengertian Persepsi | 14 |
| 2.2.1 Faktor-faktor Persepsi | 15 |
| 2.2.2 Aspek-aspek Persepsi..... | 17 |
| 2.3 Pengertian Jasa | 17 |
| 2.4 Pengertian Fasilitas | 18 |
| 2.5 Pengertian Perpustakaan | 18 |
| 2.6 Ciri-ciri Perpustakaan..... | 18 |
| 2.7 Pengertian Layanan Perpustakaan | 19 |
| BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN | |
| 3.1 Sejarah Singkat Perusahaan Daerah Sumatera Selatan | 20 |
| 3.2 Visi dan Misi | 21 |
| 3.2.1 Visi | 21 |
| 3.2.2 Misi | 21 |
| 3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas | 22 |
| 3.3.1 Struktur Organisasi | 22 |
| 3.3.2 Pembagian Tugas | 23 |
| 3.4 Fungsi Perpustakaan | 25 |
| 3.5 Fasilitas Penunjang dan Pelayanan Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 25 |
| 3.5.1 Fasilitas Penunjang | 25 |
| 3.5.2 Pelayanan Perpustakaan | 26 |
| 3.6 Profil Responden..... | 29 |
| 3.7 Hasil Rekapitulasi Responden | 31 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang Pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 33 |
| 4.1.1 Faktor Internal..... | 34 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1.2 Faktor Eksternal | 42 |
| 4.2 Analisis Persepsi Pengunjung Terhadap Fasilitas Penunjang Pada Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 50 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 61 |
| 5.2 Saran..... | 62 |
| DAFTAR PUSTAKA | 63 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan Per Januari-Desember 2014 | 2 |
| Tabel 1.2 Rekapitulasi Jumlah Pengunjung Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan berdasarkan Strata Pendidikan per Januari-Desember 2014..... | 3 |
| Tabel 1.3 Skala Guttman..... | 8 |
| Tabel 1.4 Jumlah Sampel | 13 |
| Tabel 3.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 29 |
| Tabel 3.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 30 |
| Tabel 3.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 30 |
| Tabel 3.5 Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden..... | 31 |
| Tabel 4.1 Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Fisiologi pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 34 |
| Tabel 4.2 Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Perhatian Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 35 |
| Tabel 4.3 Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Minat Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 36 |
| Tabel 4.4 Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Kebutuhan yang Searah Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 37 |
| Tabel 4.5 Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Pengalaman dan Ingatan Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 39 |
| Tabel 4.6 Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Suasana Hati Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 40 |

| | Halaman |
|------------|--|
| Tabel 4.7 | Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Ukuran dan Penempatan Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 42 |
| Tabel 4.8 | Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Warna dari Obyek-obyek Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 44 |
| Tabel 4.9 | Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Keunikan dan Kekontrasan Stimulus Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 46 |
| Tabel 4.10 | Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Intensitas dan Kekuatan dari Stimulus Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 47 |
| Tabel 4.11 | Persepsi Pengunjung Terhadap Faktor Motion atau Gerakan Pada Fasilitas Penunjang Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan 48 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi Badan Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan | 22 |
| Gambar 4.1 Diagram Jawaban Fasilitas Layanan Administrasi dan tempat Penelusuran Informasi elektronik mudah dijangkau..... | 34 |
| Gambar 4.2 Diagram Jawaban untuk menemukann buku secara manual, pengunjung dibantu Perpustakaan | 35 |
| Gambar 4.3 Diagram jawaban akses internet gratis, ruang baca dan ruang diskusi yang nyaman, serta lokasi Parkir yang aman..... | 36 |
| Gambar 4.4 Diagram jawaban layanan sirkulasi bahan pustaka menyediakan referensi bacaan yang dibutuhkan | 37 |
| Gambar 4.5 Diagram jawaban fasilitas yang nyaman dan akses internet gratis sesuai dengan kebutuhan pengunjung | 38 |
| Gambar 4.6 Diagram jawaban fasilitas layanan penunjang sudah berbasis elektronik dan digital..... | 39 |
| Gambar 4.7 Diagram jawaban fasilitas layanan administrasi dan tempat penelusuran informasi elektronik mudah dijangkau | 40 |
| Gambar 4.8 Diagram jawaban fasilitas toilet dan musholla pengunjung letaknya diluar ruangan membuat pengunjung kurang nyaman | 41 |
| Gambar 4.9 Diagram jawaban fasilitas internet gratis dapat diakses dikawasan Pusda | 43 |
| Gambar 4.10 Diagram jawaban tata letak ruang baca dan diskusi tepat dan mudah dijangkau pengunjung | 43 |
| Gambar 4.11 Diagram jawaban lokasi layanan administrasi mudah dijangkau pengunjung | 44 |
| Gambar 4.12 Diagram jawaban fasilitas minuman elektronik menarik perhatian..... | 45 |

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 4.13 Diagram jawaban fasilitas <i>scan barcode</i> mempermudah registrasi pengunjung | 45 |
| Gambar 4.14 Diagram jawaban fasilitas penggunaan komputer disertai internet gratis..... | 46 |
| Gambar 4.15 Diagram jawaban keunikan dan kekontrasan stimulus | 47 |
| Gambar 4.16 Diagram jawaban fasilitas penunjang Pusda dapat dimanfaatkan secara berulang | 48 |
| Gambar 4.17 Diagram jawaban Sirkulasi Bahan Pustaka..... | 49 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Kartu Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 6 Kartu Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 9 Kuesioner