

PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA

Fitri Jayanti, Nanda Tika Arista
Universitas Trunojoyo Madura

ABSTRACT

College Library is one of the main supporting units in the effort to realize the vision and mission of a higher education activity. Based on these conditions, the role of the library is very dominant in order to foster insight into students as prospective graduates and competency of lecturers in order to carry out the Tri Dharma of Higher Education since the library is the heart of Higher Education. This research has described that, students' perception of Trunojoyo Madura University library services includes aspects of service personnel, aspects of facilities and infrastructure (completeness of library material collections, buildings / spaces, other supporting facilities), social conditions of the library's social environment (visitor interaction with library staff and between library visitors) and the security and comfort of the environment is "good". While the factors that influence the low quantity and quality of student visits to the Trunojoyo Madura University Library are in principle more caused by factors of lack of interest in reading students, the existence of other libraries scattered in each regional faculty and library, the availability of reading materials in bookstores , there are no regulations that require students to visit (academic prerequisites). Based on these conditions it is expected that in the future the Trunojoyo Madura University Library can become an international library 'through serious attention in better development efforts so that the vision and mission of the Trunojoyo Madura University can truly be realized.

Keywords: Perception, Students, Service, Library

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perpustakaan Perguruan Tinggi Merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan Civitas Akademik bagi Perguruan Tinggi itu berada. Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi disebutkan bahwa, Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang Perguruan Tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Darma Perguruan Tinggi tersebut, maka perpustakaan diberi beberapa fungsi diantaranya : fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi , deposit dan iterpretasi informasi.

Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura berdiri pada tahun 1987 dengan naman Perpustakaan Universitas Bangkalan (Unibang). Tahun 2001 melalui SK Presiden RI berubah menjadi PTN (Universitas Negeri) dengan nama Universitas Trunojoyo Madura (UNIJOYO). Perpustakaan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang secerah Struktural langsung berada dibawah Rektor dan dalam pelaksanaannya berkoordinasi dengan Pembantu Rektor I.

Dari tahun 2001 perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura mulai menerapkan sistem otomasi dengan software SIMPus, kemudian sejak bulan September tahun 2005 berganti software TRUST LIB-Pro (*Trunojoyo System, Otomation Library-Profesional*). Pada tahun 2006 sampai sekarang, berganti dengan software LINSPro (*Library Information System Profesional*).

Jika dilihat dari keberadaannya diusianya, dan perpustakaan ini sudah ditunjang dengan sistem yang mumpuni sehingga mampu mewujudkan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi khususnya dalam memberikan layanan informasi kepada civitas akademika. Namun, masih saja sedikit minat mahasiswa untuk mengunjungi Perpustakaan. Mereka lebih sering memilih menggunakan internet di *smartphone* daripada harus berkunjung ke perpustakaan. Padahal fasilitas perpustakaan Universitas Trunojoyo juga menyediakana Hotspot area guna untuk browsing internet menggunakan *smartphone* ataupun laptop. Kondisi demikian menunjukkan adanya indikasi atau fenomena yang menjadi kendala ataupun permasalahan yang menarik untuk diketahui lebih mendalam melalui suatu penelitian. Penulis mengkhawatirkan jika hal ini terus berlangsung dapat mengakibatkan lumpuhnya peran perpustakaan tersebut dan jika ini dibiarkan terus menerus yang terjadi bukan tidak mungkin eksistensi lembaga pendidikan tinggi ini akan mengalami kemunduran. Dari sekian banyak asumsi yang mengindikasikan adanya berbagai macam permasalahan yang ada di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura, penulis bermaksud mengetahui persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Ruang Lingkup Penelitian

Fokus penelitian ini berupa bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Universtas Trunojoyo Madura yang meliputi aspek pelayanan petugas, aspek sarana dan prasarana (kelengkapan koleksi bahan pustaka, gedung/ruang, sarana penunjang

lainnya), kondisi sosial lingkungan sosial perpustakaan (interaksi pengunjung dengan petugas perpustakaan dan antar pengunjung perpustakaan) dan keamanan serta kenyamanan lingkungan.

Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah penelitian ini yaitu ”Bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura”.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi mengandung pengertian yang sangat luas, menyangkut intern dan ekstern. Berbagai ahli telah memberikan definisi yang beragam tentang persepsi, walaupun pada prinsipnya mengandung makna yang sama. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu. Proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Bimo Walgito (2008: 70) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dengan berbagai macam bentuk. Stimulus mana yang akan mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, perasaan, kemampuan berfikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama, maka dalam mempersepsi sesuatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya

adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi baik positif maupun negatif ibarat file yang sudah tersimpan rapi di dalam alam pikiran bawah sadar kita. File itu akan segera muncul ketika ada stimulus yang memicunya, ada kejadian yang membukanya. Persepsi merupakan hasil kerja otak dalam memahami atau menilai suatu hal yang terjadi di sekitarnya (Waidi, 2006: 118).

Rakhmat (2007: 51) menyatakan persepsi adalah pengamatan tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan, Suharman (2006: 23) menyatakan: “persepsi merupakan suatu proses menginterpretasikan atau menafsir informasi yang diperoleh melalui sistem alat indera manusia”. Menurutnya ada tiga aspek di dalam persepsi yang dianggap relevan dengan kognisi manusia, yaitu pencatatan indera, pengenalan pola, dan perhatian. Dari penjelasan di atas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Persepsi merupakan proses aktif memilah, menata dan menafsirkan orang, obyek, kejadian, situasi dan aktivitas (Wood, 2006: 47). Manusia memilah hanya hal ihwal tertentu dalam hidup mereka, lalu menata dan menafsirkannya secara selektif. Persepsi membentuk bagaimana manusia memahami orang lain dan dunianya sekaligus berbagai pilihan yang diambil dalam hidup mereka. Contohnya, bila seseorang beranggapan (*perceive*) orang lain sebagai bermusuhan atau menentangnya, maka ia bisa berinteraksi secara defensif atau meminimalkan komunikasi. Dengan sendirinya, persepsi memotivasi seseorang untuk bersikap dan bertindak dalam sebagian besar aktivitas hidupnya.

Sementara itu, persepsi dan motivasi tidak bisa dipisahkan. Keduanya saling mempengaruhi. Persepsi membentuk pandangan seseorang terhadap orang lain, dunia dan segala isinya. Pada gilirannya, pandangan personal ini memotivasi seseorang untuk berpendirian dan bertindak tertentu. Ihwal Public Relations (PR) misalnya, telah menciptakan semacam polarisasi tertentu di lingkungan civitas akademik. Meskipun duduk dan menimba ilmu tentang PR di bangku yang sama, pandangan mereka terhadap PR akan berbeda-beda. Persepsi terdiri dari tiga proses yang saling berkaitan, yakni seleksi,

organisasi dan interpretasi (Wood, 2006: 48). Ketiga proses ini bercampur jadi satu. Manusia menata persepsi bahkan seperti mereka memilah apa yang dirasakan sekaligus menafsirkan dengan cara tertentu. Tiap proses mempengaruhi dua proses lainnya. Apa yang dicantumkan mengenai orang, dunia dan segala isinya mempengaruhi bagaimana seseorang menafsirkan semua itu. Interpretasi terhadap suatu situasi mengarahkan seseorang untuk secara selektif mencantumkan aspek-aspek setting tertentu, bukan yang lain.

Persepsi tidak lain adalah proses pemberian arti terhadap suatu kenyataan melalui alat indera. Sebenarnya persepsi mulai tumbuh secara perlahan-lahan sejak kecil dan seterusnya melalui interaksi dengan orang lain. Hal ini berarti persepsi dapat tumbuh dan berkembang, karena adanya pengaruh interaksi dengan belajar pada orang. Oleh karena itu persepsi seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial dan setiap manusia mempunyai persepsi terhadap obyek. Menurut kamus Psikologi yang dikutip oleh Daligulo (2006: 207) persepsi diartikan sebagai proses pengamatan seseorang terhadap segala sesuatu di lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimilikinya sehingga menjadi sadar segala sesuatu yang ada di lingkungan tersebut.

Konsep persepsi yang dikemukakan Rakhmat (2006: 27) menyatakan bahwa, Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan mengumpulkan informasi dan penafsiran pesan. Selanjutnya persepsi merupakan proses pengorganisasian dan interpretasi seseorang terhadap apa yang diterimanya untuk memberi arti terhadap lingkungannya.

Menurut Muchlas (Yantini, 2008: 28) mengungkapkan bahwa, Persepsi merupakan proses kognitif atau proses pengetahuan yang kompleks yang dapat memberikan gambaran yang unik tentang dunia yang sangat berbeda dengan realitasnya, sehingga sering timbul anggapan yang berbeda terhadap obyek yang dilihat. Pakar ilmu perilaku organisasi dari UGM, Miftah Thoha (2009: 28) berpendapat, Persepsi pada hakekatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, dan penciuman.

Lebih lanjut, Miftah Thoha (2009: 28) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi proses persepsi antara lain: proses belajar (learning), motivasi dan kepribadian. Pendapat lain tentang persepsi disampaikan oleh Gibson dalam Suwarno (Yantini, 2008: 28), yang menyatakan bahwa persepsi adalah penerimaan arti terhadap

lingkungan oleh seorang individu. Lebih lanjut, Gibson menegaskan bahwa persepsi juga meliputi aspek kognisi. Jadi mencakup juga penafsiran obyek, tanda dan orang dari sudut pengalaman yang bersangkutan. Dengan kata lain, persepsi menyangkut pula penerimaan stimulus yang lebih diorganisir dengan cara yang dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.

Persepsi merupakan suatu proses dimana individu melakukan pengorganisasian terhadap stimulus yang diterima dan menginterpretasikan, sehingga seseorang dapat menyadari dan mengerti apa yang diterima dan hal ini juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman pada individu yang bersangkutan .

Menurut P. Robbins dan Timothy, dalam buku *Perilaku Organisasi*, pengertian persepsi adalah proses di mana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Namun, apa yang diterima seseorang pada dasarnya bisa berbeda dari realitas objektif. Oleh karena itu, setiap individu mempunyai stimulus yang saling berbeda meskipun objeknya sama, Cara pandang melihat situasi ini cenderung lebih penting daripada situasi itu sendiri .

Sedangkan menurut Moskowitz dan Orgel mengatakan bahwa persepsi adalah proses yang intergrated dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya. Hamner dan Organ menyatakan bahwa persepsi adalah suatu proses dengan mana seseorang mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkan, mengalami dan mengolah pertanda atau dalam segala sesuatu yang terjadi disekitar lingkungannya. Bagaimana segala sesuatu tersebut yang mempengaruhi persepsi, nantinya akan dapat pula mempengaruhi perilaku yang akan dipilihnya. Menurut Prof. Dr Bimo Walgito persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau disebut juga proses sensoris. Proses tersebut merupakan pemahaman terhadap suatu informasi yang disampaikan oleh orang lain yang sedang saling berkomunikasi maupun bekerja sama. Sehingga setiap orang tidak terlepas dari persepsi. Menurut Luthans, persepsi adalah lebih kompleks dan luas kalau dibandingkan dengan penginderaan. Walaupun persepsi sangat tergantung pada penginderaan data, proses kognitif barangkali bisa menyaring, menyederhanakan, atau mengubah secara sempurna data tersebut. Dengan kata lain proses persepsi dapat menambah, dan mengurangi kejadian kenyataan yang diinderaan oleh seseorang.

W.R. Nord menyebutkan bahwa persepsi adalah proses kognitif, dimana seorang individu memberikan arti kepada lingkungan. Mengingat bahwa masing-masing orang memberi artinya sendiri terhadap stimuli, maka dapat dikatakan bahwa individu-individu yang berbeda, “melihat” hal sama dengan cara-cara yang berbeda. Dari penjelasan beberapa para ahli tersebut dapat diketahui bahwa persepsi adalah proses stimulasi yang diterima oleh alat indera manusia, kemudian stimulasi tersebut mengorganisasikan, menginterpretasikan dan menafsirkan informasi yang diterima untuk mengenali lingkungan yang ada disekitarnya.

Persepsi dalam kamus diartikan sebagai proses pemahaman ataupun pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus diperoleh dari proses pengindraan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antargejala yang selanjutnya diproses oleh otak. Proses kognisi dimulai dari persepsi. Melalui persepsilah, manusia memandang dunianya. Apakah dunia terlihat “berwarna” cerah, pucat, atau hitam, semuanya adalah persepsi manusia. Persepsi harus dibedakan dengan sensasi (*sensation*). Yang terakhir ini merupakan fungsi fisiologis, dan lebih banyak bergantung pada kematangan dan berfungsinya organ-organ sensoris. Sensasi meliputi fungsi visual, audio, penciuman, dan pengecap, serta peradaban, keseimbangan, dan kendali gerak. Semua inilah yang sering disebut indra.

Jadi, dapat dikatakan bahwa sensasi adalah proses manusia dalam menerima informasi sensoris (energi fisik dari lingkungan) melalui pengindraan dan menerjemahkan informasi tersebut menjadi sinyal-sinyal “neural” yang bermakna. Misalnya, ketika seseorang melihat (menggunakan indra visual, yaitu mata) sebuah benda berwarna merah, ada gelombang cahaya dari benda itu yang ditangkap oleh organ mata, lalu diproses dan ditransformasikan menjadi sinyal-sinyal di otak, kemudian diinterpretasikan sebagai “warna merah”.

Determinasi persepsi

Disamping faktor-faktor seperti kejelasan stimulus (misalnya suara yang jernih, gambar yang jelas), kekayaan sumber stimulus (misalnya media *multichanel*, seperti audio-visual), persepsi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis. Faktor psikologis ini bahkan terkadang lebih menentukan bagaimana informasi (pesan/stimulus) dipersepsikan. Faktor yang sangat dominan adalah faktor ekspektasi dari si penerima informasi sendiri. Ekspektasi memberikan kerangka berpikir atau *perceptuaal set* atau *mental set* tertentu

yang menyiapkan seseorang untuk memersepsikan dengan cara tertentu. Mental set dipengaruhi oleh beberapa hal berikut :

1. Ketersediaan informasi sebelumnya

Ketiadaan informasi ketika seseorang menerima stimulus yang baru bagi dirinya akan menyebabkan kekacauan dalam memersepsi. Oleh karena itu, dalam bidang pendidikan misalnya, ada materi pelajaran yang harus terlebih dahulu disampaikan sebelum materi tertentu. Seseorang yang datang ditengah-tengah diskusi, mungkin akan menangkap hal yang tidak tepat karena ia tidak memiliki informasi yang sama dengan peserta diskusi lainnya. Informasi juga dapat menjadi cues untuk memersepsikan sesuatu.

2. Kebutuhan

Seseorang cenderung memersepsikan sesuatu berdasarkan kebutuhannya saat itu. Contoh sederhana, seseorang lebih peka mencium bau masakan ketika lapar daripada orang lain yang baru saja makan.

3. Pengalaman masa lalu

4. Sebagai hasil dari proses belajar, pengalaman sangat memengaruhi cara seseorang memersepsikan sesuatu. Pengalaman yang menyakitkan, misalnya ditipu oleh mantan pacar akan mengarahkan seseorang untuk memersepsikan orang lain yang mendekatinya dengan kecurigaan tertentu. Contoh lain yang lebih ekstrem, ada orang yang tidak bisa melihat warna merah (dia melihatnya sebagai warna gelap), misalnya hitam atau abu-abu tua) karena pernah menyaksikan pembunuhan. Disisi lain ketika seseorang memiliki pengalaman yang baik dengan bos, dia akan cenderung memersepsikan bosnya itu sebagai orang baik, walaupun semua anak buahnya yang lain tidak senang dengan bos.

Faktor psikologis lain juga penting dalam persepsi adalah berturut-turut:

1. Emosi

Mempengaruhi seseorang dalam menerima dan mengolah informasi pada suatu saat karena sebagian energi dan perhatiannya (menjadi *figure*) adalah emosinya. Seseorang yang sedang tertekan mungkin akan memersipkan lelucon temannya sebagai penghinaan.

2. Impresi

3. Stimulus yang salient atau menonjol, akan lebih dahulu memengaruhi persepsi seseorang. Gambar yang besar, warna kontras, atau suara yang kuat dengan pitch tertentu, akan lebih menarik seseorang untuk memerhatikan dan menjadi fokus dari persepsinya. Seseorang yang memperkenalkan diri dengan secara positif, dan persepsi ini akan memengaruhi cara dipandang selanjutnya.
4. Konteks
Walaupun disebut terakhir, tidak berarti faktor ini kurang penting, bahkan mungkin yang paling penting. Konteks bisa secara sosial, budaya, atau lingkungan fisik. Konteks memberikan ground yang sangat menentukan cara figure dipandang. Fokus pada figure yang sama, tetapi dalam ground yang berbeda, mungkin akan memberikan makna yang berbeda.

Syarat Terjadinya Persepsi

Menurut Sunaryo (2008: 98) syarat-syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut:

- a. Adanya objek yang dipersepsi
- b. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- c. Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus
- d. Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

Organisasi Persepsi

Jika informasi berasal dari suatu situasi yang telah diketahui seseorang, maka informasi yang datang tersebut akan mempengaruhi cara seseorang mengorganisasikan persepsinya. Hasil dari pengorganisasian persepsinya mengenai sesuatu informasi berupa pengertian tentang suatu obyek yang diketahuinya. Pengorganisasian persepsi itu meliputi tiga hal, yaitu :

- a. Kesamaan dan Ketidaksamaan, yaitu sesuatu obyek yang mempunyai kesamaan dan ketidaksamaan ciri akan dipersepsikan sebagai suatu obyek yang berhubungan dan tidakberhubungan. Artinya obyek yang mempunyai ciri

yang sama dipersepsikan ada hubungannya, sedangkan obyek yang tidak mempunyai ciri adalah terpisah.

- b. Kedekatan dalam ruang, yaitu obyek atau peristiwa yang dilihat oleh orang karena adanya kedekatan di dalam ruang yang digunakan, akan dengan mudah diartikan sebagai obyek atau peristiwa yang ada hubungannya.
- c. Kedekatan dalam waktu, yaitu obyek atau peristiwa juga dilihat sebagai hal yang mempunyai suatu hubungan karena adanya kedekatan atau kesamaan dalam waktu. Dari ketiga hal di atas merupakan suatu proses pengorganisasian persepsi. Setiap obyek yang diketahui adanya suatu kesamaan dan ketidaksamaan, kedekatan dalam ruang, dan kedekatan dalam waktu. Suatu individu akan mengorganisasikan sedemikian rupa sehingga menciptakan suatu persepsi tertentu.

Proses Persepsi

Menurut Miftah Toha (2008: 145), proses terbentuknya persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu:

- a. Stimulus atau Rangsangan
Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan pada suatu stimulus/rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Registrasi
Dalam proses registrasi, suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang berupa penginderaan dan syarat seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian mendaftarkan semua informasi yang terkirim kepadanya tersebut.
- c. Interpretasi
Interpretasi merupakan suatu aspek kognitif dari persepsi yang sangat penting yaitu proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut bergantung pada cara pendalaman, motivasi dan kepribadian seseorang.

Kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi di atas maka dikatakan bahwa proses persepsi meliputi empat langkah yaitu:

1. Proses masukan, yaitu proses dimulainya suatu permintaan rangsang.

2. Selektivitas, yaitu dalam menerima rangsangan kemampuan manusia terbatas artinya manusia memberikan perhatian pada rangsangan inti saja.
3. Proses penutupan, yaitu keadaan seseorang dalam menerima rangsangan selalu terbatas, terhadap masalah selalu mengisi apa yang masih luang dengan pengalamannya sendiri. Hal ini terjadi bila ia sudah merasa bahwa ia sudah memahami situasi.
4. Konteks, persepsi terjadi dalam suatu kesatuan dalam suatu konteks isi kesatuan atau konteks dapat berupa faktor bentuk fisik, konteks emosional, dan lingkungan sosial. (Adam Ibrahim; 2009: 43)

Seseorang dalam mempersepsikan suatu obyek, tentu saja tidak terlepas dari suatu proses di atas. Hal ini sejalan dengan pendapat Mendikbud (2009: 84) yang mengemukakan proses persepsi meliputi:

1. Menghimpun, proses persepsi dimulai dengan menghimpun informasi yang datang dari luar melalui indera.
2. Seleksi, individu menyeleksi setiap stimulus yang masuk, maka yang menjadi perhatian utama.
3. Mencampur, dalam proses ini pada intinya proses persepsi adalah kreatif.
4. Mengorganisir, informasi yang telah dilengkapi diorganisir ke dalam bentuk yang tersusun agar lebih bermakna.
5. Menginterpretasi, informasi yang telah terpola ke dalam suatu yang bermakna intinya kode pokok dari pesan telah dikirim.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa persepsi adalah proses penseleksian stimulus yang datang dari luar individu, mengorganisir, menginterpretasikan dan membuat reaksi terhadap tingkah laku.

Walgito (2007: 71) menjelaskan proses terjadinya persepsi sebagai berikut: “Objek menimbulkan stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses ini dinamakan proses kealaman (fisik). Stimulus yang diterima oleh alat indera dilanjutkan oleh syaraf sensoris ke otak. Proses ini dinamakan proses fisiologis. Kemudian terjadilah suatu proses di otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dengan reseptor itu, sebagai suatu akibat dari stimulus yang diterimanya. Proses yang terjadi dalam otak atau pusat kesadaran itulah yang dinamakan proses psikologis. Dengan

demikian taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indera atau reseptor.”

Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi yang sebenarnya. Respons sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk. Berdasarkan teori-teori persepsi di atas dapat dijabarkan bahwa persepsi merupakan proses yang didahului penginderaan. Proses yang terwujud dengan penerimaan stimulus oleh individu lewat alat reseptornya. Namun proses itu tidak berhenti sampai di situ, melainkan diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu menyadari apa yang ia lihat, apa yang ia dengar dan sebagainya. Apa yang ada dalam diri individu dan pengalaman-pengalaman individu akan ikut aktif dalam persepsi individu.

Menurut Azwar (2009: 78) perbedaan persepsi individu dengan yang lainnya akan ditentukan oleh:

- a. Perbedaan pengalaman, motivasi, dan keadaan.
- b. Perbedaan kapasitas indra.
- c. Perbedaan sikap, nilai, dan kepercayaan.

Perbedaan ketiga hal tersebut akan mempengaruhi pemberian makna terhadap stimulus. Pola-pola perilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenai realitas yang telah dipelajari. Persepsi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional. Menurut Rakhmat (2010: 52-54) “Beberapa faktor dari perhatian tersebut meliputi : faktor eksternal penarikan perhatian, faktor internal penaruh perhatian, faktor –faktor biologis, dan faktor –faktor sosiopsikologis”.

Unsur-unsur yang Mempengaruhi Persepsi

Wilson (2006) mengemukakan ada unsur dari luar dan dari dalam yang mempengaruhi persepsi diantaranya sebagai berikut :

- a. Unsur eksternal atau dari luar :
 1. Concreteness yaitu wujud atau gagasan yang abstrak yang sulit dipersepsikan dibandingkan dengan yang obyektif.
 2. Novelty atau hal yang baru, biasanya lebih menarik untuk di persepsikan dibanding dengan hal-hal yang baru.

3. Velocity atau percepatan misalnya gerak yang cepat untuk menstimulasi munculnya efektif di dibandingkan dengan gerakan yang lambat.
 4. Conditioned stimuly, stimuli yang di kondisikan seperti bel pintu, deringan telepon dan lain-lain.
- b. Unsur internal atau dari dalam :
1. Motivation, misalnya merasa lelah menstimulasi untuk berespon untuk istirahat.
 2. Interest, hal-hal yang menarik lebih di perhatikan dari pada yang tidak menarik.
 3. Need, kebutuhan akan hal tertentu akan menjadi pusat perhatian.
 4. Assumptions, juga mempengaruhi persepsi sesuai dengan pengalaman melihat, merasakan dan lain-lain.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dalam bentuk bentuk survei (*survey studies*) dengan menggunakan dua macam pendekatan yakni pendekatan kuantitatif dan kualitatif .Analisis deskriptif yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif pada akhirnya bermuara dengan adanya pemisahan penelitian kualitatif dan kuantitatif, namun tetap berhubungan karena sama-sama mendeskripsikan antara hasil yang diperoleh dari sebagai hasil observasi penelitian di lapangan, untuk kemudian menarik suatu kesimpulan hasil penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Trunojoyo Madura dengan subyek dalam penelitian terdiri dari dua bagian yaitu subyek yang terdiri dari sampel penelitian dan informan penelitian yang meliputi beberapa mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura. Melengkapi data penelitian digunakan informan penelitian mencari informasi dalam website resmi Universitas Trunojoyo Madura yaitu www.trunojoco.ac.id. Analisis data menggunakan gabungan antara teknik analisis kualitatif dan kuantitatif melalui tahapan meringkas (*reduksi*), memaparkan (*display*), dan menyimpulkan (*verifikasi*). Teknik analisis gabungan ini dimulai dengan memilah atau mengelompokkan data menurut ketegorinya, kemudian diberikan penafsiran berupa kalimat-kalimat atau ungkapan-ungkapan untuk dipaparkan atau interpretasi data dan selanjutnya dianalisis sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan teknik analisis yang mempergunakan teknik persentase, yang bermaksud

melihat seberapa besar hasil persentase yang diperoleh berdasarkan formula menurut Hadi (2008:32). Selanjutnya tahap akhir dari analisis data penelitian adalah berupa penarikan kesimpulan dari interpretasi dari akumulasi data yang merangkum seluruh hasil penelitian untuk kemudian diberikan suatu rekomendasi yang sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Mahasiswa Terhadap Aspek Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Dekripsi hasil jawaban mahasiswa yang menunjukkan persepsi yang “baik” dapat diinterpretasikan lebih mendalam lagi bahwa kondisi aspek pelayanan tersebut sudah sangat menunjang untuk menciptakan suatu motivasi bagi mahasiswa untuk melakukan kunjungan secara lebih rutin ke perpustakaan. Namun secara teoritis dengan kondisi demikian bukan berarti dapat secara langsung memotivasi kunjungan mahasiswa secara kuantitas atau lebih banyaknya kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura, namun secara kualitas (frekuensi kunjungan) memang menunjukkan terjadi peningkatan. Diketahui juga bahwa, frekuensi kunjungan mahasiswa mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun mahasiswa-mahasiswa yang berkunjung tersebut hanya merupakan mahasiswa yang diasumsikan memang memiliki minat baca yang tinggi (hasil wawancara). Pelayanan pengguna merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi. Pada dasarnya kegiatan pelayanan pengguna mengandung pengertian penyebarluasan informasi dan bahan pustaka pada pengguna. Untuk itu, pustakawan harus mengusahakan agar pengguna dapat memanfaatkan informasi bahan pustaka semaksimal mungkin.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikatakan pelayanan pengguna merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi. Menurut Lasa (2009: 122) pelayanan pengguna adalah “mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan”. Sementara menurut Wahyudi (2008: 123), pengertian pelayanan pengguna secara umum adalah “kegiatan yang melayani peminjaman bahan pustaka”. Berdasarkan ke dua pendapat di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan pengguna adalah keseluruhan proses peminjaman bahan pustaka sampai pada pengguna. Berdasarkan kondisi demikian

dapat dikatakan bahwa aspek pelayanan oleh suatu organisasi seperti Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu faktor yang akan sangat mempengaruhi keberhasilan visi dan misi organisasi tersebut.

Persepsi Mahasiswa terhadap aspek Sarana-prasarana Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Adapun peralatan kerja yang ada di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura umumnya sama dengan peralatan yang ada diperkantoran ummunya. Saat ini Perpustakaan Untan Memiliki Akses internet dan intranet Pencarian buku bahan pustaka sudah menggunakan komputer sebagai pengganti katalog. Website yang bisa dikunjungi dengan alamat Dari hasil pengolahan data yang didapat dari wawancara kepada pihak informan mahasiswa sebagai pemustaka, mengenai aspek sarana prasarana bahan pustaka sudah lumayan baik, karena buku bacaan yang diperlukan pemustaka sudah bisa diperoleh diperpustakaan, namun penempatan bahan pustaka itu sendiri masih sulit bagi mahasiswa untuk menemukan sendiri. Selanjutnya pada sarana kondisi ruang baca yang berada dinilai mahasiswa umumnya sangat baik, dilengkapi ruangan full AC dan meja kuri untuk mahasiswa membaca dan mengerjakan tugas, serta penerangan yang cukup memadai membuat mahasiswa merasa nyaman. Namun ada juga mahasiswa yang mengkritisi ruang baca yang nyaman tersebut yang masih terkesan sepi dan kadang juga sangat gaduh jika ruang baca tersebut ditempati bayak mahasiswa. Selain itu, alat peminjaman buku juga kadang hanya beberapa saja yang bisa digunakan, tetapi petugas perpustakaan bersedia untuk membantu dengan senang hati (menurut penelitian).

Namun, saat berapa diruang tunggu, wifi di area tersebut sulit untuk digunakan. Berbeda dengan di dalam perpustakaan atau area ruang baca. Disitu unguin mahasiswa merasa area hotspot yang digunakan perpustakaan kurang memadai. Selain itu, toilet atau kamar mandi di depan pintu masuk perpustakaa juga kurang baik dan kadang juga toilet tersebut rusak sehingga tidak bisa digunakan. Walaupun terdapat kekurangan, perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sudah memiliki loker seperti perpustakaan pada umumnya. Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura memliki 3 loker yag terdiri dari loker A, loker B, dan loker C. Tetapi sayangnya mahasiswa malas untuk menaruh tas mereka ke dalam loker tersebut dikarenakan jika mahasiswa ingin menaruh barangnya didalam loer harus meminta kartu ke petugas tetapi dengan jaminan KTP. Banyak

mahasiswa yang malas untuk menjaminkan KTPnya untuk menukarkan dengan kartu loker tersebut.

Persepsi Mahasiswa Mengenai Kondisi Sosial di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Deskripsi persepsi mahasiswa mengenai interaksi antar pengunjung dan antar pengunjung dengan petugas Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sudah tergolong “Baik”. Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura serta adanya kenyamanan keamanan lingkungan sosial. Kondisi demikian menunjukkan bahwa kondisi sosial Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura akan sangat menunjang intensitas kunjungan mahasiswa, karena tanpa adanya lingkungan sosial yang kondusif bukan mustahil akan menyebabkan mahasiswa malas untuk berkunjung ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Hasil konfirmasi dengan informan penelitian diketahui bahwa, kondisi lingkungan sosial di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sampai saat ini masih berjalan dengan baik, ini meliputi hubungan interaksi antar mahasiswa pengunjung ataupun antar mahasiswa dengan petugas perpustakaan, ini dibuktikan dengan tidak adanya kejadian-kejadian seperti keributan dan komplain mahasiswa kepada petugas, bahkan hubungan sosial yang kondusif diantara mereka pun tercermin adanya kerjasama terutama dalam proses pencarian bahan bacaan yang mereka perlukan. Kondisi demikian menunjukkan bahwa Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura selama ini dimata mahasiswa bernilai “positif” dalam artian bahwa citra Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sebenarnya tidak terlalu berpengaruh terhadap rendahnya intensitas kunjungan mahasiswa. Hal ini setelah dikonfirmasi dengan hasil wawancara terhadap informan penelitian diketahui bahwa, mungkin ada factor-faktor eksternal diluar organisasi atau lingkungan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Faktor-faktor yang Berpengaruh

Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa, faktor-faktor tersebut tidak menunjukkan persepsi mahasiswa yang cenderung kurang atau bernilai negatif terhadap Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura atau setidaknya kurang memuaskan dalam kaitannya dengan upaya meningkatkan mutu pendidikan di Universitas Trunojoyo Madura. Kondisi demikian justru sebaliknya akan sangat berpengaruh positif menimbulkan

peningkatan kualitas dan kuantitas kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan dan telah diungkap dari hasil penelitian bahwa ketiga faktor analisis yang digunakan menunjukkan hasil yang justru tidak sesuai dengan perkiraan sebelumnya yang mengasumsikan adanya kemungkinan ketiga faktor tersebut memiliki kecenderungan sebagai faktor penyebab rendahnya kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Faktor penghambat rendahnya kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura terhadap obyek yang dinilainya, dalam hal ini adalah persepsi negatif atau tidak konstruktif mahasiswa terhadap Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Diketahui lebih lanjut bahwa, memang masih ada beberapa kelemahan pihak Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dalam memberikan layanan yang maksimal kepada mahasiswa seperti faktor layanan, sarana dan prasarana yang masih harus ditingkatkan, sosialisasi serta faktor birokrasi prosedural dalam upaya mencari terobosan-terobosan alternatif sehingga dapat meningkatkan minat baca mahasiswa yang berdampak langsung kepada peningkatan jumlah jam kunjungan ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dan lebih lanjut dapat menekan persepsi negatif atau kurang terhadap Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura yang lebih lanjut berdampak terhadap penurunan mutu pendidikan tinggi bagi Universitas Trunojoyo Madura.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Persepsi mahasiswa terhadap aspek pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura adalah “baik”. Persepsi mahasiswa tersebut mencerminkan bahwa, aspek pelayanan yang telah diberikan selama ini sangat mendukung bagi tercapainya peningkatan kuantitas dan kualitas sebagai salah satu tujuan organisasi Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.
- b. Persepsi mahasiswa terhadap aspek sarana yang telah disediakan oleh Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura adalah “baik”. Persepsi mahasiswa tersebut mencerminkan bahwa, aspek sarana yang tersedia di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dapat mendukung bagi tercapainya peningkatan kuantitas dan kualitas guna membantu pencapaian tujuan organisasi Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

- c. Persepsi mahasiswa terhadap aspek sosial yang telah terjadi di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura adalah “baik”. Persepsi mahasiswa tersebut mencerminkan bahwa, aspek sosial yang ada di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sudah mendukung bagi tercapainya peningkatan kuantitas dan kualitas sebagai salah satu tujuan organisasi Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Saat ini sudah terjadinya dialog baik antara pemakai dengan sumber-sumber informasi yang tersedia di Perpustakaan, antara pemakai dengan mahasiswa pemakai lainnya maupun antara pemakai dengan pustakawan, diharapkan dapat berpengaruh terhadap sikap dan perilaku seseorang dalam mempersepsikan perbedaan dan keragaman sosial budaya. Berbagai bentuk dialog tersebut dapat menanamkan sifat toleran, tidak memaksakan kehendak dan kebenaran pribadi pengguna kepada pihak lain.
- d. Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya kuantitas dan kualitas kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura memang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor utama sebagai penentu keberhasilan visi dan misi suatu organisasi seperti misalkan faktor pelayanan yang kurang baik, minimnya sarana dan kondisi sosial yang kurang mendukung. Namun berdasarkan realitas hasil temuan penelitian, ketiga faktor yang telah dikemukakan tersebut telah dipersepsikan oleh responden dan informan penelitian sebagai keadaan yang telah mendukung bagi terciptanya kuantitas dan kualitas kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Namun tetap saja disayangkan walaupun kondisinya sudah mendukung bagi peningkatan kuantitas dan kualitas kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura ternyata masih belum memenuhi target dan tujuan sebagaimana layaknya organisasi Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

Saran

- a. Sesuai dengan Pasal 40 PP tentang Pendidikan Tinggi menegaskan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang pendidikan tinggi, maka dapat diartikan sebagai sesuatu mutlak harus ada dan memiliki peran yang sangat vital. Untuk itu kepada pihak universitas dan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura diharapkan lebih dapat meningkatkan perannya sebagai lembaga yang

menumbuhkan wawasan mahasiswa sebagai calon sarjana dan dosen dalam rangka pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi.

- b. Kepada pihak universitas lebih memberikan peluang dan kemudahan baik itu melalui kebijakan administratif maupun prosedural kepada Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura diantaranya melalui perhatian serius dalam upaya pengembangan yang lebih baik sehingga visi dan misi Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura benar-benar dapat terwujud. Hal ini diperlukan karena mengingat bahwa, keberadaan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sebagai salah satu faktor penunjang utama bagi terwujudnya “Universitas Trunojoyo Madura yang bertaraf internasional”.
- c. Diharapkan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dapat menyediakan berbagai layanan dan kegiatan yang dapat membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat kampus terhadap kekayaan informasi, tidak hanya terbatas informasi yang dimiliki didalam perpustakaan, akan tetapi juga yang terdapat diluar perpustakaan sebagai refleksi dari tanggung jawab Perpustakaan dalam hal penyebaran informasi, yang sudah tentunya tidak terbatas pada pemberian layanan yang bersifat rutinitas dan cenderung bersifat pasif atau menunggu pemakai mendatangi perpustakaan, tetapi hendaknya dipahami sebagai suatu tanggung jawab sosial suatu Perpustakaan Universitas Perguruan Tinggi Negeri yang ada di Madura ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Subkhi, Akhmad. 2013. *Pengantar Teori & Perilaku Organisasi*. Jakarta : Prestasi Pustaka.
- Suhendi, Hendi. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Pustaka Setia.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staf dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rudi Shafaruddin, Arkanudin, Adi Suryadi. 2013. Persepsi Mahasiswa Terhadap Upt. Perpustakaan Universitas Tanjungpura. *Jurnal Tesis PMIS-UNTAN-PSS*. 3-8.
- Aprilke M. Loho, Ardjunius Tabaga, Syane Harinda. 2016. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado. *e-journal Acta Diurna*. Vol V. No. 1.
- Mulyani, Rohanda. 2015. Persepsi Mahasiswa terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan UNPAD. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*. Vol 3. No 1.
- Dani Elfia. 2010. Perspsi Pemustaka Terhadap Pelayanan *Library Corner* Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.