

**“PERSONAL SELLING”**  
**PADA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA**  
**LAPORAN PENELITIAN PEMULA**



**Wahyu Karminah S.Sos; M.IKom**  
**NIP.197512232000032002**

Dibiayai DIPA ISI SURAKARTA Nomor :SP DIPA-042.01.2.400903/2019

Tanggal 5 Desember 2018

Direktorat Jendral Penguatan Riset dan Pengembangan,  
Kementrian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi sesuai  
Dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Penelitian Pemula  
Nomor: 6839/IT6.1/LT/2019

**INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA**

**OKTOBER 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Penelitian Pemula : "Personal Selling" Pada Jasa Layanan  
Perpustakaan ISI Surakarta

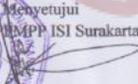
Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Wahyu Karminah, S.Sos; M.IKom
- b. NIP : 197512232000032002
- c. Jabatan Fungsional : Pustakawan Muda / IIIId
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Fakultas/Jurusan : UPT.Perpustakaan
- f. Alamat Institusi : ISI Surakarta,  
Jl.Ki Hajar Dewantara No.19 Ketingan Jebres Surakarta
- g. Telp/Faks/E-mail : 082331737677

Lama Penelitian Keseluruhan : 6 bulan

Pembiayaan DIPA : Rp.10.000.000; (Sepuluh Juta Rupiah)

Surakarta, 21 Oktober 2019  
Peneliti,  
  
Wahyu Karminah S.Sos; M.IKom  
197512232000032002

Menyetujui  
Ketua L.P.M.P.P ISI Surakarta  
  
Dr. Slamet, M. Hum  
NIP: 196705271993031002

## HALAMAN PENGESAHAN

**Judul Penelitian Pemula : “Personal Selling” Pada Jasa Layanan  
Perpustakaan ISI Surakarta**

**Peneliti :**

- a. Nama Lengkap : Wahyu Karminah, S.Sos; M.IKom
- b. NIP : 197512232000032002
- c. Jabatan Pungsional : Pustakawan Muda / III d
- d. Jabatan Struktural : -
- e. Fakultas/Jurusan : UPT.Perpustakaan
- f. Alamat Institusi : ISI Surakarta,  
Jl.Ki Hajar Dewantara No.19 Kentingan Jebres Surakarta
- g. Telp/Faks/E-mail : 082331737677

Lama Penelitian Keseluruhan : 6 bulan

Pembiayaan DIPA : Rp.10.000.000; (Sepuluh Juta Rupiah)

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan,

Surakarta, 21 Oktober 2019  
Peneliti,

Nyono S.Sos  
NIP.197302062005011001

Wahyu Karminah S.Sos; M.IKom  
197512232000032002

Menyetujui  
Ketua LPPMPP ISI Surakarta

Dr.Slamet, M.Hum  
NIP.196705271993031002

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “PERSONAL SELLING” PADA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA. Jenis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini akan mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education*. Program *user education* merupakan kegiatan ceramah pada mahasiswa baru untuk mengedukasi mereka agar lebih mengenal perpustakaan. Penelitian ini akan mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Context, Input, Process dan Product*. Pendekatan secara kualitatif akan dilakukan terhadap evaluasi *context, input, process dan product*. Respon pengguna terhadap *Product* yang dihasilkan diperkuat dengan data kuantitatif dengan menyebarkan angket kuesioner kepada 97 responden.

Ada beberapa informan yang diaktifkan dalam penelitian ini. Informan tersebut antara lain pustakawan yang bertugas sebagai koordinator program *user education*. Selain beberapa pustakawan, peneliti juga melibatkan mahasiswa yang pernah diberikan edukasi program tersebut, baik mahasiswa angkatan baru maupun mahasiswa angkatan lama yang pernah mengikuti kegiatan tersebut.. Wawancara mendalam akan peneliti lakukan dengan informan tersebut.

Dalam aspek *Context* dipaparkan bahwa tujuan diadakannya program *user education* untuk memberikan pembekalan kepada mahasiswa baru tentang profil layanan peraturan terkait pemanfaatan perpustakaan dan memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan dalam menunjang proses belajar mengajar. Aspek *Input* dalam pelaksanaan program berlangsung dengan baik. Pustakawan yang bertugas dalam memberikan ceramah kepada mahasiswa, memiliki keahlian *public speaking* dalam mempromosikan layanan perpustakaan. Dalam aspek *Proses* diketahui bahwa acara berjalan lancar. Hambatan yang ditemui adalah fasilitas LCD yang kabur, ruang pendopo yang terlalu luas sehingga komunikasi kurang efektif. Pada aspek *Produk* jawaban cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari bertambahnya kunjungan pemustaka dari tiap layanan perpustakaan. Selain itu juga beberapa mahasiswa menyatakan bahwa program *user education* perlu dilakukan setiap tahun pada kegiatan mahasiswa baru.

Kata kunci : *personal selling* , *user education*/pendidikan pemakai , promosi

**Abstract :**

*The main objective of research was to describe what Context, Input, Process and Product from personal selling at the user education program in Library Technical Service Unit. This research was intended to find out whether or not the condition of Context, Input, Process and Product in personal selling in the user education program was consistent with CIPP Norm. This study was conducted in Indonesian Art Institute (ISI) of Surakarta. The research methodology applied was qualitative descriptive. Data of Context, Input, Process and Product was collected using qualitative approach. The informants consisted of a head library, librarians and students.*

*Context aspect declared that in the implementation of program was exposed clearly through background and objective. User education program aimed to introduce service and product of ISI Surakarta's library. Input aspect in program implementation could run well. User education was implemented by librarians with public speaking and information tracing skills. Resistance from this program was declared by unclear screen and the room is too spacious, so that communication between communicator and communicant was less effective. Product aspect in some promotion mixes was sufficiently satisfactory. User education program could be measured from the increase of library member number. The questionnaire response also stated that user education program was needed by new students to make them familiar with service and facility of library in ISI Surakarta.*

*Keyword : personal selling, user education, promotion.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, penelitian berjudul “*Personal Selling Pada Jasa Layanan Perpustakaan ISI Surakarta*” dapat berjalan lancar. Penelitian ini dibiayai oleh DIPA ISI Surakarta Tahun Anggaran 2019.

Ada beberapa program kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan ISI Surakarta. Salah satu diantaranya adalah program *user education*/pendidikan pemakai. Penelitian ini mendeskripsikan tentang *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Context, Input, Process* dan *Product*.

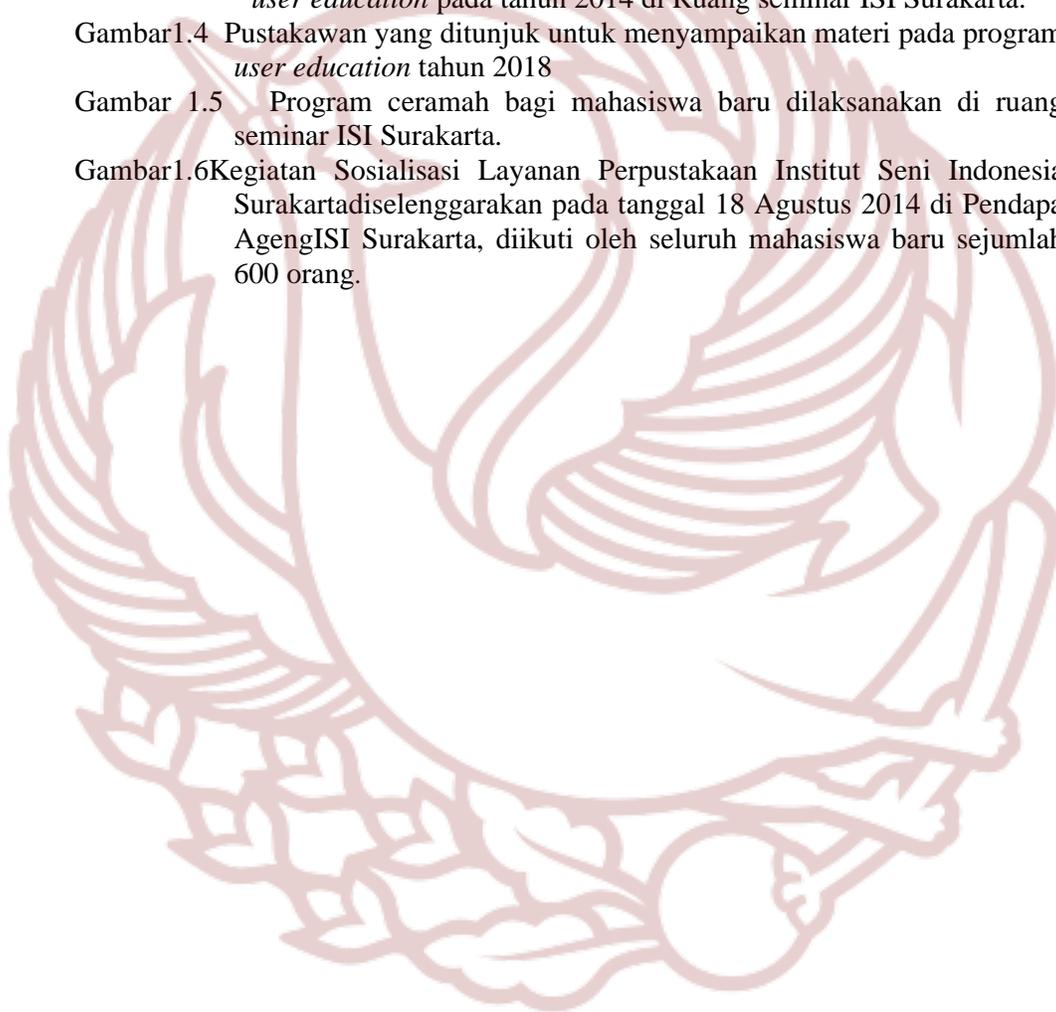
Program promosi termasuk *personal selling* selalu menarik untuk dikaji menjadi tema penelitian. Melalui penelitian promosi yang ada di dalam institusi, diharapkan pelayanan publik semakin maju dan mengalami perbaikan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi sebanyak mungkin orang. Terimakasih peneliti ucapkan kepada pihak lembaga Institut Seni Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk berkarya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii-iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan,Manfaat dan Luaran Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
B. Studi Pendahuluan dan Roadmap Penelitian .....	10
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	11
B. Lokasi dan Waktu.....	11
C. Sumber Data .....	11
D. Teknik Pengumpulan Data .....	12
E. Validitas Data .....	12
F. Teknik Analisa Data .....	13
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A.Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	15
1.Sejarah berdirinya perpustakaan ISI Surakarta .....	15
2.Visi,Misi dan tujuan .....	16
3. Struktur Organisasi.....	16
4. Koleksi .....	17
5..Layanan .....	18
6.Sumber Daya Manusia .....	20
B. Hasil Penelitian	
1.1.Personal Selling pada Program <i>User Education</i> dilihat dari aspek Context ....	22
1.2 Personal Selling pada Program <i>User Education</i> dilihat dari aspek Input .....	24
1.3Personal Selling pada Program <i>User Education</i> dilihat dari aspek Proses .....	26
1.4Personal Selling pada Program <i>User Education</i> dilihat dari aspek Product.....	34
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	50
<b>DAFTAR ACUAN</b> .....	51
Daftar Pustaka .....	51
Daftar Narasumber .....	53
Lampiran .....	54

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Sosialisasi Layanan Perpustakaan ISI Surakarta tahun 2014
- Gambar 1.2 Sosialisasi Layanan Perpustakaan ISI Surakartatahun 2018
- Gambar 1.3 Mustofa S.Sos dan M.Ali Nurhasan sedang menyampaikan materi *user education* pada tahun 2014 di Ruang seminar ISI Surakarta.
- Gambar1.4 Pustakawan yang ditunjuk untuk menyampaikan materi pada program *user education* tahun 2018
- Gambar 1.5 Program ceramah bagi mahasiswa baru dilaksanakan di ruang seminar ISI Surakarta.
- Gambar1.6Kegiatan Sosialisasi Layanan Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakartadiselenggarakan pada tanggal 18 Agustus 2014 di Pendapa AgengISI Surakarta, diikuti oleh seluruh mahasiswa baru sejumlah 600 orang.



**“PERSONAL SELLING”  
PADA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA**

**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan, mempunyai tugas memberi pelayanan pustaka kepada civitas akademika, terutama dosen dan mahasiswa. Perpustakaan perguruan tinggi direncanakan dan dikembangkan untuk dapat membantu pelaksanaan program Tridharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan pelaksanaan sistem kredit pada program pendidikan, diharapkan dosen dan mahasiswa banyak memanfaatkan perpustakaan, sehingga perpustakaan perguruan tinggi dapat menjadi bagian dari kehidupan mereka.

Kelengkapan dan fasilitas yang telah dibangun oleh perpustakaan, kadang kurang dilirik dan diminati oleh pemustaka khususnya dosen dan mahasiswa. Pengunjung yang jauh dari target, pemanfaatan koleksi yang kurang maksimal, bahkan terkadang ketidaktahuan mahasiswa dan dosen akan adanya kegiatan maupun fasilitas terbaru yang dimiliki perpustakaan perlu dikaji lebih mendalam oleh perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan memang membutuhkan promosi untuk memberitahukan produk yang dimilikinya agar pemustaka tertarik dan berminat berkunjung selanjutnya memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Selama ini Perpustakaan ISI Surakarta telah mengadakan beragam program dan kegiatan yang didanai oleh lembaga seperti pameran buku, pengembangan otomasi perpustakaan, dan pendidikan pemakai / *user education*. Setiap perpustakaan memiliki cara masing-masing agar pengguna mau terbujuk datang dan mau memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Bagi perpustakaan yang memiliki dana besar seperti Perpustakaan Nasional, mereka memanfaatkan iklan sebagai sarana untuk mengingatkan pengunjung agar mau berkunjung ke Perpustakaan. Baik iklan melalui televisi, media cetak, radio maupun media lainnya sehingga pengunjung merasa

diingatkan agar datang ke perpustakaan. Sementara bagi perpustakaan yang kurang memiliki dana, menuntut perpustakaan untuk lebih cerdas mempromosikan perpustakaan, agar pengguna mengenal akan produk atau kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan. Anggaran perpustakaan yang kadang relatif kecil mendorong pustakawan sebagai pengelola perpustakaan dituntut lebih kreatif dan inovatif dalam mengenalkan dan membujuk pengguna perpustakaan untuk lebih peduli menengok produk apa saja yang diadakan perpustakaan.

Sudaryah Nasution menyatakan bahwa tujuan promosi perpustakaan adalah menggairahkan minat baca serta menambah jumlah orang gemar membaca agar koleksi perpustakaan dimanfaatkan semaksimal mungkin. Dalam usaha promosi perpustakaan Nurhadi memakai slogan “tak kenal maka tak sayang”. Berdasarkan prinsip promosi dapat disimpulkan bahwa tujuan promosi perpustakaan adalah memperkenalkan perpustakaan, koleksi, jenis layanan dan manfaat yang dapat diperoleh oleh pengguna perpustakaan. (Mustofa, 1996:21). Promosi sebagai bentuk komunikasi pemasaran perpustakaan ditujukan agar perpustakaan lebih dikenal, dikunjungi dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Pemilihan bentuk promosi yang tepat, efisien dan efektif merupakan kunci pokok kegiatan promosi. Kegiatan bauran promosi meliputi beberapa elemen antara lain periklanan, penjualan pribadi (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), hubungan masyarakat (*public relation*) dan pemasaran langsung (*direct marketing*). Ada beberapa bentuk promosi yang dapat dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan pengetahuan pengguna perpustakaan antara lain iklan, kontak perorangan, *user education*, pameran, penciptaan suasana dan lingkungan perpustakaan, poster, brosur dan *web* perpustakaan.

*Personal Selling* merupakan salah satu bentuk bauran promosi. Penjualan personal adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian akan mencoba dan membelinya. (Hermawan, 2012:105).

Program *user education*/pendidikan pemakai merupakan salah satu program kegiatan yang sering diadakan oleh Perpustakaan ISI Surakarta. Program ceramah

mahasiswa baru / *user education* merupakan program tentang pengarahan, pendidikan, dan eksplorasi yang disediakan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan untuk menjadikan mereka lebih efektif, efisien, dan mandiri dalam penggunaan sumber-sumber informasi serta pemberdayaannya dan pelayanan informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan untuk diakses oleh para pengguna. Kegiatan tersebut dilakukan pada mahasiswa baru bersamaan dengan kegiatan orientasi studi kampus. Pustakawan berperan aktif dalam memberikan ceramah, bimbingan dan motivasi pada mahasiswa baru agar mereka tertarik untuk datang ke perpustakaan. Pustakawan adalah 'penjual' dari produk-produk perpustakaan, sedangkan mahasiswa adalah 'pembeli'. Produk-produk yang ada di perpustakaan seperti beragam layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan, ditawarkan pustakawan kepada mahasiswa baru, agar mereka tahu dan mengenal serta mau memanfaatkan perpustakaan. Dalam konteks ini perpustakaan memberikan pelayanan langsung kepada pemakai melalui komunikasi tatap muka (*face to face*). Peran pustakawan sebagai komunikator dalam memasarkan perpustakaan sangat diperlukan. Pustakawan harus menunjukkan etika berkomunikasi yang baik dengan pengguna. Pustakawan sebagai penceramah, harus memiliki sifat keramahan dan sikap profesional dalam memberikan menyampaikan materi kepada pengguna perpustakaan. Setiap manusia senang diperlakukan special, begitu juga dengan pengguna perpustakaan. Tatapan mata yang ramah, gerak tubuh yang positif, serta kepedulian terhadap kebutuhan pengguna merupakan hal yang perlu diterapkan dalam mewujudkan pelayanan prima (Septina, 2011:22). Sebagai penjual, pustakawan harus komunikatif dan menguasai ketrampilan teknik informasi dengan baik, sehingga dapat secara cepat dan tepat menyajikan dan menawarkan produk informasi kepada pengguna perpustakaan. Program ceramah bagi mahasiswa baru / *user education* merupakan bentuk dari salah satu bauran promosi yaitu *personal selling*. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dari aktivitas pemasaran. Perpustakaan harus dapat membangun sebuah '*partner*' dengan pengguna sehingga pengguna perpustakaan akan merasakan sisi humanis dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan merasakan kepuasan akan pelayanan yang telah diberikan. Senada hal tersebut, Muktiyo(2006:11) menyatakan bahwa *salesmanship* merupakan kegiatan menjual dengan hati dan cinta. Pustakawan, dalam hal ini sebagai seorang *salesmanship* harus mampu 'menjual'

produk-produk dan layanan yang ada di perpustakaan. Kegiatan pustakawan tidak sekedar bertransaksi dengan pengguna lalu selesai, akan tetapi pustakawan harus dapat melakukan strategi marketing dengan mengedepankan hati dan cinta dalam melayani pengguna perpustakaan.

Program *user education* sering diadakan oleh Perpustakaan ISI Surakarta. Meskipun demikian masih banyak juga pengguna perpustakaan yang belum mengenal Perpustakaan ISI Surakarta. Adapun pengguna yang sudah mengenal dan berkunjung serta memanfaatkan fasilitas perpustakaan, masih banyak yang belum memahami cara mengakses dan memperoleh informasi yang disediakan perpustakaan. Perpustakaan perlu memantau lebih jauh, program kegiatan yang sudah dilakukan sehingga akan diketahui apa saja kekurangan dan kelebihanannya. Berangkat dari fenomena tersebut, peneliti akan mendeskripsikan kegiatan *personal selling* pada program *user education* dengan evaluasi *Context, Input, Proses dan Product* (CIPP). Model CIPP merupakan satu model penilaian program yang dapat dikatakan cukup memadai. Model ini telah dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam dan kawan-kawannya (1967) di Ohio State University. (Arikunto, 1988:38). CIPP merupakan sebuah akronim, terdiri dari : *Context Evaluation, Input Evaluation, Process Evaluation dan Product Evaluation*. Penelitian ini tidak akan mengevaluasi program, akan tetapi mendeskripsikan program kegiatan yang telah dilakukan oleh Perpustakaan ISI Surakarta dengan menggunakan aspek *Context, Input, Process dan Product*. Aspek *Context* (konteks) memuat kebutuhan, tujuan pemenuhan dan karakteristik individu yang dilayani. Aspek *Input* (masukan) meliputi sumber dan strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan pelaksanaan program, pembagian tugas dan persiapan, dan dana. Aspek *Process* (proses) meliputi data penilaian tentang program yang telah dirancang dan diterapkan dalam praktek. Antara lain berupa bentuk kegiatan dan jadwal program, kemampuan staff, sarana dan fasilitas pendukung serta hambatan-hambatan yang ditemui. Aspek *Product* (produk) memuat pencapaian tujuan dan parameter keberhasilan program dan menanyakan sejumlah responden tentang persepsi mereka terhadap program tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka

dapat dirumuskan bahwa masalah yang diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Context* (konteks)?
2. Bagaimana *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Input* (masukan)?
3. Bagaimana *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Process* (proses)?
4. Bagaimana *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Product* (hasil)?

### **C. Tujuan, Manfaat dan Luaran Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Context* (konteks).
2. Untuk mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Input* (masukan).
3. Untuk mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Process* (proses).
4. Untuk mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education* di Perpustakaan ISI Surakarta dilihat dari aspek *Product* (produk).

#### **2. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Untuk mengetahui dan mendapatkan informasi terkait *personal selling* (promosi secara tatap muka) di Perpustakaan.
- b. Hasil penelitian bisa dipakai sebagai kajian lebih mendalam bagi peneliti lain terutama yang berkaitan dengan bidang promosi.

##### **2. Manfaat Praktis**

#### ➤ **UPT Perpustakaan ISI Surakarta**

- a. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan pihak yang berkepentingan di bidang perpustakaan, khususnya pustakawan mengetahui informasi tentang *personal selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *context*, *input*, *process* dan *product* di UPT

Perpustakaan ISI Surakarta.

- b. Memberikan masukan / *input* kepada pihak UPT Perpustakaan ISI Surakarta untuk dijadikan sebagai pertimbangan dalam menyusun kebijakan promosi sehingga tingkat kunjungan mengalami peningkatan.

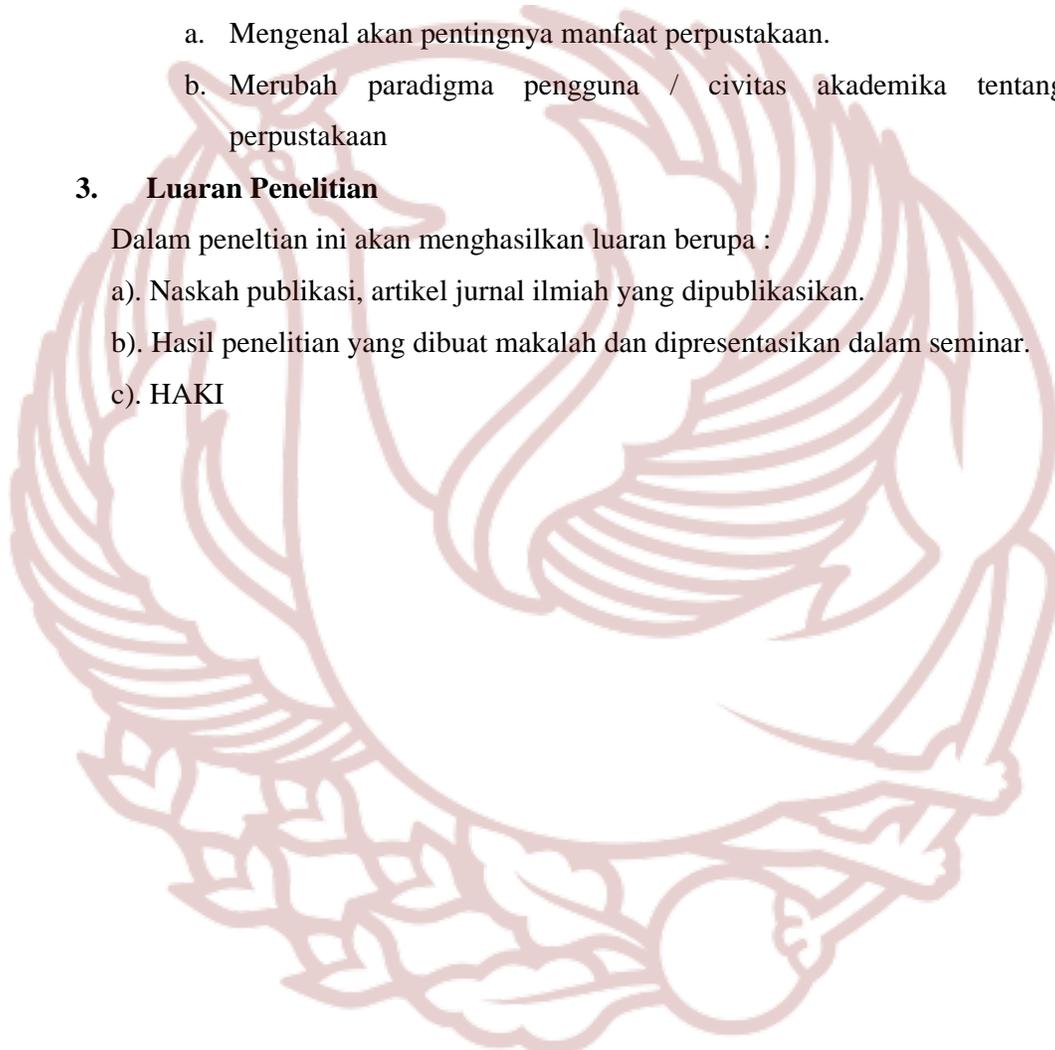
➤ **Pengguna**

- a. Mengetahui akan pentingnya manfaat perpustakaan.
- b. Merubah paradigma pengguna / *civitas* akademika tentang perpustakaan

**3. Luaran Penelitian**

Dalam penelitian ini akan menghasilkan luaran berupa :

- a). Naskah publikasi, artikel jurnal ilmiah yang dipublikasikan.
- b). Hasil penelitian yang dibuat makalah dan dipresentasikan dalam seminar.
- c). HAKI



## BAB II

### A. Tinjauan Pustaka

Komunikasi pada dasarnya dapat terjadi dalam berbagai konteks kehidupan. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Melalui komunikasi seseorang menyampaikan apa yang ada dalam benak pikirannya dan/atau perasaan hatinya kepada orang lain baik secara langsung ataupun tidak langsung. Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin "*communicatus*" yang artinya "berbagi" atau "menjadi milik bersama". Dengan demikian, komunikasi berarti suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan. Pengertian lain, komunikasi adalah "suatu proses pertukaran informasi di antara individu melalui sistem lambang-lambang, tanda-tanda, atau tingkah laku." (Harun, Rochajat dan Ardianto, 2011:20-21).

Komunikasi mengandung unsur psikologis yaitu mempengaruhi tingkah laku seseorang. Dengan adanya perubahan tingkah laku yang dikarenakan proses komunikasi, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi mengandung unsur-unsur persuasif. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran oleh seorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Sehingga akan memberikan dampak bagi keduanya.

Ada empat tujuan atau motif komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy :

1. Perubahan sikap (*attitude change*).
2. Perubahan pendapat (*opinion change*).
3. Perubahan perilaku (*behavior change*).
4. Perubahan social (*social change*).

Sutisna (2002 :267) menyatakan bahwa konsep yang secara umum sering digunakan untuk menyampaikan pesan adalah apa yang disebut sebagai bauran promosi (*promotional mix*). Disebut bauran promosi karena biasanya pemasar sering menggunakan berbagai jenis promosi secara simultan dan terintegrasi dalam suatu rencana promosi produk. Terdapat 5 jenis promosi yang biasa disebut sebagai bauran promosi yaitu:

1. iklan (*advertising*).
2. penjualan tatap muka (*personal selling*).
3. promosi penjualan (*sales promotion*).
4. publisitas (*publicity and public relation*).
5. serta pemasaran langsung (*direct marketing*).

### **Personal Selling / Penjualan Tatap Muka**

Penjualan personal adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian akan mencoba dan membelinya. (Hermawan, 2012: 105).

Penjualan tatap muka adalah satu-satunya alat promosi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan konsumen potensial secara langsung. Artinya penjualan tatap muka merupakan aktivitas komunikasi antara produsen yang diwakili oleh tenaga penjual dengan konsumen potensial yang melibatkan pikiran dan emosi, serta tentu saja berhadapan langsung (*face to face*). (Sutisna, 2002: 311). Penjualan personal menekankan *dyadic communication* (komunikasi timbal balik antara dua orang atau kelompok) memungkinkan perancangan pesan secara lebih spesifik dan *customized*, komunikasi yang lebih personal dan pengumpulan umpan balik secara langsung dari pelanggan. (Tjiptono, 2012: 376)

Peran yang bisa dimainkan oleh penjualan tatap muka adalah sebagai berikut :

- Menyampaikan pesan yang kompleks kepada konsumen potensial mengenai kebijakan dan produk perusahaan.
- Mengadaptasi penawaran dan atau daya tarik promosional produk untuk kebutuhan yang unik dan konsumen yang spesifik.
- Membujuk konsumen bahwa produk atau jasa perusahaan lebih baik atau setidaknya mempunyai sisi-sisi positif yang lebih dibandingkan dengan produk pesaing.

Penjualan personal mempunyai peranan yang penting dalam pemasaran jasa, karena : (Lupiyoadi, 2001: 109)

- Interaksi secara personal antara penyedia jasa dan konsumen sangat penting.
- Jasa tersebut disediakan oleh orang bukan oleh mesin.

- Orang merupakan bagian dari produk jasa.

Penggunaan penjualan tatap muka sebagai alat promosi, tidak hanya bertujuan untuk berkomunikasi saja sehingga menghasilkan tingkat *awareness* dari konsumen, tetapi yang paling penting, penjualan tatap muka adalah untuk menciptakan penjualan. Penjualan tatap muka mempunyai karakteristik yang sangat berbeda dengan alat promosi lainnya. Perbedaan karakteristik itu menyebabkan penjualan tatap muka mempunyai keunggulan-keunggulan tertentu di bandingkan alat promosi lainnya. Keunggulan yang lain yang menonjol adalah penjualan tatap muka melibatkan komunikasi langsung dengan konsumen potensial (*face-to-face*). Pesan penjualan tatap muka sering lebih bisa membujuk daripada daripada publisitas di media masa.

Selain itu proses komunikasi *face-to-face* menjadikan konsumen potensial harus memperhatikan pesan yang di sampaikan oleh petugas penjualan. Bagi tenaga penjual yang berkomunikasi dengan satu konsumen potensial pada satu waktu, dia dapat merancang pesan secara berbeda pada setiap konsumen potensial yang didatanginya. Keunggulan lainnya yaitu tenaga penjual dapat menyampaikan pesan yang kompleks mengenai karakteristik produk, yang tidak mungkin di sampaikan dalam iklan di media elektronik dan media cetak. Selain mempunyai keunggulan, penjualan tatap muka juga mempunyai kelemahan di bandingkan dengan alat promosi lainnya. Kelemahan utama dari penjualan tatap muka adalah bahwa komunikasi terjadi pada sekelompok kecil konsumen potensial. Akibatnya, penjualan tatap muka menjadi mahal jika diukur berdasarkan biaya per kontak dengan konsumen potensial. (Sutisna , 2002:315).

Terkait dengan penjualan personal, PR Smith menyatakan bahwa :

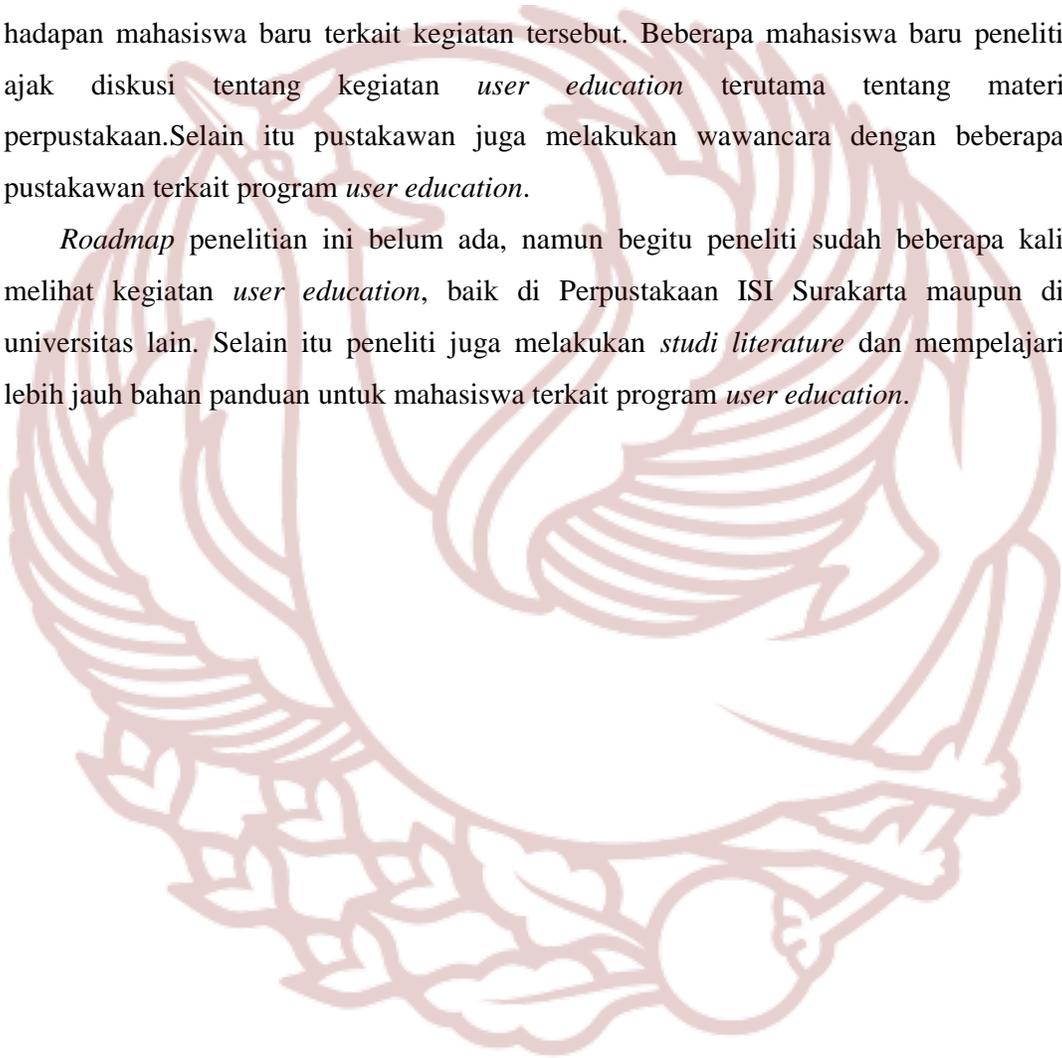
*“Selling today is more about ‘partnering’ and relationship building-you don’t sell to people, you partner with them’..today selling is about building durable relationship that are depend on satisfying the customer constantly.”* ( PR.Smith,1993:248)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa penjualan personal bukan hanya sekedar menjual dan mendapat keuntungan dari pelanggan, akan tetapi penjualan personal lebih cenderung membangun sebuah ‘*partner*’ atau hubungan yang dapat memberi kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dari aktivitas pemasaran.

## **B. Studi Pendahuluan dan *Roadmap* Penelitian**

Studi pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti adalah survei pada kegiatan *user education* yang sering dilakukan Perpustakaan ISI Surakarta. Selain menyimak, mengamati kegiatan *user education*, peneliti juga pernah memberikan ceramah di hadapan mahasiswa baru terkait kegiatan tersebut. Beberapa mahasiswa baru peneliti ajak diskusi tentang kegiatan *user education* terutama tentang materi perpustakaan. Selain itu pustakawan juga melakukan wawancara dengan beberapa pustakawan terkait program *user education*.

*Roadmap* penelitian ini belum ada, namun begitu peneliti sudah beberapa kali melihat kegiatan *user education*, baik di Perpustakaan ISI Surakarta maupun di universitas lain. Selain itu peneliti juga melakukan *studi literature* dan mempelajari lebih jauh bahan panduan untuk mahasiswa terkait program *user education*.



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, Lexy:2014:6). Penelitian ini akan mendeskripsikan *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Context, Input, Process dan Product*. Pendekatan secara kualitatif akan dilakukan terhadap evaluasi *context, input, process dan product*. Untuk mendukung aspek *Product*, peneliti menyebarkan sejumlah angket kepada mahasiswa.

### **B. Lokasi Dan Waktu**

Penelitian ini akan dilakukan di Perpustakaan ISI Surakarta, yang beralamat di Jl.KH Dewantara 19 Surakarta.

### **C. Sumber Data**

Menurut Lofland (1984 : 47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto dan statistik. (Moleong,2006:157). Sumber data kualitatif digunakan dalam mendeskripsikan *context, input, process dan product*. Adapun sumber data kualitatif yaitu informan yang dipandang menguasai masalah mendalam tentang bauran promosi di Perpustakaan ISI Surakarta. Ada beberapa informan yang menjadi sumber data dalam penelitian ini. Yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah pihak interesen yang dipandang menguasai masalah secara mendalam atau memiliki data yang penting yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Informan meliputi pihak universitas yaitu staf yang ditunjuk sebagai koordinator program *user education*. Tak kalah pentingnya

informan adalah mahasiswa baru dan juga beberapa mahasiswa yang pernah mengikuti program *user education*.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Baik buruknya suatu riset sebagian ditentukan pada teknik pengumpulan datanya, akurat dan reliable. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan sesuai dengan bentuk penelitiannya adalah sebagai berikut :

- **Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Sumber data yang sangat penting dalam penelitian kualitatif adalah berupa manusia sebagai narasumber atau informan. Wawancara dilakukan dalam bentuk yang disebut wawancara mendalam (*in-depth interviewing*). Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh data secara terperinci dengan menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan. Informan meliputi pustakawan dan mahasiswa.

- **Dokumen**

Teknik pengumpulan data-data dengan cara mencatat data-data, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan obyek penelitian yang diambil dari beberapa sumber.

- **Observasi**

Jenis observasi pada penelitian ini adalah *active participant observation*, di mana peneliti ikut ambil bagian sampai tingkat tertentu yaitu dengan menyimak kegiatan *user education* dan juga mengamati mahasiswa yang sudah melakukan kegiatan *user education*.

#### **E. Validitas Data**

Validitas data dalam penelitian komunikasi kualitatif lebih menunjuk pada tingkat sejauh mana data yang diperoleh secara akurat mewakili realitas atau gejala yang diteliti. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data, yaitu dengan memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data tersebut untuk

keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut dengan cara membandingkannya dengan data sejenis yang diperoleh dari sumber lain. Dalam hal ini peneliti menggunakan nara sumber yang terdiri pustakawan dan mahasiswa. Wawancara secara mendalam peneliti lakukan dalam mendeskripsikan *context, input, process dan product* terhadap *personal selling* pada kegiatan *user education* yang dijalankan pada saat kegiatan orientasi mahasiswa baru.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Dalam proses pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara, dokumen dan observasi langsung ke lokasi penelitian. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa deskripsi data yang telah disusun secara teratur dengan menggunakan pola penelitian induktif yang diolah secara interaktif. Artinya jalinan data antara satu dengan yang lain senantiasa dipertahankan baik pada pra pelaksanaan, pelaksanaan maupun pada waktu penyusunan hasil penelitian. Setelah data terkumpul dilakukan proses seleksi data, kemudian data tersebut disajikan secara sistematis sehingga akan lebih mudah dipahami. Dari penyajian data yang telah diolah tersebut diinterpretasikan dan ditarik suatu kesimpulan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini melalui tiga komponen yaitu :

##### **1. Reduksi Data**

Adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dan simpulan-simpulan dari unit-unit permasalahan yang telah dikaji dalam penelitian dapat dilakukan.

##### **2. Sajian Data**

Merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi lengkap yang untuk selanjutnya memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan.

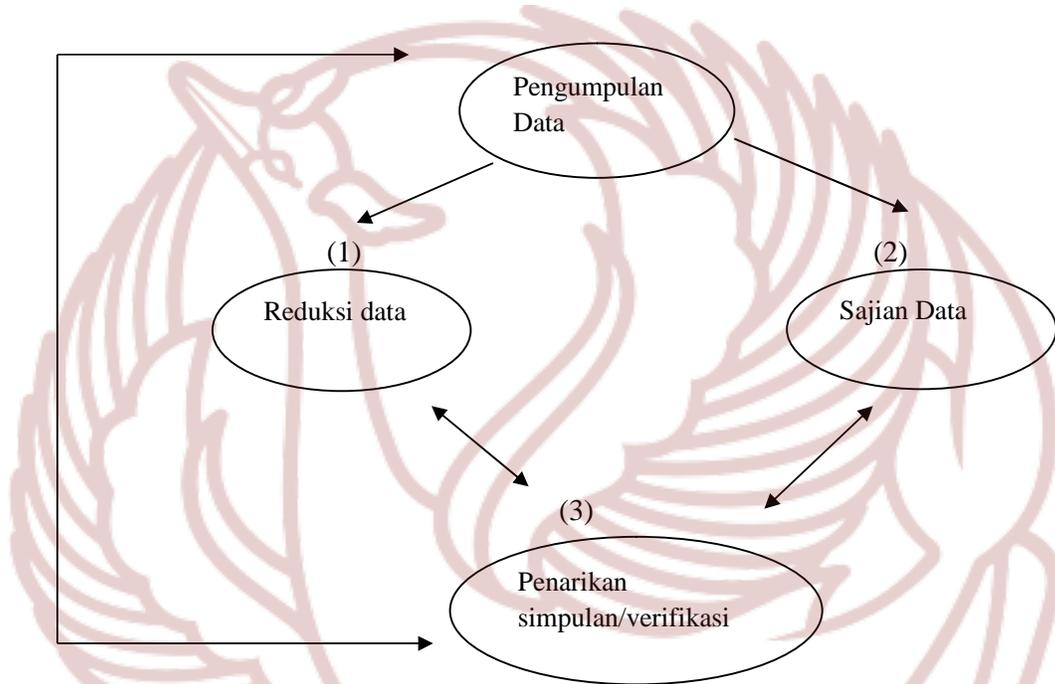
##### **3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi**

Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan bisa dipertanggungjawabkan. Verifikasi merupakan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan, penelusuran data kembali dengan cepat, juga dapat berupa kegiatan yang dilakukan dengan lebih mengembangkan penelitian, atau melakukan replikasi dalam satuan data yang lain.

Ketiga komponen tersebut membentuk interaksi dengan proses pengumpulan data sebagai sebuah siklus. Proses tersebut bisa digambarkan sebagai berikut :

Skema Model Analisis Interaktif :

Gambar 3.1



Sumber : HB Sutopo (2002 :96)

Tiga komponen tersebut terlibat dalam proses analisis dan saling berkaitan serta menentukan hasil akhir analisis. Dalam penelitian ini ketiga komponen tersebut aktivitasnya dapat dilakukan dengan cara interaksi, baik antar komponennya maupun dengan proses pengumpulan data dalam proses berbentuk siklus. Di sini peneliti bergerak di antara tiga komponen analisis dengan proses pengumpulan data selama kegiatan pengumpulan data berlangsung. Sesudah pengumpulan data berakhir, peneliti bergerak di antara tiga komponen analisisnya dengan menggunakan waktu yang tersisa. Dengan demikian aktivitas ketiga komponen tersebut bukanlah linier tapi merupakan siklus dalam struktur kerja interaktif.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.**

##### **1. Sejarah berdirinya Perpustakaan ISI Surakarta.**

Sejarah UPT Perpustakaan ISI Surakarta berawal tanggal 13 Januari 1971, dibidangi oleh Bp. Soekanto yang sebelumnya telah ditunjuk oleh Pimpinan Akademi Seni Karawitan (ASKI) Surakarta untuk mengikuti kursus perpustakaan yang diselenggarakan oleh IKIP Negeri Surakarta. Lahirilah sebuah perpustakaan sederhana baik dalam hal peralatan dan tempat layanannya. Sebuah ruang 2x2 meter persegi yang hanya cukup untuk satu almari dari sinilah lokasi awal perpustakaan yang berada di konservatori Karawitan Indonesia Kepatihan Surakarta.

Pada tahun 1972 perpustakaan pernah menempati ruangan di Sitinggil dengan luas ruangan 4x3m. Yaitu saat ASKI Surakarta menjalankan aktivitasnya di Pagelaran Sitinggil dan Sasonomulyo Keraton Kasunanan Surakarta Hadiningrat atas fasilitas Proyek Pengembangan Kesenian Jawa Tengah di Surakarta.

Kelembagaan perpustakaan mulai terbentuk dengan adanya Kepala Urusan Perpustakaan. Kepala Urusan ini sempat berlangsung selama dua masa kepemimpinan. Semenjak itu perpustakaan telah mengalami beberapa kali masa kepemimpinan. Lokasi perpustakaan tercatat telah mengalami beberapa kali perpindahan. Berawal dari dua lokasi yang disebutkan di awal. Ketika pembangunan gedung untuk kampus ASKI di Ketingan Jebres Surakarta selesai pada tahun 1985 maka kegiatan administrasi dan kegiatan akademik menempati gedung kampus baru di Ketingan. Perpustakaan menempati gedung B kemudian pindah ke gedung F. Pada 8 Juli 1991 Perpustakaan mulai menempati Gedung Perpustakaan Baru yang lebih representatif berlokasi strategis di depan rektorat. Gedung ini diresmikan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Bapak

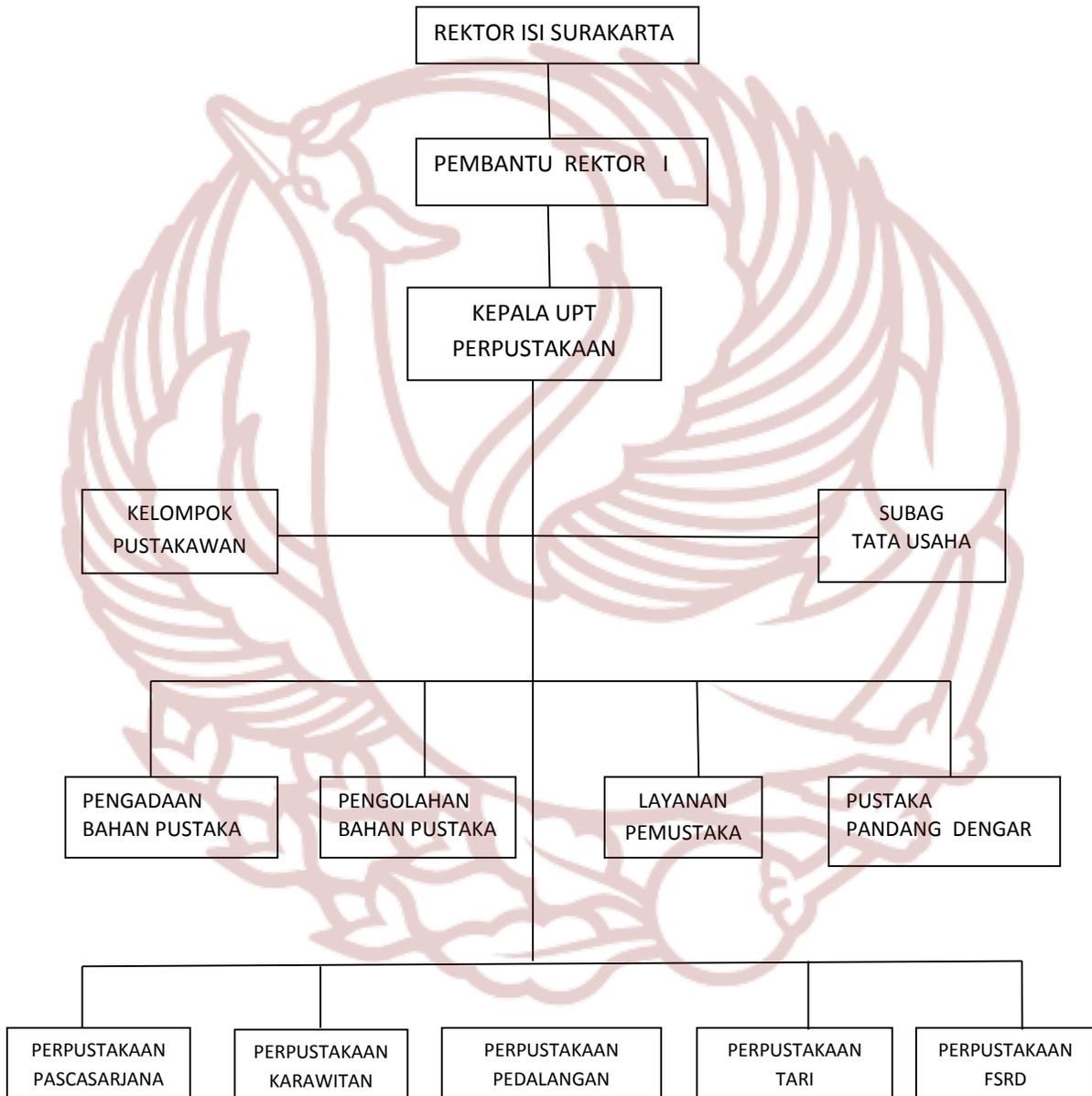
Fuad Hasan. Hingga awal bulan Januari 2013 Perpustakaan direlokasi ke gedung *eks* Jurusan Seni Rupa yang ditempati sekarang ini.

Selain itu perpustakaan juga mengalami pengaruh perubahan dan perkembangan pada organisasi induknya. Bermula dari bentuk akademi yaitu ASKI Surakarta di tahun 1971. Kemudian menjadi Sekolah Tinggi yaitu Sekolah Tinggi Seni (STSI) Surakarta sesuai dengan terbitnya SK Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No.0446/O/1988, tanggal 12 September 1988. Status STSI Surakarta kemudian meningkat menjadi Institut melalui Peraturan Presiden RI No.77 tahun 2006 yang terbit pada 20 Juli 2006. Penerbitan perpres ini sekaligus mengubah nama STSI Surakarta menjadi Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan.**

- Visi : UPT Perpustakaan ISI Surakarta berperan sebagai pusat layanan informasi kehidupan kreativitas dan keilmuan Seni-Budaya bagi kemaslahatan manusia.
- Misi :
  - Mewujudkan sumber-sumber belajar yang unggul dalam kehidupan kreativitas dan keilmuan seni-budaya
  - Mengelola dan melestarikan media informasi kekaryaannya dan kajian seni-budaya
  - Meningkatkan akses ke berbagai media informasi kekaryaannya dan kajian seni budaya
  - Mewujudkan layanan yang berkualitas sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
  - Meningkatkan peran serta dalam jaringan kerjasama dengan perpustakaan, lembaga dan pusat dokumentasi yang sesuai dengan Institut Seni
- Tujuan : mendukung,memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan proses kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dengan cara menghimpun, mengolah dan menyebarkan informasi kepada seluruh sivitas akademika Surakarta.

### 3. Struktur Organisasi.



(sumber : buku panduan UPT Perpustakaan ISI Surakarta)

### 4. Koleksi.

Koleksi bahan pustaka UPT Perpustakaan ISI Surakarta meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah koleksi tersebut sampai dengan akhir bulan Desember 2018 meliputi koleksi karya tercetak :49.704 judul.

Koleksi bahan pustaka UPT Perpustakaan ISI Surakarta dikelompokkan menjadi :

1. Koleksi Umum.
2. Koleksi Referensi.
3. Koleksi *reserve* / tendon.
4. Koleksi Pribadi Alm. SD Humardani.
5. Koleksi Serial.
6. Koleksi Karya Akademik.
7. Koleksi Pandang Dengar.
8. Koleksi Rekreatif Baca.
9. Koleksi Rekreatif Audiovisual.
10. Koleksi Pribadi Hardjono Go Tik Swan Panembahan Hardjonagoro.

#### **5. Layanan.**

UPT Perpustakaan ISI Surakarta merupakan salah satu pelaksana teknis yang bertugas memberikan layanan akses terhadap bahan pustaka untuk menunjang kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk itu UPT Perpustakaan ISI Surakarta dilengkapi dengan berbagai macam koleksi atau bahan pustaka dan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh civitas akademika ISI Surakarta serta masyarakat umum. Adapun jenis-jenis layanan yang dapat diperoleh di perpustakaan adalah :

1. Layanan Sirkulasi.

Layanan ini diberikan kepada pengguna dari ISI Surakarta untuk dapat meminjam bahan pustaka tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada : mahasiswa, dosen dan pegawai yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Untuk dapat menikmati layanan ini pengguna diwajibkan memiliki Kartu Anggota.

2. Layanan Referensi dan Penelusuran Informasi.

Layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dengan jalan memberikan informasi siap pakai dengan cara menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna, serta memberikan bantuan dalam penelusuran informasi dari berbagai subyek dan sumber maupun memberikan bahan rujukan pada koleksi lain sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.

3. Layanan Pustaka Pandang Dengar (*audio visual*).

Layanan yang diberikan kepada pengguna untuk dapat memperoleh informasi dengan memanfaatkan bahan pustaka berbasis media rekam; baik audio seperti berupa kaset analog, CD audio, piringan hitam dan *open reel* maupun visual berupa VCD, DVD, MDV, Hi 8mm, VHS dan Betamax.

4. Layanan Bimbingan Pengguna Perpustakaan.

Layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, baik yang diberikan secara individu maupun kelompok, dengan cara memberikan bimbingan dan petunjuk dalam memanfaatkan koleksi, fasilitas dan layanan yang ada agar dapat dimanfaatkan perpustakaan semaksimal mungkin.

5. Layanan Kartu Sakti.

Layanan penyediaan Kartu Sakti dapat dimanfaatkan oleh Sivitas akademika ISI Surakarta untuk berkunjung dan memanfaatkan layanan di perpustakaan perguruan tinggi negeri lain yang menjadi anggota Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN). Sebaliknya UPT Perpustakaan ISI Surakarta juga menerima pemegang kartu sakti dari perguruan tinggi negeri lain. Pemilik Kartu Sakti dapat membaca di tempat dan fotokopi/*scan* bahan pustaka koleksi UPT Perpustakaan.

6. Layanan Fotokopi dan Scan.

UPT Perpustakaan ISI Surakarta memberikan layanan fotokopi dan scan bahan pustaka. Untuk memanfaatkan layanan ini pengguna dapat menghubungi bagian sirkulasi di lantai II gedung UPT Perpustakaan.

7. Penerbitan dan Penyebaran SDI.

Merupakan layanan informasi terseleksi (*selective dissemination of information*) dengan cara menyebarkan kumpulan fotokopi daftar isi jurnal ilmiah kepada fakultas dan jurusan / program di lingkungan ISI Surakarta.

8. Penyebaran Daftar Buku Baru (*Accestion List*).

Merupakan layanan informasi terseleksi (*selectivedissemination of information*) dengan cara menyebarkan kumpulan fotokopi daftar isi jurnal ilmiah kepada fakultas dan jurusan /program di lingkungan ISI Surakarta.

9. Layanan Rekreatif.

Layanan ini berupa penyediaan media rekreasi yang bersifat hiburan. Media rekreatif ini bersifat *soft reading*, *soft listening* dan *soft watching* berupa pustaka cetak (buku) berada di ruang rekreatif baca dan bahan pustaka terekam (kaset, CD, VCD dan DVD) berada di ruang rekreatif audio visual.

Adapun jam layanan Perpustakaan ISI Surakarta adalah :

SENIN – KAMIS : 08.00-15.30 WIB

JUMAT : 08.00 -11.00 WIB

13.00 - 16.00 WIB

**6. Sumber Daya Manusia.**

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia sebagai penggerak institusi harus memiliki kemampuan terdidik dan terlatih. Demikian halnya dengan sumber daya manusia di UPT Perpustakaan ISI Surakarta.

**DATA PEGAWAI PERPUSTAKAAN INSTITUT SENI INDONESIA (ISI)  
SURAKARTA PER 1 AGUSTUS 2019**

<b>N0</b>	<b>NAMA</b>	<b>PANGKAT / GOLONGAN</b>	<b>TMT PANGKAT / GOL / RUANG</b>	<b>JABATAN</b>
1	Nyono, S.Sos	Penata Tk. I, III/d	1 Oktober 2016	Kepala Perpustakaan
1	Bambang Widodo,	Pembina, IV/a	1 April 2013	Kasubag. Tata

	S.Kar., M.M.			Usaha
2	Sugiman	Penata Muda Tk. I, III/b	1 April 2014	Fungsional Umum
3	Sumardi	Penata Muda, III/a	1 April 2015	Fungsional Umum
4	Ponco Nugroho Andi P, SE	Penata Muda Tk. I, III/b	1 April 2016	Fungsional Umum
1	Joko Setiyono, S.Sos	Pembina, IV/a	1 Oktober 2016	Pustakawan Ahli Madya
2	Emi Tri Mulyani, S.Sos	Pembina, IV/a	1 Oktober 2013	Pustakawan Ahli Madya
3	B Heni Budiwati, S.Ipust.	Penata Tk. I, III/d	1 April 2011	Pustakawan Penyelia
4	Agus Junaedi	Penata Tk. I, III/d	1 Oktober 2014	Pustakawan Penyelia
5	Wahyu Karminah, S.Sos., M.IKom	Penata Tk. I, III/d	1 Oktober 2016	Pustakawan Ahli Muda
6	M. Ali Nurhasan I., S.Sos., M.A.	Penata Tk. I, III/d	1 April 2018	Pustakawan Ahli Muda
7	Eko Sulisty, S. Sn	Penata Tk. I, III/d	1 Oktober 2016	Pustakawan Ahli Muda
8	Ika Laksmiwati, S.I.Pust.	Penata, III/c	1 April 2015	Pustakawan Penyelia
9	Sartini, S.I.Pust.	Penata, III/c	1 April 2015	Pustakawan Ahli Muda
10	Sundari Juni Astutik, S.I.Pust.	Penata Muda Tk. I, III/b	1 Oktober 2014	Pustakawan Pertama
11	Mustofa, SIP., M.A.	Penata Muda Tk. I, III/b	1 April 2018	Pustakawan Ahli Muda

12	R. Lalan Fuandara, SIP	Penata Muda Tk. I, III/b	1 Oktober 2016	Pustakawan Pertama
----	---------------------------	-----------------------------	----------------	-----------------------

## B. Hasil Penelitian.

Dalam penelitian ini, terdapat dua subyek penelitian, yaitu **pelaksana** dan **sasaran** program.

**Pelaksana** kegiatan program *user education* adalah pustakawan ISI Surakarta yaitu :

No.	Nama	Jabatan
1.	Nyono S.Sos	Kepala UPT Perpustakaan ISI Surakarta 2014-sekarang
2.	M.Ali Nurhasan I,MA	Koordinator Program <i>User Education</i> tahun 2014
3.	Sartini SIPust	Koordinator Program <i>User Education</i> tahun 2018 dan 2019

### 1.1 *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Context*(konteks).

Aspek *Context* (konteks) akan menjawab beberapa pertanyaan mencakup : kebutuhan-kebutuhan apa saja yang belum terpenuhi oleh kegiatan program, dan tujuan pengembangan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan. Dengan mengetahui latar belakang dan tujuan program *user education* bagi mahasiswa baru akan diketahui apa saja yang menjadi aspek *Context* (konteks).

#### a. Latar Belakang dan tujuan Program Ceramah bagi Mahasiswa Baru.

Nyono S.Sos selaku kepala UPT Perpustakaan periode 2014-sekarang mengemukakan bahwa latar belakang dan tujuan diadakannya program *user education* adalah sebagai berikut :

“ *Latar belakang diadakannya kegiatan user education adalah :1.Memberikan pembekalan kepada mahasiswa baru tentang profil*

layanan peraturan terkait pemanfaatan perpustakaan. 2. Memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan dalam menunjang proses belajar mengajar). (wawancara Mei 2019).

M. Ali Nurhasan I, S.Sos, M.A selaku koordinator program *user education* pada tahun 2014 menyatakan tentang latar belakang diadakannya program tersebut sebagai berikut: “Program ini adalah program yang sudah rutin dilakukan oleh Perpustakaan ISI Surakarta, agar mahasiswa baru tahu seluk beluk perpustakaan, bagaimana menggunakan fasilitas perpustakaan, Program ceramah bagi mahasiswa baru merupakan promosi perpustakaan. Mahasiswa yang sebelumnya belum pernah ke perpustakaan mereka kemudian setelah tahu tentang perpustakaan dan kelebihan-kelebihan yang dimiliki perpustakaan, mereka jadi ingin mendatangi perpustakaan.” (wawancara Mei 2019).

Koordinator program *user education* tahun 2018 dan 2019 Sartini, I.Pust menyatakan bahwa :  
“Tujuan program ceramah mahasiswa baru yaitu supaya mahasiswa bisa memanfaatkan perpustakaan secara maksimal. Selain dengan diadakannya program ini bertujuan dapat mendekatkan pustakawan dengan pemustaka. (wawancara Mei 2019).



Gambar 1.1 Sosialisasi Layanan Perpustakaan ISI Surakarta tahun 2014



Gambar 1.2 Sosialisasi Layanan Perpustakaan ISI Surakarta tahun 2018

**1. 2Personal Selling pada program user education dilihat dari dari aspek Input (masukan).**

Penilaian masukan meliputi pertimbangan tentang sumber dan strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan umum dan tujuan khusus dari suatu program. Dengan mengetahui pelaksana program, pembagian tugas dan persiapan serta dana dari program yang ceramah bagi mahasiswa baru, dapat diketahui apa saja yang menjadi aspek *Input* (masukan).

**a. Pelaksana Program.**

Terkait dengan pelaksana program, Kepala Perpustakaan Nyono S.Sos menyatakan :

*“Setiap hari, pustakawan yang bertugas melayani mahasiswa harus dapat menjalankan fungsi sebagai tenaga penyuluh bagi pengguna perpustakaan. Namun untuk program ceramah mahasiswa baru pada acara orientasi mahasiswa baru, hanya dua atau tiga penyaji materi yang dilibatkan. Pustakawan yang ditunjuk sebagai penyampai materi adalah mereka yang kompetens dan memiliki keahlian public speaking.”*  
(wawancara Mei 2019)

M.Ali Nurhasan Islamy S.Sos, M.A sebagai ketua koordinator program *user education* tahun 2014 menyatakan :

*“ Pustakawan ISI Surakarta yang menjadi narasumber atau sebagai penyaji materi adalah pustakawan yang kompeten. Pustakawan yang tahun kemarin bertugas sebagai penyaji materi dipakai lagi pada tahun ini mengingat pustakawan tersebut sudah memiliki pengalaman. Pustakawan tersebut mempunyai keahlian di bidang perpustakaan, teknologi informasi karena untuk menyampaikan materi pada audiens dibutuhkan ketrampilan khusus. Terkait perpustakaan, perlu penyaji yang mampu menyajikan pengolahan perpustakaan semacam kode atau kelas yang membantu pemakai menelusur informasi di perpustakaan.” (wawancara Mei 2019).*

Sartini S.I.Pust sebagai ketua koordinator program *user education* tahun 2018 dan 2019 menyatakan :

*“ Pustakawan yang ditunjuk dalam program *user education* idealnya adalah pustakawan yang memiliki kemampuan berbicara di depan public. Namun pustakawan juga butuh angka kredit untuk kenaikan pangkat. Untuk itu kami menunjuk pustakawan juga mempertimbangkan mereka yang belum pernah ditunjuk untuk kegiatan ini agar dapat menjadi sarana latihan berbicara di depan mahasiswa.” (wawancara Mei 2019).*

**b. Pembagian Tugas dan Persiapan.**

Terkait dengan pembagian tugas dan persiapan program, Nyono S.Sos menyampaikan bahwa :

*“Pada program *user education* ini, ada tim khusus yang menyusun materi program dan penjadwalan, ada juga tim yang menjadi penyaji pada acara program *user education*. Untuk tim penyusun materi, dibutuhkan waktu beberapa minggu sebelumnya dimana materi yang akan disajikan disusun dan diolah. Dalam hal ini beberapa pustakawan diminta masukannya terutama tentang kebijakan-kebijakan perpustakaan yang diterapkan pada pengguna perpustakaan.” (wawancara Mei 2019).*

Senada dengan Nyono S.Sos, M.Ali Nurhasan I S.Sos, M.A menyatakan :

*“Pembagian tugas sudah diatur sendiri-sendiri ya...Sebelum ini dilakukan, ada rapat persiapan yang membahas tugas dan persiapan, sehingga job deskripsi pustakawan yang melakukan dan disertai tanggung jawab terpapar dengan jelas. Ada pustakawan yang bertugas menyusun materi program *user education*. Biasanya dua bulan sebelum acara dilaksanakan, tim penyusun materi sudah berancang-ancang membahas apa saja yang akan dimasukkan dalam materi program *user education*.*

Sementara ada juga tim yang menyajikan materi pada hari pelaksanaan.”  
(wawancaraMei 2019)

Sartini S.I.Pust menyatakan

“Sebelum diadakan program user education jauh hari sebelumnya ada rapat koordinasi pembentukan tugas .Kepala perpustakaan mengolah dan merevisi buku panduan yang akan dibagikan bagi mahasiswa dan ada 2 staf yang ditunjuk untuk menyajikan makalah.”(wawancaraMei 2019)

### c. Dana / anggaran.

Nyono S.Sos menyatakan bahwa dana untuk keperluan program ceramah mahasiswa baru diperoleh dari lembaga atau DIPA. Senada dengan Nyono S.Sos, M. Ali Nurhasan I S.Sos,M.Adan Sartini S.I Pust juga menyatakan bahwa program *user education* tersebut diperoleh dari lembaga /DIPA.

### 1. 3. *Personal Selling* berupa ceramah mahasiswa baru dilihat dari aspek *Process* (proses).

Penilaian proses meliputi koleksi penilaian yang telah ditentukan (dirancang) dan diterapkan di dalam praktek (operasi). Stufflebeam mengemukakan empat buah pertanyaan sehubungan dengan penilaian proses ini, yaitu :

1. Apakah kegiatan program sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan?
2. Perlukah para staf pelaksana diberi orientasi mengenai mekanisme kegiatan program?
3. Apakah fasilitas dan bahan penunjang lain telah digunakan secara tepat?
4. Hambatan-hambatan penting apakah yang dijumpai selama pelaksanaan program berlangsung dan perlu diatasi?

Dengan mengetahui bentuk dan jadwal kegiatan, kemampuan staff dalam pelaksanaan program, sarana dan peralatan pendukung dan apa saja yang menjadi hambatan program ceramah bagi mahasiswa baru, akan diketahui apa saja terkait aspek *process* (proses).

## **1. Bentuk dan jadwal kegiatan.**

Nyono S.Sos mengemukakan sebagai berikut :

*“Program ini bentuk kegiatannya berupa ceramah atau penyuluhan kepada mahasiswa baru. Pustakawan datang ke tempat berlangsungnya orientasi mahasiswa baru dengan jadwal yang sudah ditentukan, dan secara langsung menyampaikan materi penyuluhan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Kita datang dengan materi tentang pengenalan perpustakaan, teknik menelusur perpustakaan dan semua hal terkait perpustakaan kepada mahasiswa baru agar mereka lebih mengenal Perpustakaan ISI Surakarta.”(wawancara Mei 2019).*

Terkait bentuk kegiatan M.Ali NurHasan I, S.Sos M.A menjelaskan:

*“Yang menjadi sasaran program ini adalah mahasiswa baru. Adapun bentuk kegiatan yang dilakukan adalah melalui ceramah dengan mahasiswa baru sesuai jadwal yang telah ditentukan.. Setelah pustakawan menyampaikan materi program ,biasanya ada sesi tanya jawab. Meski diakui juga ada beberapa mahasiswa yang mulai bosan, menguap karena letih dengan acara sebelumnya.”(wawancara Mei 2019).*

Sartini S.I.Pust menyatakan bahwa:

*“ Bentuk kegiatan ini adalah ceramah pada mahasiswa baru.Sedikit berbeda dengan tahun sebelumnya bahwa ada dua tempat terselenggaranya kegiatan ini.Yang pertama diadakan di fakultas Seni Rupa, sedangkan yang kedua diadakan di Fakultas Pendopo”(wawancara Mei 2019).*

## **2. Kemampuan staff dalam pelaksanaan program.**

Nyono S.Sos menyampaikan :

*“ Staf yang ditunjuk sebagai pelaksana program ini adalah staf yang memiliki kemampuan public speaking, mampu menelusur dan mengakses informasi dengan cepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.”(wawancara Mei 2019).*

M.Ali Nurhasan I, S.Sos,M.A menyatakan bahwa staf yang ditunjuk untuk menjadi penyaji materi program ceramah mahasiswa baru tahun 2014 sudah kompetens.

*“ Staf pustakawan yang disertai tugas untuk menjadi penyaji materi program ceramah bagi mahasiswa baru sudah terbiasa ya...mereka sering berbicara di depan umum dan memiliki pengalaman pada tahun*

*sebelumnya pada program ini. Jadi pustakawan sebagai penyaji materi tersebut sudah tahu waktu yang ditentukan berapa menit sehingga dapat memperkirakan secara efisien program materi yang disampaikan dan diterima audiens. Intinya staf memiliki kemampuan public speaking di lapangan..”(wawancaraMei 2019)*

Sartini S.I.Pust menyatakan bahwa :

*“Staf yang ditunjuk pada program ini memang staf yang memiliki kemampuan dalam menguasai audiens dalam arti kata tidak minder berbicara di depan public.Selain itu kita juga memberi kesempatan bagi teman yang belum begitu pandai untuk ikut terlibat agar ke depannya memiliki pengalaman dan kemampuan berkomunikasi yang baik”*



Gambar1.3 Mustofa S.Sos dan M.Ali Nurhasan I, S.Sos sedang menyampaikan materi *user education* pada tahun 2014 di Ruang Seminar ISI Surakarta.



Gambar 1.4 Pustakawan yang ditunjuk untuk menyampaikan materi pada program *user education* tahun 2018

### 3. Sarana dan Peralatan Pendukung.

Terkait sarana dan peralatan pendukung, Kepala Perpustakaan Nyono S.Sos menyatakan bahwa :

*“Dulu di tahun 2011 dan 2014, program user education dilaksanakan di ruang seminar.. Di ruangan tersebut, telah tersedia WIFI dan lancar akses internetnya, LCD juga sudah tersedia, pengeras sound system juga sudah ada. Penyaji tinggal menyampaikan materi melalui sarana alat pendukung yang sudah disediakan. Namun di tahun 2016 sampai sekarang program user education dilaksanakan di pendopo mengingat mahasiswa ISI Surakarta semakin bertambah banyak. Bahkan tahun 2019 diadakan di ruang aula mojosongo dan pendopo. Di pendopo, LCD tampilannya kabur. Selain itu kurang focus, mengingat banyak mahasiswa yang mengikuti program user education. Intinya lebih nyaman di kurang seminar di banding ruang pendopo maupun di aula kampus dua.” (wawancara Mei 2019).*



Gambar 1.5 Program ceramah bagi mahasiswa baru dilaksanakan di Ruang seminar ISI Surakarta dengan didukung beberapa sarana pendukung seperti ruangan ber-AC, LCD, sound system, WIFI dan akses internet lumayan lancar.

M.Ali Nurhasan I, S.Sos , M A menjelaskan bahwa ada beberapa sarana dan peralatan pendukung dalam program *user education* bagi mahasiswa baru tahun 2014.

*“ Program user education bagi mahasiswa baru tahun 2014 dilaksanakan di Pendopo Ageng Surakarta. Di tempat tersebut dapat menampung banyak audiens. Peralatan mikrofon dan LCD juga telah dipersiapkan panitia dalam melancarkan berjalannya program ini. Melalui layar LCD dan dibantu penyaji materi, mahasiswa baru*

diberi pengarahan tentang layanan perpustakaan dan dipandu cara menggunakan dan mengakses informasi melalui internet. WIFI di pendopo ageng juga terhubung dengan baik. Selain itu, peserta program ini. Selain menggunakan komputer, juga dapat menggunakan HP dalam pencarian informasi karena katalog Perpustakaan ISI Surakarta sudah terhubung secara online.”(wawancara Mei 2019).



Gambar 1.6 Kegiatan Sosialisasi Layanan Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta diselenggarakan pada tanggal 18 Agustus 2014 di Pendopo Ageng ISI Surakarta, diikuti oleh seluruh mahasiswa baru sejumlah 600 orang.

Sartini, S.I. Pust sebagai koordinator program *user education* tahun 2018 dan 2019 menyatakan bahwa :

“Pada tahun 2018 program *user education* dilaksanakan di pendopo. Untuk tahun 2019 program ini dilaksanakan di dua tempat yaitu di Gedung Sungging Prabangkara dan di Pendopo Ageng Institut Seni Indonesia Surakarta. Di kedua tempat tersebut sudah tersedia gedung yang memadai, LCD, proyektor dan di Gedung Sungging juga ada ACnya”

#### 4. Hambatan – hambatan.

Terkait hambatan, Nyono S.Sos sebagai Kepala Perpustakaan tahun 2014 sampai sekarang menyatakan :

“ Pada tahun 2011 sampai 2017, hambatan yang sangat berarti adalah waktu penyampaian materi oleh pustakawan terlalu singkat sehingga pengguna perpustakaan kurang menyerap informasi terkait perpustakaan. Waktu presentasi hanya setengah jam. Tapi di tahun 2018-2019, oleh panitia orientasi mahasiswa baru, perpustakaan diberi waktu sekitar satu jam untuk mengadakan program ini. Saya sendiri merasa

*kurang juga dengan waktu satu jam itu. Semoga ke depan program ini dapat diubah dengan mengelompokkan menjadi perkelas dan durasi lebih panjang, sehingga pustakawan memiliki waktu yang cukup untuk menyampaikan informasi terkait produk perpustakaan. Selain itu, layar proyektor di pendopo tampilannya kurang jelas dan kabur.”(wawancara Mei 2019).*

Selaku koordinator program *user education* tahun 2014, M. Ali Nurhasan I, S. Sos, M. A menyatakan bahwa yang menjadi hambatan dari program *user education* adalah :

*“ Waktu yang diberikan oleh panitia orientasi mahasiswa baru untuk program ini ini sangat mepet sekali. Misalnya kita diberi waktu setelah jam istirahat... mahasiswa baru tersebut berkumpulnya aja udah lama dan kita tidak diberi tambahan waktu untuk karena jadwal kegiatan lain sudah menunggu..”(wawancara Mei 2019).*

Sartini S. I. Pust selaku koordinator program *user education* tahun 2018 dan 2019 menyatakan bahwa :

*“Menurut saya audiens terlalu banyak. Idealnya dibuat kelas-kelas agar lebih efektif. Selain itu alangkah baiknya jika program *user education* dimasukkan ke dalam kurikulum” .(wawancara Mei 2019).*

#### **1.4 Personal Selling berupa Ceramah bagi Mahasiswa Baru dilihat dari dari aspek Product (produk).**

Penilaian hasil adalah penilaian yang dilakukan oleh penilai di dalam mengukur keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Stufflebeam mengemukakan beberapa pertanyaan berkenaan dengan penilaian hasil yaitu :

1. Tujuan – tujuan manakah yang sudah dicapai?
2. Kebutuhan individu manakah yang telah terpenuhi sebagai akibat dari kegiatan program?

Dengan mengetahui pencapaian tujuan ,parameter keberhasilan program serta respon pengguna akan diketahui aspek produk program ceramah bagi mahasiswa baru.

##### **a. Pencapaian tujuan.**

Terkait pencapaian tujuan, Nyono S. Sos mengemukakan :

*“Mahasiswa baru banyak yang semakin mengenal Perpustakaan ISI Surakarta melalui program *user education*. Hal ini dibuktikan dengan*

*banyaknya kunjungan mereka ke perpustakaan,berartimerespon baik dengan datang ke Perpustakaan ISI Surakarta dan menjadi anggota.”(wawancaraMei 2019).*

Terkait pencapaian tujuan, M.Ali NurHasan I S.Sos,MA mengemukakan :

*“ Mahasiswa banyak yang datang untuk menjadi anggota perpustakaan ISI Surakarta.Saya sebagai pengelola Perpustakaan Seni Rupa melihat antusias mereka untuk datang ke perpustakaan.Ini karena mereka semakin mengenal dan memahami Perpustakaan ISI Surakarta memberikan pelayanan yang tepat untuk menunjang perkuliahan mereka.Jumlah keanggotaan Perpustakaan ISI Surakarta meningkat...”(wawancaraMei 2019).*

Terkait pencapaian tujuan, Sartini S.I.Pust menyatakan bahwa :

*“ Sebagai pengelola perpustakaan karawitan di Perpustakaan ISI Surakarta,saya merasa bahwa program user education ini cukup berhasil.Hal ini terbukti dari banyaknya mahasiswa baru terutama mahasiswa baru karawitan yang berkunjung ke perpustakaan dan menjadi anggota Perputakaan.”(wawancara Mei 2019).*

b. Parameter Keberhasilan Program.

Parameter keberhasilan pelaksanaan kegiatan sosialisasi adalah tingkat pemahaman dan kesadaran pengguna perpustakaan terhadap produk dan layanan perpustakaan.Tingkat pemahaman dan kesadaran sivitas akademika ISI Surakarta ditunjukkan dengan seberapa jauh mereka terdaftar sebagai anggota Perpustakaan ISI Surakarta. Data mengenai parameter diperoleh dengan mengajukan pertanyaan mengenai apa yang menjadi parameter keberhasilan program ceramah bagi mahasiswa baru.

Nyono S.Sos mengemukakan :

*“ Parameter keberhasilan program ini ya jumlah anggota perpustakaan yang naik. Selain itu juga diharapkan daya kunjungan ke perpustakaan oleh sivitas akademika mengalami peningkatan.Kalau bisa ya pemanfaatan koleksi perpustakaan yaitu dengan peminjaman dan pengembalian buku yang selalu meningkat.”(wawancaraMei 2019).*

M.Ali Nurhasan I, S.Sos, M.A mengemukakan :

*“ Parameter keberhasilan bisa dilihat dari cakupan anggota perpustakaan dan jumlah kunjungan perpustakaan yang semakin meningkat. Juga banyaknya mahasiswa yang menelusur buku melalui*

sigilib sehingga akses penelusuran dapat dimanfaatkan secara optimal.”(wawancaraMei 2019).

Terkait Parameter Keberhasilan Program, Sartini S.I.Pust menyatakan bahwa :

“ Kenaikan jumlah kunjungan mahasiswa ke perpustakaan dan ramainya ruangan perputakaan merupakan parameter keberhasilan program user education.Selain itu juga pemanfaatn buku yang maksimal juga kolesksi lainnya,.” (wawancaraMei 2019).

Untuk mengetahui keberhasilan program,peneliti melakukan wawancara dengan beberapa mahasiswa baik mahasiswa baru maupun mahasiswa angkatan lama yang sudah pernah mengikuti program *user education* pada orientasi mahasiswa baru.

Adapun mahasiswa tersebut antara lain adalah :

No.	Nama	Jurusan
1.	Rian	Tari
2.	Mega	Tari
3.	Eko	Senirupa
4.	Yuni	Senirupa
5.	Ike	Pedalangan

**1. Rian**

“ Program *user education* sangat bermanfaat bagi mahasiswa. Melalui program ini kami jadi lebih mengenal Perpustakaan.Yang awalnya tidak tahu kalo ada beberapa perpustakaan di sini.Saya jadi lebih sering ke perpustakaan selain meminjam buku tentu saja memanfaatkan WIFI.”(wawancara Agustus 2019)

**2. Mega**

“Meski sedikit mengantuk, saya ikut mendengarkan materi program *user education*. Saya rasa materi sudah cukup dan saya juga senang mendapatkan buku panduan perpustakaan.Kalau berkunjung ke perpustakaan,saya hanya kalau ada tugas saja”(wawancara September 2019)

**3. Eko**

“Petugas yang menyampaikan program *user education* lumayan ramah.Saya juga sempat bertanya tentang perpustakaan layanan waktu diadakannya program tersebut.Petugas perpustakaan lumayan ramah.Hanya waktu tanya jawab durasinya kurang panjang.”(wawancara September 2019)

**4. Yuni**

*“ Saya rasa program user education cukup menarik.akan lebih baik lagi jika semua pustakawan hadir untuk memperkenalkan diri.Biar kita tahu tugasnya. Selain itu saya juga lebih tahu layanan apa saja yang ada di perpustakaan.”(wawancara September 2019)*

**5. Ike**

*“ Mahasiswa jadi tahu layanan perpustakaan melalui program ini.Semoga tahun-tahun mendatang adik angkatan juga merasakan manfaat dari ceramah perpustakaan pada mahasiswa baru.”(wawancara September 2019)*

Setiap mahasiswa baru yang pernah mengikuti program kegiatan ceramah mahasiswa baru memiliki persepsi yang beragam tentang diadakannya program tersebut.Untuk mendukung aspek *Produk*, peneliti menyebar 97 kuesioner, dan didapat hasil sebagai berikut :

1. Apakah perlu diadakan program *user education* setiap tahun untuk mahasiswa baru.

Terkait perlunya program <i>user education</i> bagi mahasiswa baru.	frekuensi	%
sangat setuju	48	48%
setuju	50	51%
netral	-	-
kurang setuju	-	-
tidak setuju	-	-

Dari kuesioner tersebut dapat diketahui bahwa hampir semua jawaban responden menyatakan bahwa program ceramah mahasiswa baru sangat diperlukan. Sebanyak 48 % menyatakan sangat setuju dan 51% menyatakan setuju.Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan oleh Nyono S.Sos bahwa program penyuluhan memang diperlukan agar mahasiswa baru mengenal dan memahami beragam produk, jasa, fasilitas dan cara menelusur informasi di Perpustakaan ISI Surakarta.

2.Hasil penelitian mengenai petugas perpustakaan dalam menyampaikan materi.

Hasil penelitian mengenai petugas perpustakaan dalam menyampaikan materi.	frekuensi	%
sangat jelas	20	20%
jelas	59	60%
kadang jelas,kadang tidak	18	18,5%
tidak jelas	-	-
Sama sekali tidak jelas	-	-

Dari hasil penelitian 59% responden menyatakan bahwa pustakawan cukup kredibel dalam menyampaikan materi program penyuluhan. Dari jawaban responden dapat disimpulkan bahwa pustakawan yang bertugas menyampaikan materi ceramah mahasiswa baru cukup kredibel dan memiliki kemampuan komunikasi yang bagus. Pustakawan sebagai komunikator bertugas menyampaikan pesan kepada komunikan yaitu mahasiswa baru. Pustakawan menyampaikan pesan kepada mahasiswa baru tentang produk dan jasa layanan informasi yang tersedia di Perpustakaan. Cara-cara dan teknik-teknik menelusur informasi, fasilitas perpustakaan dan beragam koleksi yang dimiliki perpustakaan diuraikan oleh komunikator.

Selain mengenalkan perpustakaan, pustakawan juga mengajak mahasiswa baru untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan lebih sering berkunjung ke perpustakaan. Dalam menyampaikan pesan tersebut, pustakawan perlu menyampaikan dalam bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna perpustakaan. Pustakawan ISI Surakarta banyak yang telah memiliki pengalaman, pendidikan dan pelatihan yang cukup.

Penjualan personal (*Personal Selling*) mempunyai peranan yang penting dalam pemasaran jasa, karena : (Lupiyoadi,2001:109)

- Interaksi secara personal antara penyedia jasa dan konsumen sangat penting.
- Jasa tersebut disediakan oleh orang bukan oleh mesin.

- Orang merupakan bagian dari produk jasa.

Pustakawan sebagai pemasar produk layanan yang ada di Perpustakaan, harus memiliki kemampuan interaksi secara personal dengan calon pengguna perpustakaan sehingga diharapkan *feedback* yang baik yaitu tingkat kunjungan perpustakaan yang meningkat.

3. Terkait waktu yang disediakan perpustakaan dalam penyampaian materi ceramah bagi mahasiswa baru.

Waktu yang disediakan perpustakaan dalam penyampaian materi.	frekuensi	%
terlalu singkat	17	17,5%
singkat	65	67 %
sedang-sedang saja	15	15,4 %
lama	-	-
terlalu lama	-	-

Sebagian besar responden yaitu 67% responden menyatakan bahwa waktu yang diberikan untuk program ceramah bagi mahasiswa baru terlalu singkat. Perpustakaan ISI Surakarta perlu membenahi penataan waktu, agar materi yang disampaikan dalam menyampaikan program ini dapat lebih lama. Waktu yang singkat membuat mahasiswa baru kurang maksimal dalam menyerap informasi yang diberikan oleh pustakawan. Selain itu, sesi tanya jawab juga kurang panjang, sehingga komunikasi kurang terakomodasi dengan baik. Pesan yang disampaikan dari seseorang kepada orang lain terkadang mengalami gangguan dalam proses komunikasi. Gangguan tersebut bisa karena waktu penyampaian yang kurang maksimal. Akibatnya pesan yang disampaikan dari orang ke orang, cenderung menjadi lebih pendek, sederhana, kurang rinci, dan lebih disingkat. Semakin banyak informasi akan hilang dari pesan asli. Tidak ada jaminan bahwa informasi yang disimpan adalah penting atau informasi yang hilang mungkin penting untuk

pemahamannya. Menyamaratakan mungkin adalah hasil utama dari pesan ketika disampaikan dari orang ke orang. Perpustakaan ISI Surakarta perlu memberi masukan kepada panitia orientasi studi mahasiswa baru agar waktu yang diberikan untuk penyampaian materi lebih diperpanjang.

4. Apakah program penyuluhan (*user education*) membuat anda mengenal perpustakaan?

- a. Sangat mengenal
- b. Cukup mengenal
- c. Mengetahui sebagian saja
- d. Kurang mengenal
- e. Sama sekali tidak mengenal

Dari 97 kuesioner yang disebar, 15 responden (0,15%) menyatakan sangat mengenal, 73(0,75%) responden menyatakan cukup mengenal dan sisanya 9 responden (0,009%) menyatakan kurang mengenal.

Sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka cukup mengenal Perpustakaan ISI Surakarta dari program ceramah bagi mahasiswa baru. Jadi bisa dikatakan bahwa respon mereka terhadap program ini cukup baik. Meski program ceramah bagi mahasiswa baru berlangsung singkat, tetapi cukup menanamkan di benak mereka bahwa program ini merupakan pengenalan Perpustakaan ISI Surakarta sehingga jika masa perkuliahan berlangsung, mahasiswa dapat memanfaatkan perpustakaan untuk mencari buku atau akses informasi yang dapat menunjang kegiatan belajar

5. Apakah dengan adanya program *user education* membuat responden tertarik datang ke perpustakaan.

Terkait dengan adanya program <i>user education</i> membuat responden	frekuensi	%

untuk tertarik datang ke perpustakaan.		
sangat tertarik	42	41,2%
tertarik	49	50,5%
biasa saja	6	6,18%
kurang tertarik	-	-
tidak tertarik	-	-

Dari hasil kuisioner sebanyak 50,5% menyatakan bahwa program ceramah bagi mahasiswa baru membuat responden tertarik untuk datang ke perpustakaan. Pustakawan sebagai penyedia informasi di perpustakaan harus dapat berkomunikasi aktif dengan calon pengguna perpustakaan. Perpustakaan harus dapat membangun sebuah 'partner' dengan calon pengguna perpustakaan sehingga pengguna perpustakaan akan merasakan sisi humanis dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dan merasakan kepuasan akan pelayanan yang telah diberikan. Senada hal tersebut, Muktiyo(2006:11) menyatakan bahwa *salesmanship* merupakan kegiatan menjual dengan hati dan cinta. Pustakawan, dalam hal ini sebagai seorang *salesmanship* harus mampu 'menjual' produk-produk dan layanan yang ada di perpustakaan.

Program *user education* bagi mahasiswa baru penting dilakukan setiap tahun. Perpustakaan perlu menawarkan produk, jenis layanan dan beragam informasi yang ada kepada mahasiswa baru, agar mereka mau berkunjung dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan untuk menunjang kegiatan perkuliahan.

## C. ANALISIS PENELITIAN

### 1.1 Analisis *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Context* (konteks).

Model CIPP merupakan satu model penilaian program yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam dan kawan-kawannya (1967) di Ohio State University. (Arikunto, 1988:38). CIPP merupakan sebuah akronim, terdiri dari : *Context Evaluation, Input Evaluation, Process Evaluation dan Product Evaluation*. Aspek *Context* (konteks) memuat kebutuhan, tujuan pemenuhan dan karakteristik individu yang dilayani.

Badollahi Mustofa menyatakan bahwa ceramah adalah suatu kegiatan di mana ada satu atau beberapa orang yang berbicara di depan sejumlah peserta pada suatu waktu dan tempat tertentu mengenai suatu topik atau tema tertentu. (Mustofa, 1996 :116). Kegiatan ceramah yang diadakan perpustakaan bertujuan untuk mempromosikan layanan perpustakaan. Di samping itu, perpustakaan dapat melakukan apa saja yang disebut sebagai proses pendidikan pemakai/*user education*. Dengan demikian perpustakaan dapat membimbing pengguna atau calon pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang ada. Terkait dengan aspek Konteks, Penilaian Konteks adalah penilaian terhadap kebutuhan, tujuan pemenuhan dan karakteristik individu yang menangani. Penilaian terhadap konteks akan menjawab beberapa pertanyaan mencakup : kebutuhan-kebutuhan apa saja yang belum terpenuhi oleh kegiatan program, dan tujuan pengembangan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan.

Penilaian terhadap Konteks dilakukan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut :

1. Kebutuhan-kebutuhan apa saja yang belum terpenuhi oleh kegiatan program?

Untuk menjawab kebutuhan apa saja yang belum terpenuhi dilakukan dengan mengetahui apa saja yang menjadi latar belakang program. Dari wawancara dengan ketiga informan yaitu kepala

perpustakaan dan koordinator program kegiatan *user education*, dapat disimpulkan tentang apa saja yang menjadi latar belakang program. Latar belakang diadakannya program ceramah bagi mahasiswa baru adalah agar mahasiswa baru mengenal produk dan layanan Perpustakaan ISI Surakarta. Mahasiswa baru yang awalnya belum mengenal Perpustakaan ISI Surakarta diharapkan menjadi tahu dan mengenal produk, jasa, layanan dan fasilitas Perpustakaan ISI Surakarta. Sasaran program ini adalah mahasiswa baru. Pustakawan bertindak sebagai komunikator.

Pada program *user education*, pustakawan berperan aktif dalam memberikan ceramah, bimbingan dan motivasi pada mahasiswa baru agar mereka tertarik untuk datang ke perpustakaan. Produk-produk yang ada di perpustakaan seperti beragam layanan dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan, ditawarkan pustakawan kepada mahasiswa baru, agar mereka tahu dan mengenal serta mau memanfaatkan perpustakaan. Dalam konteks ini pustakawan langsung menawarkan kepada calon pemustaka perpustakaan ISI Surakarta yaitu mahasiswa baru melalui komunikasi tatap muka (*face to face*). Peran pustakawan sebagai komunikator dalam memasarkan perpustakaan sangat diperlukan. Pustakawan harus menunjukkan etika berkomunikasi yang baik dengan pengguna. Pustakawan sebagai penceramah, harus memiliki sifat keramahan dan sikap profesional dalam memberikan menyampaikan materi kepada pengguna perpustakaan. Program ceramah bagi mahasiswa baru merupakan bentuk dari *personal selling*.

Penjualan personal adalah komunikasi langsung (tatap muka) antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga mereka kemudian akan mencoba dan membelinya. (Hermawan, 2012:105). Dalam konteks ini, pustakawan bertindak sebagai penjual, dan mahasiswa sebagai calon pelanggan. Penjualan personal menekankan *dyadic communication* (komunikasi timbal balik antara dua

orang atau kelompok) memungkinkan perancangan pesan secara lebih spesifik dan *customized*, komunikasi yang lebih personal dan pengumpulan umpan balik secara langsung dari pelanggan.(Tjiptono,2012:376).

Peran yang bisa dimainkan oleh penjualan tatap muka adalah sebagai berikut :

- Menyampaikan pesan yang kompleks kepada konsumen potensial mengenai kebijakan dan produk perusahaan.
- Mengadaptasi penawaran dan atau daya tarik promosional produk untuk kebutuhan yang unik dan konsumen yang spesifik.
- Membujuk konsumen bahwa produk atau jasa perusahaan lebih baik atau setidaknya mempunyai sisi-sisi positif yang lebih dibandingkan dengan produk pesaing.

Dalam kegiatan ceramah mahasiswa baru diadakan tanya jawab antara pustakawan dan mahasiswa baru sehingga dapat diketahui secara langsung respon mereka terhadap kegiatan program.

Penjualan personal mempunyai peranan yang penting dalam pemasaran jasa, karena : (Lupiyoadi,2001:109)

- Interaksi secara personal antara penyedia jasa dan konsumen sangat penting.
  - Jasa tersebut disediakan oleh orang bukan oleh mesin.
  - Orang merupakan bagian dari produk jasa.
2. Tujuan pengembangan manakah yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan program?

Dari wawancara dengan ketiga informan dapat disimpulkan tujuan yang dicapai dalam program ceramah mahasiswa baru. Tujuan tidak jauh berbeda dengan latar belakang bahwa diadakannya program ceramah bagi mahasiswa baru yaitu agar mahasiswa baru mengenal produk dan layanan Perpustakaan ISI Surakarta. Mahasiswa baru yang awalnya belum mengenal Perpustakaan ISI Surakarta menjadi tahu dan mengenal produk, jasa, layanan dan fasilitas Perpustakaan ISI Surakarta . Sasaran program ini

adalah mahasiswa baru. Dalam kegiatan ceramah mahasiswa baru diadakan tanya jawab antara pustakawan dan mahasiswa baru sehingga dapat diketahui secara langsung respon mereka terhadap kegiatan program.

## **1.2 Analisis *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Input* (masukan).**

Menurut Stufflebeam penilaian masukan dilakukan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Apakah strategi yang digunakan oleh program sudah sesuai dengan pencapaian tujuan?
2. Strategi yang manakah yang sudah ada sebelumnya dan sudah cocok untuk pencapaian tujuan yang lalu?

Penilaian aspek *Input* / masukan meliputi pertimbangan tentang sumber dan strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan umum dan tujuan khusus dari suatu program.

1. Apakah strategi yang digunakan oleh program sudah sesuai dengan pencapaian tujuan?
2. Dalam mencapai tujuan program *user education* pada mahasiswa baru, perpustakaan perlu strategi agar pelaksanaan berjalan lancar. Strategi tersebut meliputi siapa saja yang menjadi pelaksana program kegiatan, pembagian tugas dan persiapan serta sumber dana yang digunakan. Pelaksana program ceramah bagi mahasiswa baru melibatkan pustakawan yang benar-benar kompetens dan memiliki keahlian dalam *public speaking* serta akses penelusuran informasi. Pustakawan ISI Surakarta banyak yang memiliki kompetensi. Minimal berpendidikan diploma di bidang ilmu perpustakaan. Selain itu, setiap tahun pustakawan ISI Surakarta dilibatkan dalam mengikuti seminar perpustakaan baik lokal maupun nasional. Juga pelatihan-pelatihan sering diadakan oleh pihak internal perpustakaan agar pustakawan memiliki keahlian, ketrampilan sesuai tuntutan teknologi. Pelatihan penulisan, diklat komputer dan beberapa diklat yang lain sering diadakan dan diikuti oleh pustakawan ISI Surakarta.

Pembagian tugas dan persiapan dalam program ceramah bagi mahasiswa baru juga telah dipersiapkan dengan baik. Pada program *user education*, selain

ceramah di hadapan mahasiswa baru, Perpustakaan ISI Surakarta juga membuat buku panduan yang berisi tentang produk layanan, akses informasi, petugas yang melayani dan hal lain terkait perpustakaan. Buku panduan tersebut dibagikan sebelum program *user education* dilakukan. Hal ini karena jauh-jauh sebelumnya telah dilakukan rapat koordinasi tentang *job deskripsi* masing-masing tim misalnya tim penyusun buku dan tim penyaji materi. Tim penyusun materi bertugas mengumpulkan, menyusun, *mereview* semua aturan, fasilitas dan sarana yang ada di Perpustakaan ISI Surakarta. Sementara tim penyaji materi sebagai komunikator mempersiapkan materi yang telah disusun tersebut untuk disampaikan kepada komunikan/ pengguna perpustakaan.

Sumber dana merupakan salah satu sumber dan strategi dalam mencapai tujuan program *user education*. Nyono S.Sos selaku Kepala UPT Perpustakaan periode 2014-sekarang menyatakan bahwa dana untuk keperluan program ini diperoleh dari lembaga atau DIPA. Demikian juga dengan koordinator program *user education* tahun 2014 dan 2018/2019 menyatakan bahwa sumber dana berasal dari DIPA.

### **1.3 Analisis *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek Proses.**

Penilaian proses meliputi koleksi data penilaian yang telah ditentukan (dirancang) dan diterapkan di dalam praktek (operasi). Stufflebeam mengemukakan empat buah pertanyaan sehubungan dengan penilaian proses ini, yaitu :

1. Apakah kegiatan program sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan?
2. Perlukah para staf pelaksana diberi orientasi mengenai mekanisme kegiatan program?
3. Apakah fasilitas dan bahan penunjang lain telah digunakan secara tepat?
4. Hambatan-hambatan penting apakah yang dijumpai selama pelaksanaan program berlangsung dan perlu diatasi?

Peneliti akan mendeskripsikan hal tersebut sebagai berikut:

1. Program *user education* dilakukan pada saat orientasi mahasiswa. Setiap tahun, ISI Surakarta selalu mengadakan acara pengenalan kampus bagi

mahasiswa baru. Pada acara tersebut, Perpustakaan ISI Surakarta selalu mendapatkan jadwal untuk mengisi ceramah bagi mahasiswa baru. Jadwal itulah yang menjadi dasar pelaksanaan kegiatan program. Seperti yang disampaikan oleh M. Ali Nurhasan I S. Sos, M. A bahwa mahasiswa baru merupakan sasaran program ceramah mahasiswa baru tahun 2014. Ada 2 Fakultas di ISI Surakarta yaitu Fakultas Pertunjukan dan Seni Rupa. Fakultas Pertunjukan terdiri dari jurusan etno, karawitan, tari dan teater. Sementara mahasiswa Di Fakultas Seni Rupa meliputi prodi murni, kriya, TV dan film, film dan media rekam, fotografi, dan deskomvis.

2. Pustakawan ISI Surakarta mayoritas merupakan lulusan ilmu perpustakaan. Jika salah satu di antara mereka ditunjuk sebagai penyaji dalam ceramah bagi mahasiswa baru tentu saja mereka dianggap cukup mampu dan kompetens. Staf yang ditunjuk sebagai pelaksana program ceramah bagi mahasiswa baru adalah staf yang memiliki kemampuan *public speaking*, mampu menelusur dan mengakses informasi dengan cepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Pustakawan sebagai penyaji materi merupakan komunikator. *Aristoteles* menyebut karakter komunikator sebagai *ethos*. *Ethos* terdiri dari pikiran baik, akhlak yang baik dan maksud yang baik. (*good sense, good moral character, good will*). Sementara Hovland dan Weiss menyebut *ethos* ini *credibility* yang terdiri dari dua unsur yaitu *expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (dapat dipercaya). (Rakhmat, 2001 : Psikologi Komunikasi : 256). Pustakawan yang ditunjuk sebagai penyaji materi program *user education* memiliki keahlian dalam menyampaikan materinya. Selain memiliki kemampuan *public speaking*, mereka juga memiliki ketrampilan dalam menelusur informasi dan dipercaya dapat mempengaruhi mahasiswa baru agar mau berkunjung ke Perpustakaan ISI Surakarta.

Komunikasi mengandung unsur psikologis yaitu mempengaruhi tingkah laku seseorang. Dengan adanya perubahan tingkah laku yang

dikarenakan proses komunikasi, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi mengandung unsur-unsur persuasif. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran oleh seorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Sehingga akan memberikan dampak bagi keduanya.

Ada empat tujuan atau motif komunikasi menurut Onong Uchjana Effendy :

- Perubahan sikap (*attitude change*).
- Perubahan pendapat (*opinion change*).
- Perubahan perilaku (*behavior change*).
- Perubahan social (*social change*).

Pustakawan sebagai penyaji materi ceramah bagi mahasiswa baru harus dapat memberikan pesan yang jelas kepada mahasiswa baru agar ide atau pernyataan mereka dapat diterima. Menurut teori penilaian sosial terdapat tiga faktor yang berperan sangat menentukan apakah suatu ide atau pernyataan akan masuk ke dalam wilayah penerimaan atau penolakan yaitu : (Morissan, 2013:28-29)

a. Kredibilitas Narasumber.

Kredibilitas merupakan kualitas, kapabilitas dan kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Pustakawan sebagai penyampai pesan dari program ceramah mahasiswa baru harus dapat menimbulkan kepercayaan kepada mahasiswa. Selain latar belakang pendidikan, juga harus diimbangi dengan keahlian lainnya seperti tehnik penyampaian pesan yang baik, kemampuan menggunakan teknologi informasi secara cepat dan tepat serta didukung gaya serta penampilan yang meyakinkan.

b. Ambiguitas Pesan.

Pesan yang samar-samar (ambigu) dan tidak jelas namun diterima sebagai pesan yang bagus dan menarik seringkali memberikan efek yang lebih positif dibandingkan dengan pesan yang jelas dan lugas. Dari wawancara dengan beberapa informan diketahui bahwa

pustakawan yang bertugas memberikan ceramah pada mahasiswa baru adalah pustakawan yang memiliki kemampuan *public speaking* yang baik dan memiliki kemampuan melakukan penelusuran literature. Dengan *skill* yang dimiliki diharapkan pustakawan dapat menyampaikan materi secara jelas kepada mahasiswa baru sehingga pesan dapat diterima dengan jelas.

c. Pemikiran dogmatis.

Mereka yang berpikir secara dogmatis adalah kelompok orang yang paling sulit mengalami perubahan sikap. Selain menyampaikan pesan, pustakawan juga harus mampu mengubah sikap mahasiswa agar mereka mau memanfaatkan fasilitas yang ada di Perpustakaan ISI Surakarta.

Pustakawan ISI Surakarta yang diberi tugas menyampaikan materi ceramah mahasiswa baru merupakan staf yang terpilih karena diyakini memiliki kompetensi dan kemampuan berkomunikasi yang baik. Hanya saja untuk mempersiapkan program ceramah tersebut, perlu persiapan seperti rapat, penentuan jadwal dan pembuatan buku panduan untuk mahasiswa baru.

3. Terkait fasilitas, Nyono S.Sos menyampaikan bahwa pada tahun 2011, penyampaian materi dilaksanakan di Ruang Seminar lantai 1 UPT Perpustakaan. Di ruangan tersebut, telah tersedia WIFI dan lancar akses internetnya, LCD juga sudah tersedia, pengeras *sound system* juga sudah ada. Penyaji tinggal menyampaikan materi melalui sarana alat pendukung yang sudah disediakan. Sedangkan pada tahun 2016-sekarang, kegiatan *user education* dilakukan di Pendopo. Bahkan pada tahun 2019, kegiatan *user education* dilakukan di kampus Mojongo bertempat di aula. Berbeda dengan ruang seminar yang lebih nyaman, ruang pendopo terlalu luas untuk presentasi makalah *user education*.

Mahasiswa yang lumayan banyak dan ruangan terbuka menjadikan suasana kurang begitu nyaman. Nyono S.Sos menyatakan bahwa waktu

penyampaian materi oleh pustakawan terlalu singkat sehingga pengguna perpustakaan kurang menyerap informasi terkait perpustakaan. Ada beberapa hal yang seharusnya disampaikan pada saat orientasi mahasiswa baru baik mengenai keanggotaan perpustakaan oleh mahasiswa, fasilitas layanan perpustakaan dan beberapa kebijakan dalam penelusuran informasi perlu disampaikan secara gamblang agar mahasiswa lebih paham fungsi perpustakaan perguruan tinggi dalam menunjang kegiatan belajar mengajar mereka. Namun demikian, perpustakaan memberikan secara gratis buku panduan bagi mahasiswa agar dapat dipelajari secara mendalam terkait pelayanan perpustakaan.

Pada tahun 2011 dan 2014, hambatan dalam program *user education* bagi mahasiswa baru adalah waktu yang pelaksanaan program sangat sempit, sehingga komunikasi yang terjadi kurang berlangsung secara maksimal maka hambatan tersebut dapat diatasi dengan ditambahnya durasi jam penyampaian program *user education* oleh pustakawan. Dari yang bermula setengah jam menjadi satu jam. Pada tahun 2017 sampai tahun 2019, program *user education* dilakukan selama satu jam. Selain itu program *user education* pada tahun 2019, disajikan di dua tempat yaitu di pendopo dan mojosongo. Hambatan yang terjadi di ruang pendopo adalah LCD kabur, ruang kurang focus dan tidak ada AC.

Pesan yang disampaikan dari seseorang kepada orang lain terkadang mengalami gangguan dalam proses komunikasi. Gangguan tersebut bisa karena waktu penyampaian yang kurang maksimal. Akibatnya pesan yang disampaikan dari orang ke orang, cenderung menjadi lebih pendek, sederhana, kurang rinci, dan lebih disingkat. Semakin banyak informasi akan hilang dari pesan asli. Tidak ada jaminan bahwa informasi yang disimpan adalah penting atau informasi yang hilang mungkin penting untuk pemahamannya. Menyamaratakan

mungkin adalah hasil utama dari pesan ketika disampaikan dari orang ke orang. Perpustakaan ISI Surakarta perlu memberi masukan kepada panitia orientasi studi mahasiswa baru agar waktu yang diberikan untuk penyampaian materi lebih diperpanjang.

#### **1.4. Analisis *Personal Selling* pada program *user education* dilihat dari aspek *Product*.**

##### 1. Pencapaian tujuan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat diketahui bahwa mahasiswa ISI Surakarta mengenal Perpustakaan ISI Surakarta melalui program ceramah mahasiswa baru. Salah satu informan Nyono S. Sos menyatakan bahwa tujuan diadakannya program ceramah mahasiswa baru sesuai dengan latar belakang yaitu agar layanan perpustakaan dikenal oleh penggunanya, utamanya mahasiswa sebagai user paling banyak di perpustakaan. Mahasiswa juga peduli dengan program *user education*. Ajakan pustakawan untuk berkunjung dan memanfaatkan koleksi serta fasilitas Perpustakaan ISI Surakarta juga direspon dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan ISI Surakarta sebagai komunikator mampu berperan aktif dalam menyajikan dan mengajak mahasiswa baru untuk datang dan berkunjung ke Perpustakaan ISI Surakarta. Pustakawan sebagai penjual layanan perpustakaan, telah berperan baik dalam mempresentasikan materi yang telah dipersiapkan kepada mahasiswa baru. Muktiyo (2006:11) menyatakan bahwa *salesmanship* merupakan kegiatan menjual dengan hati dan cinta. Pustakawan, dalam hal ini sebagai seorang *salesmanship* harus mampu 'menjual' produk-produk dan layanan yang ada di perpustakaan. Kegiatan pustakawan tidak sekedar bertransaksi dengan calon pengguna lalu selesai, akan tetapi pustakawan harus dapat membujuk calon pengguna agar mereka mau datang dan aktif memanfaatkan beragam produk di perpustakaan.

## 2. Parameter Keberhasilan Program.

Parameter keberhasilan pelaksanaan kegiatan sosialisasi adalah tingkat pemahaman dan kesadaran pengguna perpustakaan terhadap produk dan layanan perpustakaan. Tingkat pemahaman dan kesadaran sivitas akademika ISI Surakarta ditunjukkan dengan seberapa jauh mereka terdaftar sebagai anggota Perpustakaan ISI Surakarta. Data mengenai parameter diperoleh dengan mengajukan pertanyaan mengenai apa yang menjadi parameter keberhasilan program *user education*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan diketahui bahwa jumlah anggota Perpustakaan ISI Surakarta mengalami peningkatan meski tidak signifikan. Koleksi perpustakaan dimanfaatkan dengan baik. Terbukti dengan banyaknya peminjaman dan pengembalian buku dari mahasiswa. Mahasiswa juga banyak yang menelusur buku baik dengan akses sigilib atau bertanya kepada pustakawan. Dari beberapa hasil kuesioner juga menunjukkan bahwa program *user education* sangat bermanfaat dan diapresiasi dengan baik oleh mahasiswa.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

1. *Personal Selling* pada Program *User Education* dilihat dari aspek CIPP (*Conteks, Input, Proses dan Produk*)

➤ *Conteks*: latar belakang diadakannya program *user education* adalah agar mahasiswa baru lebih mengenal perpustakaan

➤ *Input* : pelaksana program adalah pustakawan, pembagian tugas dan persiapan sudah sesuai jadwal yang ditentukan dan dana berasal dari DIPA.

➤ *Proses*: bentuk kegiatan berupa ceramah dan penyampaian materi perpustakaan, kemampuan staf cukup memadai, sarana dan peralatan pendukung perlu dibenahi. Hambatan yang ditemui adalah ruang pendopo terlalu luas untuk acara *user education* dan LCD kabur sehingga komunikasi antara komunikandan komunikator kurang efektif.

➤ *Produk*: mahasiswa baru banyak yang antusias mendatangi perpustakaan setelah diadakannya program *user education*. Peminjaman buku dan kunjungan pemustaka meningkat.

2. Program *User Education* perlu diadakan setiap tahun. Dari beberapa pemaparan tersebut perlu pembenahan. Jika diadakan di pendopo atau ruang lain, kurang efektif alangkah baiknya dibagi berkelompok atau perkelas. Durasi waktu juga diperpanjang. Bahkan jika memungkinkan, kegiatan edukasi perpustakaan bagi mahasiswa baru dimasukkan kurikulum.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi,1988. “*Penilaian Program Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- ,2004. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Basuki,Sulistyo, 1991 : *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Effendy,Onong Uchjana,1993. *Dinamika Komunikasi*. Bandung : Rosdakarya.
- ,2003. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*.Bandung : Rosdakarya.
- Harun,Rochajat dan Ardianto,Elvinaro, 2011 *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial: Perspektif Dominan,Kaji Ulang, dan Teori Kritis*. Jakarta : Rajawali Pers
- Hermawan, Agus. 2012 . *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Jefkins, Frank ,1996. *Public Relation*.Jakarta : Erlangga
- Jennings, Eric and Tvaruzka, Kathryn. *Quick and Dirty Library Promotions That Really Work*.  
Journal Of Library Innovation, Vol.1,issue 2,2010 pp 6-14
- Karminah,Wahyu,2016.*Personal Selling Dan Public Relation Pada Jasa Perpustakaan ( Tinjauan dan Aspek Context,Input,Process dan Product di UPT Perpustakaan ISI Surakarta tahun 2010-2014)*.Surakarta :Universitas Sebelas Maret.
- Kotler, Philip,1992.*Manajemen Pemasaran Jilid II*.Surabaya : Erlangga
- Lasa Hs, 2003. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Lupiyoadi,Rambat, 2001. *Manajemen pemasaran jasa*.Jakarta : Salemba Empa.
- Moleong,Lexy,2014.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.(edisi Revisi). Bandung : Rosdakarya.
- Morissan,2013.*Psikologi Komunikasi*.Bogor : Ghalia.
- Muktiyo,Widodo 2006. *Membangun Usaha dengan kekuatan image*.Yogyakarta :PINUS
- Mustafa, Badollahi. 1996. *Promosi Perpustakaan*.Jakarta : Depdikbud.
- Pendit, Putu Laxman dkk. 2007. *Perpustakaan Digital : Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- Prisgunanto, Ilham, 2006. *Komunikasi Pemasaran : Strategi dan Taktik*. Ciawi : Ghalia Indonesia.
- Rachmadi, F, 1992. *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*.Jakarta : Gramedia
- Rangkuti,Ferddy , 2009 .*Strategi Promosi yang Kreatif*.Jakarta :Gramedia
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Rosdakarya,2001

Septina,Ane Dwi, *Keaktifan Pustakawan Dalam Pemasyarakatan Perpustakaan Guna Meningkatkan Perkembangan dan Citra Positif Perpustakaan*. Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 11 No.1 Juni2011 hal.20—24

Soeatminah,1987. *Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Depdikbud

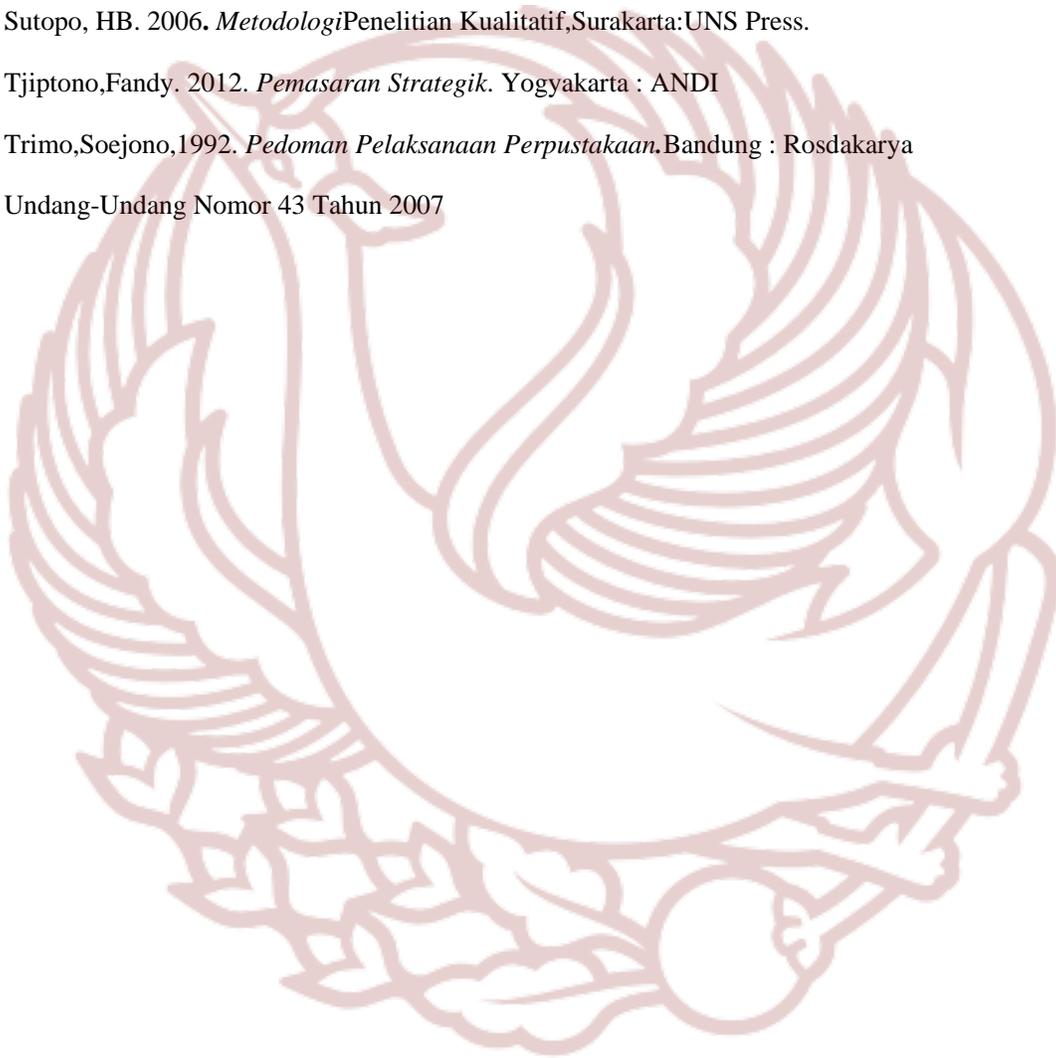
Sutisna,2002. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*.Bandung : Rosdakarya

Sutopo, HB. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*,Surakarta:UNS Press.

Tjiptono,Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI

Trimo,Soejono,1992. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*.Bandung : Rosdakarya

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007



## DAFTAR NARASUMBER

### 1. Pustakawan

NO	NAMA	JABATAN	GOLONGAN PANGKAT
1.	Nyono S.Sos	Pustakawan Muda	Penata Tk. I, III/d
2.	M.Ali Nurhasan I,	Pustakawan Muda	Penata Tk. I, III/d
3.	Sartini S.I.Pust	Pustakawan Muda	Penata Tk. I, III/c

### 2. Mahasiswa

No.	Nama	Jurusan
1.	Rian	Tari
2.	Mega	Tari
3.	Eko	Senirupa
4.	Yuni	Senirupa
5.	Ike	Pedalangan

## Lampiran 1

### Justifikasi Anggaran Penelitian Pemula

No	Jenis	Volume		Tarif	Jumlah
1	2	3		4	5
<b>1</b>	<b>Belanja Uang Nomor</b>				
	Kolektor data informasi	1	OK	500.000	500.000
	Narasumber 3 orang :		OK		1.500.000
	1. Nyono S.Sos (Penata Tk I/IIIId)			500.000	
	2.M.Ali Nurhasan I,M.A(Penata Tk I/IIIId)			500.000	
	3.Sartini S.I.Pust(Penata Tk I/IIIc)			500.000	
	Analisis data dan susun laporan	1	OK	1.100.000	1.100.000
<b>Jumlah</b>					<b>3.100.000</b>
<b>2</b>	<b>Bahan Habis Pakai dan Peralatan</b>				
	Kertas HVS A4 Sidu 70 gr	4	rim	50.000	200.000
	Kertas HVS A4 Sidu 70 gr	4	rim	55.000	220.000
	Tinta Refill hitam	2	buah	40.000	80.000
	Tinta Refill warna biru,kuning,merah	3	buah	40.000	120.000
	CD BlankGT Pro	30	buah	3.000	90.000
	Hardisk Eksternal Toshiba 500 GB	1	buah	600.000	600.000
	Ordner Besar	4	buah	20.000	80.000
	Cutter besar	2	buah	15.000	30.000
	Steples kecil	2	buah	15.000	30.000
	Isi steples kecil	5	buah	7.500	37.500

	Klip trigonal	5	buah	5.000	25.000
	Pensil	1	dus	48.500	48500
	Penggaris besi	2	buah	9.000	18.000
	Block Note	20	buah	10.000	200.000
	Bolpen Snowman	2	dus	30.000	60.000
	Tip Ex	4	buah	8.500	34.000
	Spidol Snowman	5	buah	10.000	50.000
	Isi Cutter L-500	3	tube	8.000	24.000
	Isolasi Nachi Bening	4	buah	12.000	48.000
	Lakban Hitam 2	2	buah	15.000	30.000
	Flashdisk 32 GB	2	buah	175.000	350.000
	Map Batik	30	buah	2.000	60.000
				<b>Jumlah</b>	<b>2.435.000</b>
<b>3</b>	<b>Perjalanan</b>				
	Dalam kota Solo Pustakawan 1 org x 60 hari	60	OH	30.000	1.800.00
	sewa mobil 1 hari	1	OH	200.000	200.000
				<b>Jumlah</b>	<b>2.000.000</b>
<b>4</b>	<b>Lain-lain</b>				
<b>a.</b>	Konsumsi				
	1 org x 60 hari	60	OH	30.000	1.800.000
<b>b.</b>	Laporan				
	Daftar seminar	1	OK	400.000	150.000
	Susun dan penggandaan laporan	1	Pkt	515.000	515.000
				<b>Jumlah</b>	<b>2.465.000</b>
				<b>Total</b>	<b>10.000.00</b>

## Lampiran 2 .Biodata Peneliti

1.	Nama	Wahyu Karminah S.Sos;M.I.Kom
2.	Jabatan Fungsional	Pustakawan Muda
3.	Jabatan Struktural	-
4.	NIP	197512232000032002
5.	Tempat Tanggal Lahir	Sragen,23 Desember 1975
6.	Alamat Rumah	Sanggrahan Rt 01,Rw 04,Sanggrahan Boyolali
7.	Telepon/Faks/HP	082331737677
8.	Alamat Kantor	Jl.KH Dewantara 19 Ketingan,Jebres,Surakarta,57126
9.	Telpn/Faks/	(0271) 647658 / (0271)647175
10.	Alamat e-mail	wahyurafakamil@gmail.com

### A. Riwayat Pendidikan

Pendidikan	S1	S2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Padjajaran Bandung	Universitas Sebelas Maret
Bidang Ilmu	Ilmu Perpustakaan	Ilmu Komunikasi
Tahun Masuk-Lulus	2002-2004	2009-2016
Judul Skripsi/Thesis	Layanan Informasi di Perpustakaan ISI Surakarta	<i>Personal Selling Dan Public Relation</i> Pada Jasa Perpustakaan (Tinjauan dan Aspek <i>Context, Input, Process</i> dan Product di UPT Perpustakaan ISI Surakarta tahun 2010-2014)
Nama Pembimbing	Dra.Hj.Neneng Komariah, M.Lib Dra.Sukaesih ,M.Si	Sri Hastjarjo,S.Sos,Ph.D Drs. Y.Slamet,M.Sc,Ph.D

### B. Pengalaman Penulisan Artikel / Buku

No.	Tahun	Judul	Judul Buku /Jurnal
1.	2015	Menggairahkan Budaya Baca	Budaya Baca Di Era Digital
2.	2016	Menggairahkan Minat Baca Di Era Kemerdekaan	Bunga Rampai Karya Esai Pustakawan : Budaya Baca dalam Tantangan
3.	2016	Bauran Promosi Jasa Perpustakaan	Khizanah Al-Hikmah Vo.4 No.1, Januari-Juni 2016

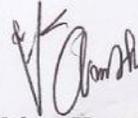
**C.Penghargaan yang pernah diraih dalam 10 tahun terakhir**

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi	Tahun
1.	Pustakawan Berprestasi-2	Institut Seni Indonesia Surakarta	2009
2.	Pustakawan Berprestasi 3	Institut Seni Indonesia Surakarta	2011
3.	Pustakawan Berprestasi 1	Institut Seni Indonesia Surakarta	2018

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikoanya. Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Penelitian Pemula.

Surakarta,,21 Oktober 2019

Peneliti,



Wahyu Karminah S.Sos,M.I.Kom  
NIP.197512232000032002

### Lampiran 3. Surat Pernyataan Peneliti Pemula



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA  
Jl. KH. Dewantara 19 Ketingan Jebres Surakarta 57126 Telp.  
(0271)647658

#### SURAT PERNYATAAN PENELITIAN PEMULA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Karminah S.Sos;M.I.Kom

Pangkat/Golongan : Penata Tk I /III d

Jabatan Fungsional : Pustakawan Muda

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian pemula saya dengan judul :  
**“PERSONAL SELLING” PADA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN ISI SURAKARTA** yang diusulkan dalam Skim Penelitian Pemula untuk tahun anggaran : 2019 bersifat original dan belum pernah dibiayai oleh lembaga / sumber dana lain.

Bilamana dikemudian hari ditemukan tidak kesesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengembalikan seluruh biaya penelitian pemula yang sudah diterima ke kas Negara. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

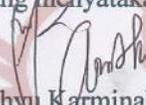
Surakarta, 21 Oktober 2019

Mengetahui,

Kepala Pusat Penelitian

Satriana Didiek Isnanta, M.Sn  
NIP.197212212005011002

Yang menyatakan

  
Wahyu Karminah  
NIP.197512232000032002