



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
TAMAN BACAAN MASYARAKAT STUDI KASUS:
RUMAH BACA ZHAFFA, TBM@MALL PLAZA
SEMANGGI DAN RUMAH CAHAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Humaniora**

**RIVA DELVIATMA
0806392893**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JUNI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
TAMAN BACAAN MASYARAKAT STUDI KASUS:
RUMAH BACA ZHAFFA, TBM@MALL PLAZA
SEMANGGI DAN RUMAH CAHAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Humaniora**

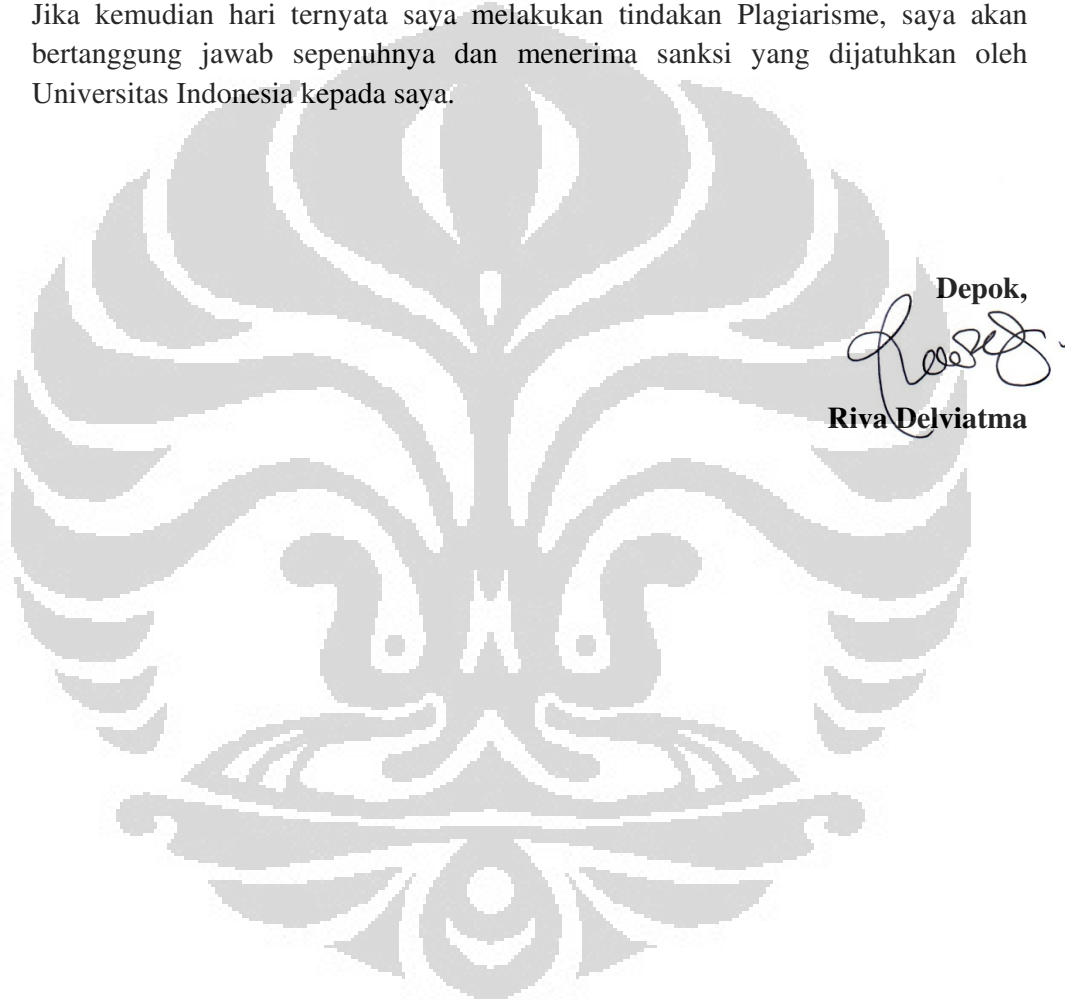
**RIVA DELVIATMA
0806392893**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JUNI 2012**

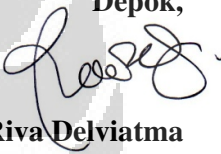
SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.




Depok,



Riva Delviatma

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Riva Delviatma
NPM : 0806392893
Tanda Tangan : 
Tanggal : 19 Juni 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Riva Delviatma
NPM : 0806392893
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Persepsi Pengguna Terhadap Layanan
Taman Bacaan Masyarakat Studi Kasus: Rumah
Baca Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi dan
Rumah Cahaya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Zulfikar Zen, M.A.

()

Penguji : Indira Irawati, M.A.

()

Penguji : Luluk Tri Wulandari, M. Hum.

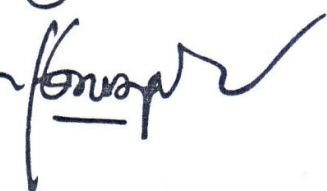
()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 19 Juni 2012

Oleh
Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia




Dr. Bambang Wibawarta, M.A.
NIP.196510231990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan berkah dan karunia-Nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat dan salam saya kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi dengan judul “*Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Taman Bacaan Masyarakat Studi Kasus: Rumah Baca Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi dan Rumah Cahaya*” diajukan untuk mendapatkan gelar Sarjana Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Saya menyadari penulisan skripsi ini juga tidak terlepas dari pihak-pihak yang senantiasa membimbing, memberikan masukan, mendukung, membantu dan juga menemani dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, saya ingin berterima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Zulfikar Zen, M.A., selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu serta pikiran beliau untuk membimbing saya selama penulisan skripsi ini.
2. Kedua pembaca skripsi saya, Ibu Indira Irawati, M.A. dan Ibu Luluk Tri Wulandari, M.Hum yang telah memberikan masukan serta perbaikan dalam skripsi saya ini.
3. Ibu Utami Budi Rahayu Haryadi, S.S., M.Lib., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik, yang selalu memberikan masukan dan motivasi selama saya melaksanakan perkuliahan.
4. Keluarga Besar Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah membantu secara langsung dan tidak langsung dalam pembuatan skripsi ini dan khususnya untuk seluruh dosen, terima kasih untuk ilmu yang diberikan selama ini.
5. Keluarga Besar Rumah Baca Zhaffa, TBM@Mall dan Rumah Cahaya. Terima kasih atas kerja sama dan bantuan selama ini.
6. Ibunda (Hj. Yusnimarwati) dan Ayahnda (H. Martias) yang senantiasa memberikan semangat dan doa selama ini. Skripsi ini merupakan “hadiah” kecil dan sederhana untuk membalas pengorbanan mereka selama ini.

7. Keluarga Besar saya yang telah memberikan segala dukungan dan doa selama penyusunan skripsi ini. Kakak-kakak saya; Cani Evi, Bang Aat dan Kak Dewi yang selalu mendorong saya untuk menjadi lebih baik. Mpok Mar yang memenani saya mengetik sampai larut malam. Pak Ujang, yang selalu mengantar saya kemanapun saya pergi. Yana Aurora Prathita dan Ade Raysita Putri, sepupu terdekat saya yang selalu mendukung dan membantu secara moril. Serta seluruh keluarga besar lainnya yang turut mendoakan saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Citaningrum Purwandani, sahabat baik saya, yang tidak ada habisnya membantu serta mendukung baik dalam keseharian maupun perkuliahan.
9. Revany Ramyandi Koestoer dan Larasati Purwahyuningtyas, dua sahabat saya yang berbagi senyum, tawa, tangisan dan kerja keras selama kuliah.
10. Seluruh teman-teman JIP 2008, terima kasih untuk pengalaman, kerja sama dan kenangan. Terima kasih kepada Julia Nashri dan Arief Rachman, yang telah menjadi “kelompok” bimbingan skripsi ABZ serta Fitria, Henny, Tyas, Pepiy dan Yunitha yang kerap membantu penulis selama perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.
11. Icha, teman sekaligus adik, yang selalu memiliki waktu luang untuk berbagi cerita sepulang dari aktivitas yang padat.
12. Seluruh sahabat dan teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, khususnya Vaurhiany Febrina, Ade Amelia, Rininta Fisca dan Nurul Ayundia selalu berbagi suka maupun duka.
13. Dan untuk seluruh pihak yang telah membantu saya langsung ataupun tidak langsung dalam menyusun skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Akhir kata, saya hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah SWT, untuk membalas seluruh bantuan yang diberikan kepada saya selama penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi yang saya buat ini dapat bermanfaat bagi ilmu perpustakaan sekarang dan di masa depan. Amin.

Jakarta, Juni 2012

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riva Delviatma
NPM : 0806392893
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

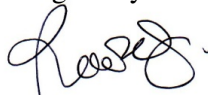
demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :

**“PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN TAMAN BACAAN
MASYARAKAT STUDI KASUS: RUMAH BACA ZHAFFA, TBM@MALL
PLAZA SEMANGGI DAN RUMAH CAHAYA”**

beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 19 Juni 2012
Yang Menyatakan,



(Riva Delviatma)

ABSTRAK

Nama : Riva Delviatma
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Persepsi Pengguna Terhadap Layanan
Taman Bacaan Masyarakat Studi Kasus: Rumah Baca
Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi dan Rumah Cahaya

Penelitian ini membahas mengenai persepsi pengguna terhadap layanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM); meliputi jam buka, kegiatan pendukung, koleksi, petugas dan sarana prasarana di tiga TBM yaitu Rumah Baca Zhaffa (TBM-A), TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B) dan Rumah Cahaya (TBM-C). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh TBM dan harapan pengguna terhadap layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan, persepsi pengguna TBM-A dan TBM-C terhadap layanan adalah cukup baik sedangkan persepsi pengguna TBM-B adalah baik. Hasil penelitian ini menyarankan tiap TBM untuk meningkatkan koleksi dan fasilitas.

Kata kunci:
Persepsi, Taman Bacaan Masyarakat (TBM), Layanan Perpustakaan

ABSTRACT

Name : Riva Delviatma
Study Program : Library Science
Title : Users' Perception of Community Reading Centre Service A Case Study: Rumah Baca Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi and Rumah Cahaya

This research describes users' perception of Community Reading Centre services; including operational hours, supporting events, collections, staffs and facilities at Rumah Baca Zhaffa (TBM-A), TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B) and Rumah Cahaya (TBM-C). This research is a qualitative research with case study method. The objectives of this research are to know users' perception of the services and their expectations on services. The results show that users' perception at TBM-A and TBM-C are good enough while at TBM-B, users provide a good perception of the services. The results suggest that each of Community Reading Centres should improve their collections and facilities.

Keywords:
Perception, Community Reading Centre, Library Service

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIASRISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
2. TINJAUAN LITERATUR	6
2.1 Perpustakaan Umum	6
2.2 Taman Bacaan Masyarakat	9
2.3 Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat	14
2.3.1 Layanan Taman Bacaan Masyarakat	14
2.3.1.1 Sistem Layanan	15
2.3.1.2 Jenis Layanan	16
2.3.2 Koleksi Taman Bacaan Masyarakat	19
2.3.3 Tenaga Pengelola Taman Bacaan Masyarakat	21
2.3.4 Sarana Prasarana Taman Bacaan Masyarakat	23

2.4 Persepsi	24
3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Metode Penelitian	28
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.5 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.6 Informan	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Metode Analisis Data	31
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Taman Bacaan Masyarakat	33
4.1.1 Profil Rumah Baca Zhaffa	33
4.1.1.1 Sejarah Singkat	33
4.1.1.2 Struktur Organisasi	33
4.1.1.3 Pengguna	33
4.1.1.4 Pelayanan	34
4.1.1.5 Koleksi	34
4.1.1.6 Petugas	35
4.1.1.7 Ruang dan Sarana Prasarana	35
4.1.2 Profil TBM@Mall Plaza Semanggi	35
4.1.2.1 Sejarah Singkat	35
4.1.2.2 Struktur Organisasi	36
4.1.2.3 Pengguna	36
4.1.2.4 Pelayanan	37
4.1.2.5 Koleksi	37
4.1.2.6 Petugas	37
4.1.2.7 Ruang dan Sarana Prasarana	38
4.1.3 Profil Rumah Cahaya	38
4.1.3.1 Sejarah Singkat	38

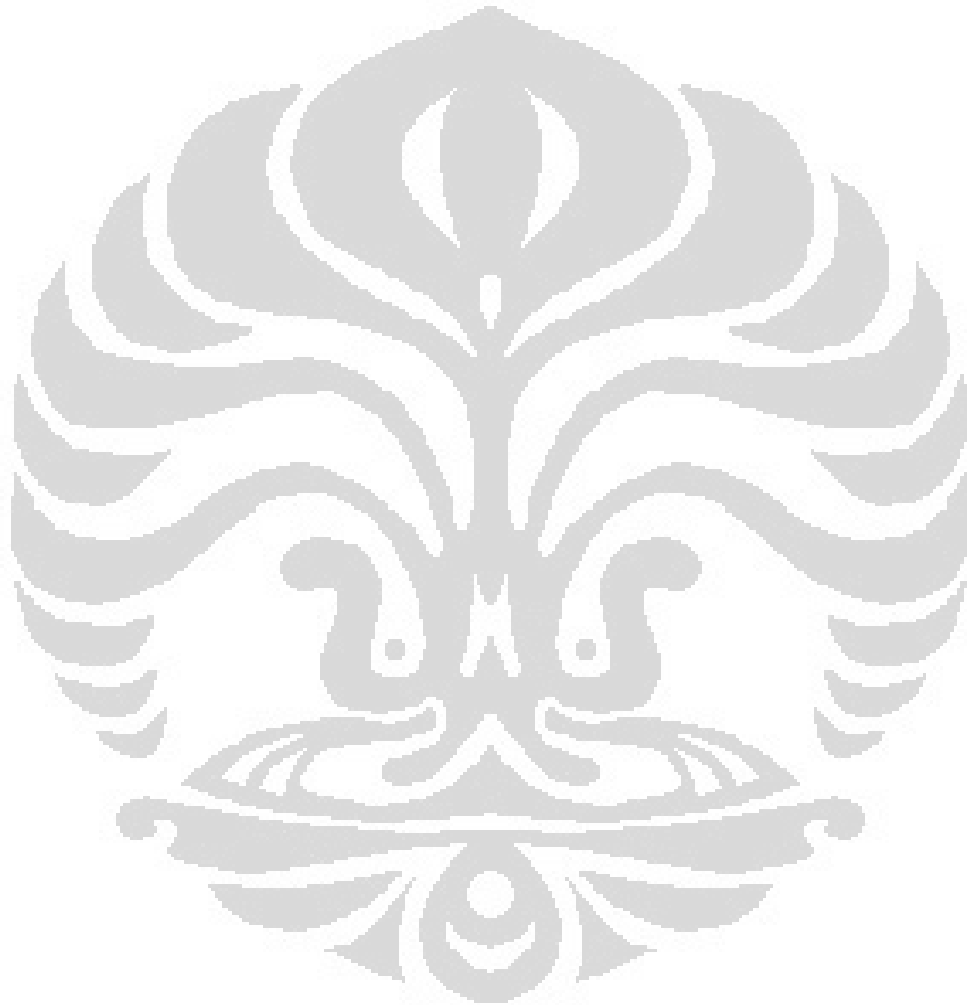
4.1.3.2 Struktur Organisasi	39
4.1.3.3 Pengguna	39
4.1.3.4 Pelayanan	40
4.1.3.5 Koleksi	40
4.1.3.6 Petugas	41
4.1.3.7 Ruang dan Sarana Prasarana	41
4.2 Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Taman Bacaan Masyarakat	42
4.2.1 Persepsi Pengguna Terhadap Jam Buka Layanan dan Kegiatan	42
4.2.2 Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi	50
4.2.3 Persepsi Pengguna Terhadap Tenaga Pengelola	57
4.2.4 Persepsi Pengguna Terhadap Sarana dan Prasarana	61
4.3 Harapan Pengguna Terhadap Pelayanan	66
5. PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

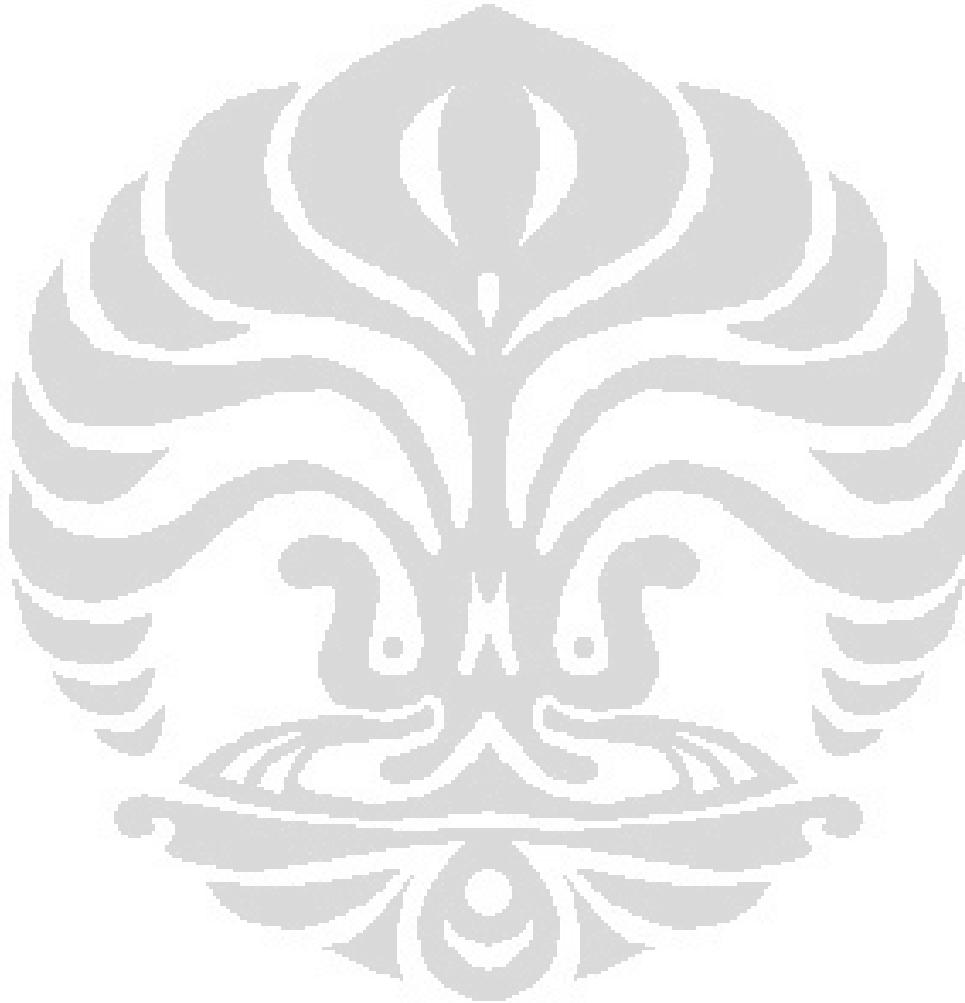
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	28
Tabel 3.2	Informan Penelitian	29



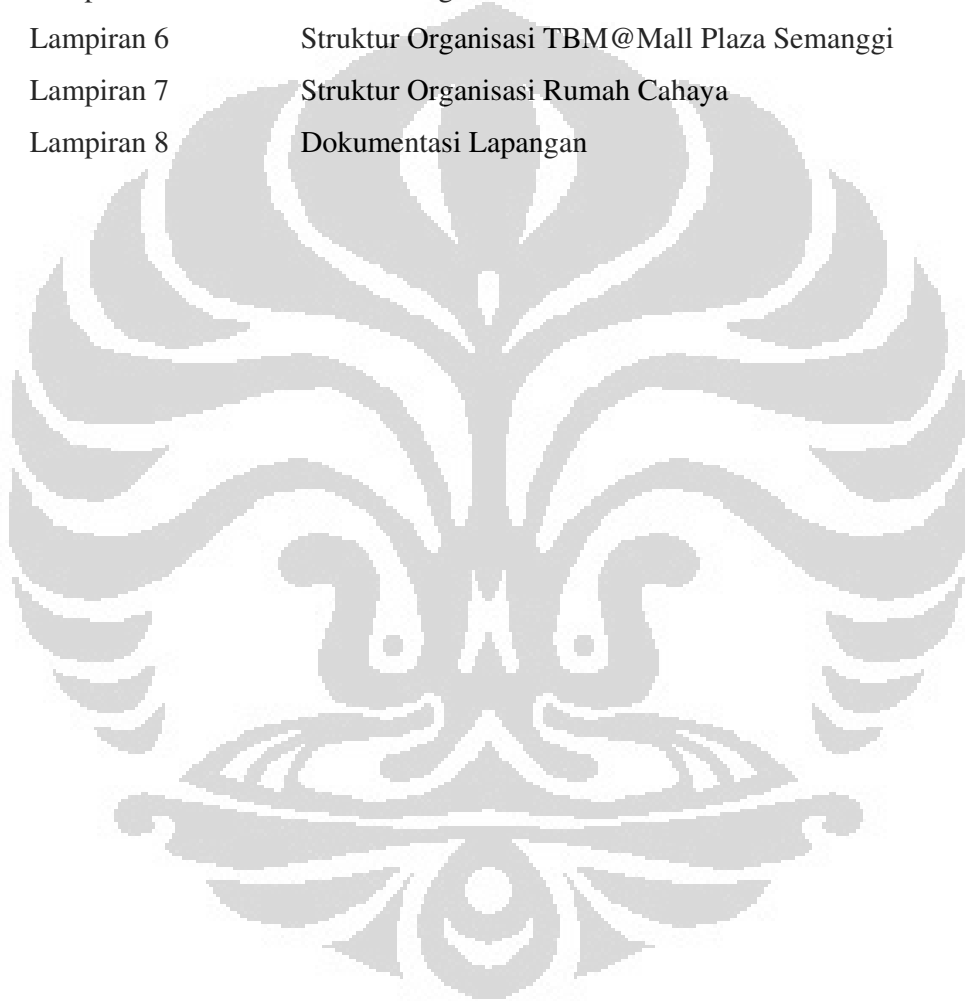
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Ruang Rumah Baca Zhaffa (TBM-A)	35
Gambar 4.2	Ruang TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B)	38
Gambar 4.3	Ruang Rumah Cahaya (TBM-C)	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara Pengguna TBM
Lampiran 2	Hasil Transkrip Wawancara Rumah Baca Zhaffa
Lampiran 3	Hasil Transkrip Wawancara TBM@Mall Plaza Semanggi
Lampiran 4	Hasil Transkrip Wawancara Rumah Cahaya
Lampiran 5	Struktur Organisasi Rumah Baca Zhaffa
Lampiran 6	Struktur Organisasi TBM@Mall Plaza Semanggi
Lampiran 7	Struktur Organisasi Rumah Cahaya
Lampiran 8	Dokumentasi Lapangan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIASRISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
2. TINJAUAN LITERATUR	6
2.1 Perpustakaan Umum	6
2.2 Taman Bacaan Masyarakat	9
2.3 Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat	14
2.3.1 Layanan Taman Bacaan Masyarakat	14
2.3.1.1 Sistem Layanan	15
2.3.1.2 Jenis Layanan	16
2.3.2 Koleksi Taman Bacaan Masyarakat	19
2.3.3 Tenaga Pengelola Taman Bacaan Masyarakat	21
2.3.4 Sarana Prasarana Taman Bacaan Masyarakat	23

2.4 Persepsi	24
3. METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Jenis Penelitian	27
3.3 Metode Penelitian	28
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.5 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.6 Informan	29
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.8 Metode Analisis Data	31
4. HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Profil Taman Bacaan Masyarakat	33
4.1.1 Profil Rumah Baca Zhaffa	33
4.1.1.1 Sejarah Singkat	33
4.1.1.2 Struktur Organisasi	33
4.1.1.3 Pengguna	33
4.1.1.4 Pelayanan	34
4.1.1.5 Koleksi	34
4.1.1.6 Petugas	35
4.1.1.7 Ruang dan Sarana Prasarana	35
4.1.2 Profil TBM@Mall Plaza Semanggi	35
4.1.2.1 Sejarah Singkat	35
4.1.2.2 Struktur Organisasi	36
4.1.2.3 Pengguna	36
4.1.2.4 Pelayanan	37
4.1.2.5 Koleksi	37
4.1.2.6 Petugas	37
4.1.2.7 Ruang dan Sarana Prasarana	38
4.1.3 Profil Rumah Cahaya	38
4.1.3.1 Sejarah Singkat	38

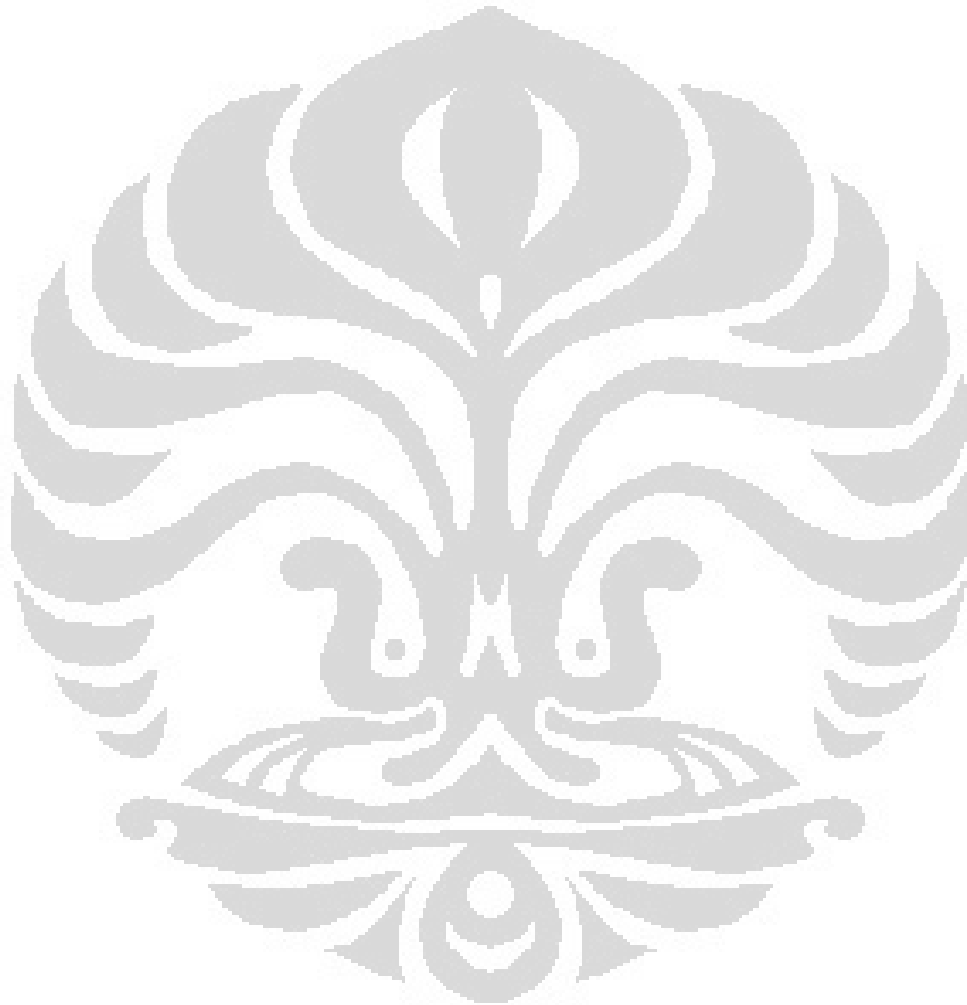
4.1.3.2 Struktur Organisasi	39
4.1.3.3 Pengguna	39
4.1.3.4 Pelayanan	40
4.1.3.5 Koleksi	40
4.1.3.6 Petugas	41
4.1.3.7 Ruang dan Sarana Prasarana	41
4.2 Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Taman Bacaan Masyarakat	42
4.2.1 Persepsi Pengguna Terhadap Jam Buka Layanan dan Kegiatan	42
4.2.2 Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi	50
4.2.3 Persepsi Pengguna Terhadap Tenaga Pengelola	57
4.2.4 Persepsi Pengguna Terhadap Sarana dan Prasarana	61
4.3 Harapan Pengguna Terhadap Pelayanan	66
5. PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

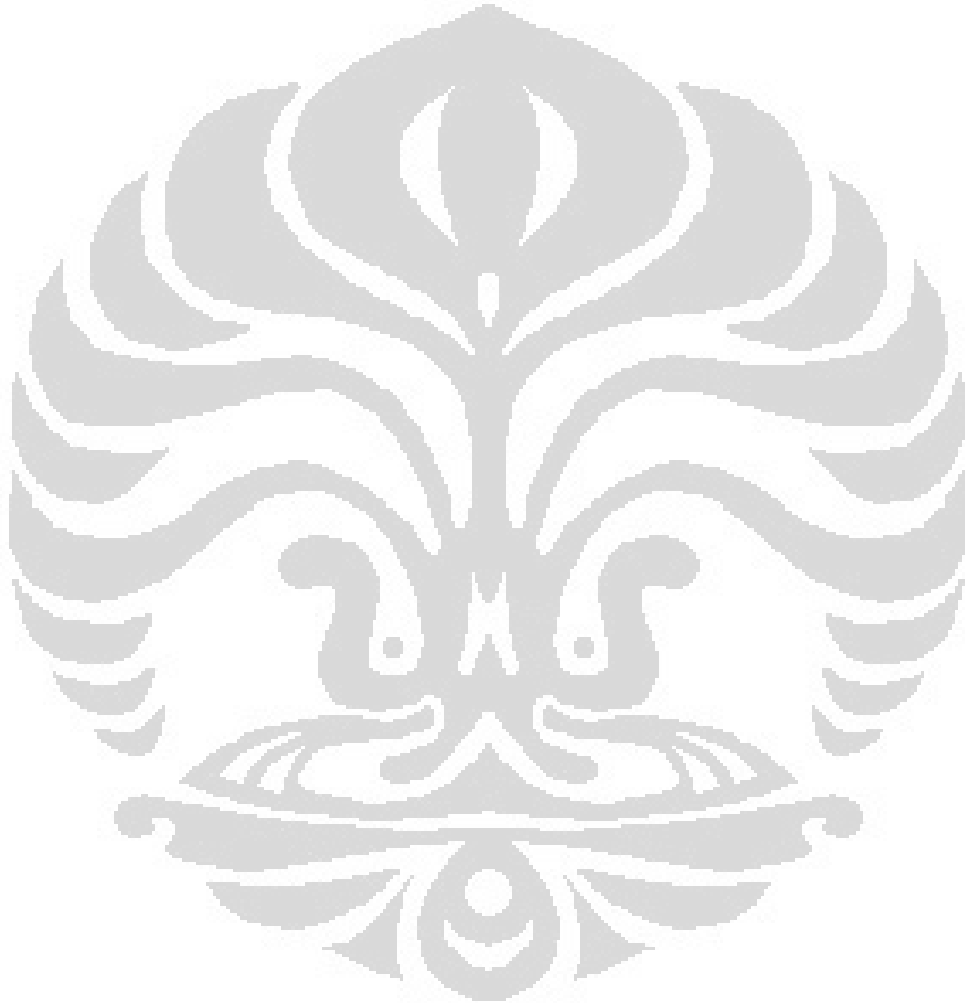
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	28
Tabel 3.2	Informan Penelitian	29



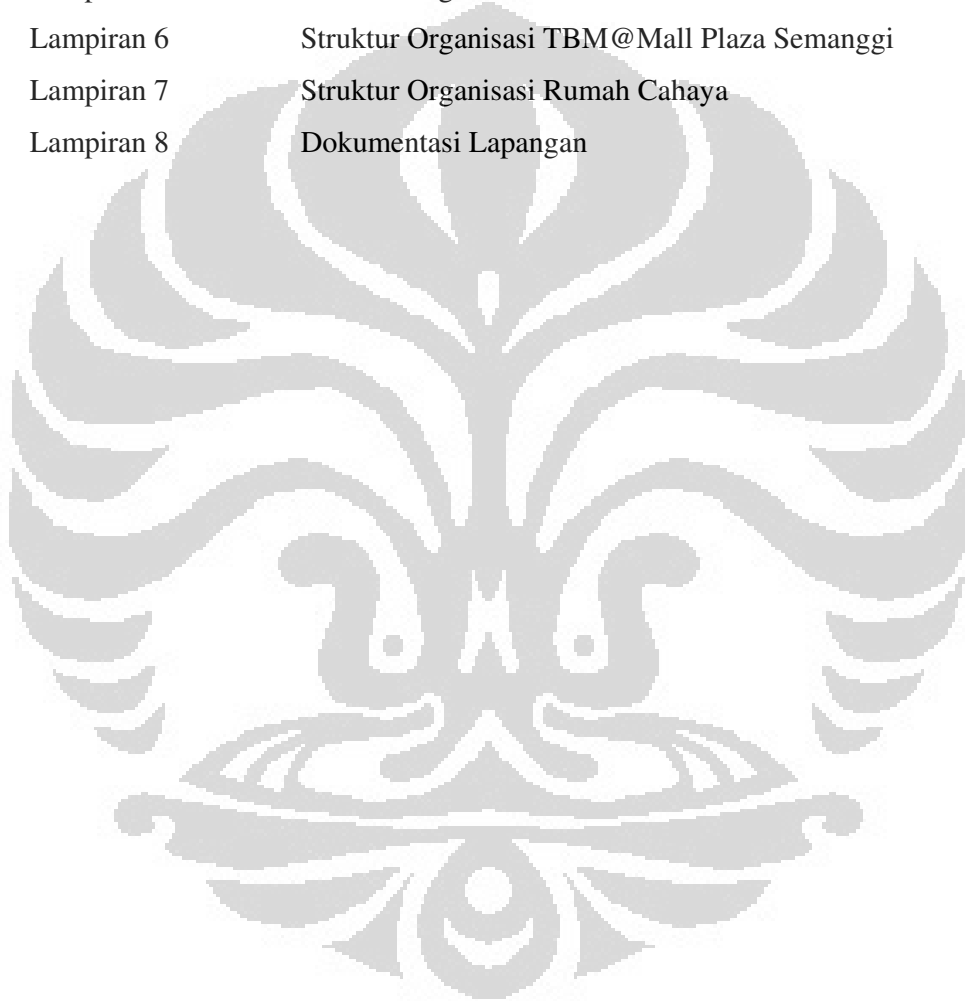
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Ruang Rumah Baca Zhaffa (TBM-A)	35
Gambar 4.2	Ruang TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B)	38
Gambar 4.3	Ruang Rumah Cahaya (TBM-C)	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara Pengguna TBM
Lampiran 2	Hasil Transkrip Wawancara Rumah Baca Zhaffa
Lampiran 3	Hasil Transkrip Wawancara TBM@Mall Plaza Semanggi
Lampiran 4	Hasil Transkrip Wawancara Rumah Cahaya
Lampiran 5	Struktur Organisasi Rumah Baca Zhaffa
Lampiran 6	Struktur Organisasi TBM@Mall Plaza Semanggi
Lampiran 7	Struktur Organisasi Rumah Cahaya
Lampiran 8	Dokumentasi Lapangan



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan suatu hal yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat. Berbagai jenis perpustakaan tersebar di tengah-tengah masyarakat Indonesia seperti perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi. Namun, menurut Nasution (1992:231), perpustakaan umumnya satu-satunya dari sekian jenis perpustakaan yang paling dekat dengan masyarakat. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum (Sulistyo Basuki, 1990:46). Walaupun berada ditengah-tengah masyarakat, perpustakaan umum yang dikelola oleh pemerintah masih kurang dimanfaatkan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti layanan yang kurang memuaskan, lokasi yang kurang strategis, kurangnya pendekatan perpustakaan terhadap masyarakat sekitar, serta persepsi masyarakat bahwa perpustakaan adalah tempat yang kurang menyenangkan dan hanya untuk orang-orang tertentu saja. Faktor-faktor di atas mendorong pihak-pihak seperti perorangan, yayasan, perusahaan serta pemerintah khususnya Kementerian Pendidikan Nasional (KEMENDIKNAS) untuk mendirikan perpustakaan yang dikemas dengan konsep yang sederhana namun menarik. Perpustakaan ini dikenal dengan istilah perpustakaan komunitas atau biasa disebut taman bacaan masyarakat (TBM).

TBM tergolong perpustakaan umum sebab biasanya TBM berada di pedesaan atau daerah tertinggal yang ditandai dengan tidak adanya fasilitas perpustakaan atau sarana untuk membaca (Depdiknas, 2006:10), dikelola oleh masyarakat sekitar, dapat digunakan oleh siapapun dan koleksi bahan bacaannya meliputi berbagai jenis bahan bacaan yang disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya. Nama untuk TBM pun bervariasi mulai dari rumah baca, sanggar baca, bale baca, *learning lounge* maupun rumah pintar.

Meskipun dengan nama yang berbeda, tugas dan fungsi TBM sama dengan perpustakaan lainnya yaitu untuk memberikan layanan pembelajaran. Untuk itu, TBM harus memberikan layanan yang terbaik bagi penggunanya. Layanan merupakan unsur yang sangat penting dalam keberadaan suatu TBM sebab baik buruknya layanan merupakan tonggak hidup matinya TBM. Apabila layanan buruk maka masyarakat akan meninggalkan TBM tersebut sebaliknya apabila layanan TBM itu baik maka masyarakat akan berbondong-bondong memanfaatkannya. Banyak hal yang mempengaruhi pelayanan di TBM yaitu seperti jam buka, kegiatan penunjang, koleksi, petugas, serta sarana dan prasarana, bahkan promosi dan anggaran juga ikut menentukan keberhasilan layanan. TBM sudah menjamur tetapi banyak diantara mereka yang hilang begitu saja salah satunya dikarenakan pelayanan yang kurang memuaskan.

TBM sudah ada pada tahun lima puluhan dan kemudian banyak muncul pada tahun 1970-an. Taman bacaan saat itu lebih digunakan sebagai ajang bisnis dengan penyewaan komik atau novel percintaan dan akhirnya mengalami kemunduran sebab banyak taman bacaan yang menyediakan buku-buku yang mengandung unsur porno. Selanjutnya, taman bacaan mulai tumbuh kembali pada era 1980-an. Taman bacaan pada periode ini tidak hanya menyediakan koleksi bahan bacaan, namun juga menambahkan kegiatan menggambar atau bermain. Sehingga terlihat bahwa layanan taman bacaan lebih bervariasi dan menyenangkan dari perpustakaan umum lainnya. Pada tahun 1990-an pemerintah kembali mengembangkan TBM di daerah-daerah, program ini merupakan kelanjutan dari program TBR (Taman Bacaan Rakyat) di tahun 1950-an, namun terhenti karena adanya krisis ekonomi.

Beberapa tahun belakangan ini, TBM mulai muncul kembali. Tidak hanya pemerintah tetapi juga individu, yayasan dan perusahaan ikut mendirikan TBM. Kemunculan TBM ini tidak terlepas dari kepedulian masyarakat dan pemerintah dalam meningkatkan minat baca dan usaha menghapus buta aksara di Indonesia. TBM kini tidak hanya muncul di tengah-tengah pemukiman warga saja tetapi juga muncul di pusat perbelanjaan. Berdasarkan data dari Direktorat Pembinaan Pendidikan sampai tahun 2010, jumlah TBM sebanyak 6004 unit tersebar di

pedesaan, kawasan miskin perkotaan, 125 TBM keliling dan 19 TBM yang diselenggarakan di ruang publik seperti pusat perbelanjaan.

Keberlangsungan TBM sering mengalami kendala dalam melayani penggunanya. Kebanyakan penyelenggaraan TBM bukan bertujuan untuk mencari keuntungan (*non-profit oriented*) sehingga mengalami keterbatasan dalam sumber daya, baik sumber daya finansial maupun sumber daya manusia. Akan tetapi, terdapat pula TBM yang berbayar contohnya taman bacaan di salah satu tempat rekreasi di Jakarta dan taman bacaan di daerah Rembang yang menerapkan iuran peminjaman buku sebesar Rp.200-Rp.500. Meskipun berbayar, pengguna tidak keberatan sebab iuran tersebut semata-mata digunakan untuk pemeliharaan koleksi dan menunjang keberadaan informasi di TBM. Selain terbentur dana, terkadang TBM kurang berkembang dikarenakan oleh kesibukan dari pengelolanya.

Menurut Bunanta (dalam Kompas, 2002), terdapat tiga hal yang perlu diperhatikan agar sebuah taman bacaan dapat menunjuk kepada suatu yang ideal yaitu harus ada mekanisme pemilihan buku yang relevan bagi pengunjung taman bacaan, harus ada program kegiatan lain penunjang kegiatan utama membaca dan peminjaman buku dan mengusahakan pendanaan yang memadai demi kelangsungan taman bacaan. Taman bacaan akan kehilangan maknanya ketika tidak ada niatan yang tulus juga untuk mengabdikan ke masyarakat sekitar. Hal ini jugalah yang memicu taman bacaan tidak berkembang.

Pelayanan di TBM perlu diselenggarakan secara optimal agar tidak hanya menumbuhkan minat baca dan mengentaskan buta huruf tetapi juga dapat mendekatkan masyarakat Indonesia kepada dunia perpustakaan. TBM tetap perlu memberikan layanan yang prima bagi penggunanya sebab dengan layanan yang prima akan banyak orang yang memanfaatkan TBM sehingga dapat meningkatkan kehidupan penggunanya. Pengelolaan layanan di TBM ini juga harus didukung oleh segenap masyarakat sebab TBM bukanlah tanggung jawab pihak-pihak tertentu saja. Kepedulian serta respon positif masyarakat terhadap taman bacaan dapat meningkatkan layanan taman bacaan dan secara tidak langsung akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar TBM tersebut.

Terdapat tiga TBM yang menjadi fokus penelitian yaitu Rumah Baca Zhaffa di Manggarai (selanjutnya disebut TBM-A), TBM@Mall Plaza Semanggi (selanjutnya disebut TBM-B) dan Rumah Cahaya di Depok Timur (selanjutnya disebut TBM-C). Pengelola TBM ini berbeda-beda, TBM-A berada di tengah permukiman warga dan dikelola oleh individu, TBM-B yang berada di pusat perbelanjaan dikelola oleh yayasan yaitu Dewi Hughes International Foundation bekerja sama dengan Coca Cola Foundation dan KEMENDIKNAS, sedangkan TBM-C yang berada di pinggir jalan raya dikelola oleh sukarelawan dari Forum Lingkar Pena. Perbedaan pengelola berdampak pula pada layanan yang terdapat di TBM. Alasan memilih tiga TBM yang berbeda ini yaitu untuk mengetahui karakteristik dari masing-masing TBM tersebut. TBM-A yang berada di sekitar permukiman warga lebih ditargetkan untuk anak-anak dan remaja. Sedangkan TBM-B yang berada di pusat perbelanjaan ditujukan untuk pengunjung pusat perbelanjaan serta masyarakat umum dan TBM-C yang berada di pinggir jalan raya ditujukan untuk anak-anak khususnya siswa sekolah dasar. Meskipun demikian, tujuan ketiga TBM tersebut tetap sama yaitu untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Karena itu, penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap layanan TBM tersebut dilakukan untuk melihat sejauh mana layanan TBM telah memenuhi kebutuhan penggunanya dan menjadi masukan kepada pengelola untuk meningkatkan mutu layanan TBM sehingga dapat mendorong masyarakat untuk menggunakan TBM secara maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Ada beberapa faktor yang menyebabkan TBM kurang dimanfaatkan dengan maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh pelaksanaan layanan yang belum maksimal, koleksi yang belum sesuai dengan kebutuhan pengguna, keterbatasan petugas, sarana dan prasarana yang kurang memadai serta masalah anggaran yang minim dalam mendukung kegiatan TBM. Masalah utama dalam penelitian kali ini adalah sejauh mana layanan TBM telah memenuhi kebutuhan penggunanya. Masalah tersebut akan diteliti dengan melihat persepsi pengguna terhadap layanan di ketiga TBM. Dari rumusan masalah tersebut, dapat diidentifikasi pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi pengguna terhadap jam buka layanan dan kegiatan TBM?
2. Bagaimanakah persepsi pengguna terhadap koleksi TBM?
3. Bagaimanakah persepsi pengguna terhadap tenaga pengelola TBM?
4. Bagaimanakah persepsi pengguna terhadap sarana dan prasarana TBM?
5. Apakah harapan pengguna terhadap layanan TBM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi pengguna terhadap jam buka layanan dan kegiatan
2. Mengetahui persepsi pengguna terhadap koleksi TBM
3. Mengetahui persepsi pengguna terhadap tenaga pengelola TBM
4. Mengetahui persepsi pengguna terhadap sarana prasarana TBM
5. Mengetahui harapan pengguna terhadap layanan TBM guna untuk meningkatkan layanan di masa yang akan datang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat, antara lain:

1.4.1 Manfaat Akademis

Memberikan kontribusi pemikiran kepada Ilmu Perpustakaan dan Informasi dalam konsep layanan perpustakaan umum khususnya TBM dan menjadi pijakan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan mutu layanan perpustakaan khususnya TBM di Rumah Baca Zhaffa, TBM@Mall Plaza Semanggi dan Rumah Cahaya.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Perpustakaan Umum

Harrod's Librarian (Prytherch, 2005:569) mendefinisikan perpustakaan umum sebagai suatu perpustakaan yang sebagian atau seluruhnya dibangun melalui dana masyarakat dan digunakan tidak terbatas untuk golongan tertentu dalam masyarakat melainkan terbuka untuk semua golongan. Pengertian perpustakaan umum dalam *Public Library Manifesto* (1994) yaitu merupakan pusat informasi lokal, yang bertujuan agar semua jenis pengetahuan dan informasi mudah diakses dan digunakan oleh pemakai. Hal ini serupa dengan pengertian yang dijelaskan oleh IFLA (2001:1) bahwa perpustakaan umum yaitu suatu lembaga yang didirikan dan didanai oleh pemerintah lokal, regional maupun nasional atau bentuk organisasi lainnya. Perpustakaan umum menyediakan akses ke pengetahuan, informasi dan hasil karya melalui sumber daya dan layanan yang terbuka untuk seluruh masyarakat tanpa membedakan ras, kewarganegaraan, umur, jenis kelamin, agama, bahasa, ketidaksempurnaan fisik, status ekonomi, status kerja maupun tingkat pendidikan.

Selain itu, Sutarno (2006:43) menyebutkan bahwa perpustakaan umum seringkali diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat. Maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Dari keempat pengertian perpustakaan umum di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan umum adalah suatu pusat informasi yang didanai oleh pemerintah maupun masyarakat lokal, berisi berbagai jenis informasi yang dapat digunakan secara terbuka oleh seluruh golongan masyarakat dan bertujuan untuk mencerdaskan masyarakat.

Dalam buku *Mengenal Perpustakaan* (Sutarno, 2006:14), perpustakaan umum memiliki beberapa ciri-ciri sebagai berikut:

1. Letaknya berada ditengah-tengah masyarakat atau pemukiman penduduk;
2. Proses pengelolanya biasanya lembaga dalam pemerintahan daerah setempat atau masyarakat setempat;
3. Koleksi bahan pustaka meliputi berbagai jenis sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani;
4. Sumber dana berasal dari masyarakat yang dapat berupa pajak atau retribusi yang dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan publik;
5. Penggunaanya adalah seluruh lapisan masyarakat;
6. Perpustakaan umum adalah milik masyarakat dan merupakan layanan umum yang penting. Maka pemakaian oleh masyarakat biasanya tidak dipungut biaya.

Menurut Brophy (2001:26), perpustakaan umum memiliki tiga peran yaitu pendidikan, informasi dan hiburan. Memungkinkan pengguna untuk mendapatkan pembelajaran informal dan tempat belajar; menyediakan akses ke sumber informasi yang terorganisasi; dan menyediakan hiburan terutama melalui peminjaman bahan bacaan fiksi. Selain itu, perpustakaan umum juga dapat menjadi wadah pembelajaran sepanjang hayat (*lifelong learning*). McMenemy (2009:95) mengatakan bahwa perpustakaan umum menjadi fasilitator inti dalam pembelajaran sepanjang hayat sebab terbuka untuk seluruh masyarakat, menyediakan akses ke berbagai bahan belajar secara cuma-cuma, mudah untuk diakses karena jam buka yang relatif nyaman, dan menawarkan pelatihan-pelatihan intruksional.

Tujuan utama perpustakaan umum seperti yang tercantum dalam *The Public Library Service* (IFLA, 2001:2) adalah untuk menyediakan sumber-sumber dan layanan dalam berbagai media untuk memenuhi kebutuhan individu dan kelompok akan pendidikan, informasi, dan pengembangan pemikiran yang meliputi kebutuhan rekreasi dan waktu luang. Perpustakaan umum memiliki peran penting dalam pengembangan dan pemeliharaan masyarakat yang demokratis dengan cara memberikan akses pengetahuan, ide, dan opini yang besar dan bervariasi. Maka menurut Nasution (1992:223), perpustakaan umum yang dalam fungsinya memberikan layanan kepada semua orang secara demokratis, ekonomis

dan efisien merupakan lembaga pendidikan non formal dan kehadirannya sangat didambakan di tengah-tengah masyarakat.

Dalam *Public Library Manifesto* yang dikeluarkan UNESCO pada tahun 1994 disebutkan terdapat misi perpustakaan umum yang berkaitan dengan informasi, literasi, pendidikan dan kebudayaan. Misi perpustakaan umum tersebut yaitu:

1. Menciptakan dan menguatkan kebiasaan membaca anak-anak sejak usia dini;
2. Mendukung individu dan mengarahkan pendidikan mandiri sebaik pendidikan formal disegala tingkatan;
3. Menyediakan kesempatan untuk pengembangan kreativitas individu;
4. Merangsang imajinasi dan kreativitas anak-anak dan remaja;
5. Mempromosikan kepedulian terhadap kebudayaan, apresiasi seni, kemajuan dan inovasi di bidang ilmu;
6. Menyediakan akses ke ekspresi kebudayaan dari seluruh kegiatan dan karya seni;
7. Mendorong dialog antar budaya dan menjembatani berbagai kebudayaan;
8. Mendukung tradisi lisan;
9. Memastikan akses keseluruhan masyarakat terhadap sumber informasi;
10. Menyediakan layanan informasi yang jelas bagi lembaga atau organisasi dan kelompok yang berminat;
11. Memfasilitaskan pengembangan informasi dan keahlian di bidang keahlian komputer;
12. Mendukung dan berpartisipasi dalam aktivitas serta program membaca dan menulis untuk segala usia dan menggagas setiap aktivitas tersebut jika diperlukan.

Pengguna perpustakaan umum berasal dari berbagai macam latar belakang. Hal ini merupakan tantangan bagi perpustakaan umum sebab perpustakaan umum harus dapat menyediakan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Hal ini mengacu pada pendapat McMenemy (2009:52) yang mengatakan pengguna perpustakaan umum yaitu anak-anak serta remaja, pelajar, pengangguran, pekerja, orang dengan keterbatasan, manula, kelompok komunitas, perusahaan, sekolah, dan taman kanak-kanak. Oleh karena pengguna perpustakaan umum yang beragam, maka menurut Sutarno (2006:43) perpustakaan umum merupakan satu-satunya jenis perpustakaan yang masih dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Perpustakaan yang termasuk di dalam kategori perpustakaan umum adalah perpustakaan umum kabupaten/kota, perpustakaan

umum tingkat kecamatan, perpustakaan umum desa/kelurahan, perpustakaan cabang, taman bacaan rakyat/ taman bacaan masyarakat.

2.2 Taman Bacaan Masyarakat

Pengertian Taman Bacaan Masyarakat (TBM) dalam Panduan Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat (2006:9) adalah sebuah tempat/wadah yang didirikan dan dikelola baik masyarakat atau pemerintah untuk memberikan layanan bahan bacaan bagi masyarakat sekitar sebagai sarana pembelajaran sepanjang hidup dalam rangka peningkatan kualitas masyarakat sekitar taman bacaan. Selain itu, TBM juga diartikan sebagai suatu lembaga pembudayaan kegemaran membaca masyarakat yang menyediakan ruangan untuk membaca, diskusi, bedah buku, menulis, dan kegiatan-kegiatan sejenis lainnya, yang dilengkapi dengan berbagai bahan bacaan berupa: buku, majalah, tabloid, koran, komik, dan bahan multi media lainnya serta di dukung oleh pengelola yang berperan sebagai motivator (Kemendiknas, 2011:6).

Dapat disimpulkan bahwa TBM yaitu sebuah lembaga yang tidak hanya menyediakan bahan bacaan tetapi juga sebagai ruang untuk kegiatan masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan minat baca dan kreativitas masyarakat, dan di dukung oleh pengelola yang mampu menggerakkan masyarakat ke arah yang lebih baik. Target atau sasaran pengguna TBM adalah masyarakat pedesaan, masyarakat dengan latar pendidikan dasar, anak usia dini dan juga masyarakat umum.

Penyelenggaraan TBM dimaksudkan untuk menyediakan akses bahan bacaan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat. Adapun tujuannya sebagai berikut (Kemendiknas, 2011:7):

1. Meningkatkan kemampuan keberaksaraan dan keterampilan membaca;
2. Menumbuhkembangkan minat dan kegemaran membaca;
3. Mendorong terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat;
4. Mewujudkan kualitas dan kemandirian masyarakat yang berpengetahuan, berketerampilan, berbudaya maju, dan beradap.

Selain keempat tujuan di atas, terdapat tujuan lainnya dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005:3) yaitu menjadi wadah kegiatan belajar masyarakat.

Hermawan dan Zen (2006:43) mengatakan bahwa sebagian TB (taman bacaan) muncul di tengah-tengah masyarakat untuk mendukung program pemberantasan buta huruf. Tetapi sejak tahun 2010, pemerintah juga berupaya untuk membangun TBM di ruang publik seperti pusat perbelanjaan, rumah sakit, rumah ibadah maupun terminal. Hal ini dilakukan pemerintah karena biasanya masyarakat yang berada di ruang publik tersebut lebih cenderung *idle* (tidak melakukan apa-apa) atau hanya mengobrol dengan teman. Maka dengan adanya TBM di ruang publik ini, diharapkan masyarakat dapat menjadikan budaya baca sebagai alternatif rekreasi.

TBM adalah salah satu nama lain dari perpustakaan komunitas (*community-based library*). Perpustakaan komunitas selain dikenal dengan istilah TBM, dikenal juga dengan istilah lain yaitu rumah baca, sanggar baca, *learning lounge*, bale baca, rumah pintar dan lainnya. Penggunaan istilah semacam ini untuk menghadirkan suasana perpustakaan yang baru, menyenangkan, ringan, tidak monoton, kaku dan suram.

Fungsi yang melekat pada TBM adalah sebagai (1) sumber belajar, (2) sumber dari segala informasi dan (3) sebagai tempat rekreasi-edukasi (Kemendiknas, 2011:8). Hal yang serupa juga dikemukakan oleh Zandy (2004:8), TBM atau perpustakaan berbasis komunitas memiliki peranan amat penting, yaitu sebagai salah satu sarana pendidikan. Selain itu, juga merupakan sumber ilmu pengetahuan dan pusat kegiatan belajar. Perpustakaan komunitas atau taman bacaan juga menjadi pilihan lain untuk berekreasi karena selain buku pengetahuan umum terdapat buku cerita yang mengembangkan daya imajinasi dan kreatif pengguna. Dapat disimpulkan bahwa TBM juga memiliki peran yang sama dengan perpustakaan umum yaitu untuk mendukung pembelajaran sepanjang hayat, menyediakan akses informasi terbaru serta memberikan hiburan yang murah dan mudah bagi masyarakat.

TBM atau perpustakaan komunitas ini muncul dikarenakan adanya kekecewaan masyarakat kepada perpustakaan umum dalam memberikan layanan yang sesuai bagi kebutuhan mereka. Hal ini selaras dengan pendapat Kamil (2003:1), kebutuhan akses bahan bacaan dan akses untuk mendapatkan informasi

dalam berbagai format mendorong munculnya perpustakaan komunitas di Indonesia yang diawali oleh perorangan, lembaga institusi dan juga lembaga non pemerintah. Disamping itu, timbulnya gaya hidup masyarakat yang menyadari bahwa minat baca sangat penting dalam kehidupan juga mendorong munculnya TBM atau perpustakaan komunitas ini. Beberapa tahun belakangan TBM banyak didirikan oleh masyarakat yang menyadari pentingnya minat baca khususnya publik figur seperti Andi F. Noya, yang mendirikan perpustakaan komunitas di daerah Serpong, Rieke Dyah Pitaloka, Yessy Gusman serta Dewi Hughes yang ditunjuk oleh Kementerian Pendidikan Nasional untuk mengelola TBM di pusat-pusat perbelanjaan. Hal ini senada dengan pendapat Sulistyio Basuki (2008) yang mengatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi alasan didirikannya perpustakaan komunitas yaitu faktor gaya hidup, karena tidak bekerja, idealisme, merasa pendirian taman bacaan tersebut salah satu bentuk tanggung jawab sosial, memperlihatkan sebuah sikap bahwa mereka bebas dari otoritas pemerintahan.

TBM atau perpustakaan komunitas ini dapat digolongkan menjadi empat jenis yaitu taman bacaan yang dikelola oleh perorangan atau keluarga, LSM maupun yayasan, perusahaan atau yang dikelola oleh badan pemerintah (Sulistyio Basuki, 2008). TBM yang dikelola oleh individual atau keluarga biasanya ditujukan untuk masyarakat sekitar lingkungan TBM. Jenis koleksinya adalah koleksi pribadi dari individu atau keluarga tersebut. Jenis kedua yaitu yang dikelola oleh LSM atau yayasan banyak didirikan akhir-akhir ini contohnya TBM yang didirikan oleh 1001 Buku di daerah Manggarai, awalnya 1001 Buku merupakan jaringan taman bacaan serta “payung” penyalur buku-buku untuk taman bacaan yang ada di Indonesia namun kemudian mendirikan TBM mereka sendiri di daerah Manggarai. Perusahaan biasanya juga mengembangkan taman bacaan dalam rangkaian *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) perusahaan tersebut, contohnya Coca Cola Foundation. Tidak hanya perusahaan namun juga terkadang pusat perbelanjaan melakukan hal yang dan biasanya bekerja sama dengan pihak lain dalam melaksanakan program ini. Salah satu buktinya yaitu pengembangan TBM@Mall di pusat perbelanjaan seperti Blok M Mall, Plaza Semanggi, WTC Serpong dan lainnya. Jenis yang terakhir yaitu taman bacaan yang dikelola oleh pemerintah. TBM yang dikelola oleh pemerintah ini menjadi

tanggung jawab Direktorat Jenderal Pendidikan Formal dan Informal, Kementerian Pendidikan Nasional. Meskipun berbeda dalam manajemen pengelolaan, tetapi tujuan mereka sama dengan perpustakaan pada umumnya yaitu untuk memberikan layanan akses informasi kepada masyarakat luas serta meningkatkan budaya baca dan tulis.

Untuk mempopulerkan TBM, biasanya pengelola melakukan promosi. Kegiatan promosi ini sebagai ajang sosialisasi layanan dan kegiatan yang diberikan oleh TBM kepada masyarakat dalam atau luar lingkungan serta mengajak mereka menggunakan TBM. Promosi menurut Kotler (1997) yaitu merupakan bagian dari pemasaran yang dapat dijelaskan sebagai bentuk komunikasi yang dilakukan organisasi untuk mempengaruhi respon pelanggan yang sudah ada dan pelanggan potensial. Dampak dari promosi adalah akan banyak masyarakat yang berkunjung serta memanfaatkan TBM. Promosi dapat dilakukan dengan banyak cara dan menggunakan media sederhana maupun media elektronik

Menurut Pantry dan Griffiths (2005:93) salah satu cara untuk mempromosikan sebuah perpustakaan, yaitu dengan menerbitkan media publikasi sendiri. Media publikasi ini dapat menginformasikan perpustakaan atau *information centre* itu sendiri serta layanan yang ada. Dalam publikasi tersebut pengelola TBM dapat menyertakan nama lengkap TBM, identitas dan tujuan dari TBM tersebut untuk memberitahukan kepada masyarakat mengenai layanan yang ada dan yang akan disediakan. Menurut Sulistyo Basuki (1991:286) terdapat enam cara untuk memamerkan jasa perpustakaan berupa: (1) nama dan logo; (2) poster dan *leaflet*; (3) pameran; (4) media dan video; (5) ceramah; dan (6) iklan.

TBM dapat membuat nama dan logo yang menarik pengguna. Pembuatan logo dan nama perlu menggunakan nama yang khas dan mudah diingat. Poster dan *leaflet* juga dapat dilakukan untuk mengenalkan layanan dan kegiatan yang dilaksanakan di TBM. Pameran dapat digunakan sebagai ajang promosi TBM, sasaran pameran ini adalah masyarakat luas sehingga TBM dapat dikunjungi dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang tidak tinggal di lingkungan TBM saja.

Sarana promosi lainnya yaitu media elektronik seperti radio, video dan iklan dapat menjadi pilihan menarik dalam mempromosikan layanan TBM. Promosi melalui radio dapat dilakukan dengan memanfaatkan radio komunitas yang sudah banyak tersebar di kampung-kampung. Selain itu, media elektronik seperti internet dapat digunakan sebagai tempat promosi. (Yulaelawati, 2010). Perkembangan teknologi yang pesat memungkinkan promosi dapat dilakukan dalam dunia maya atau internet. Promosi melalui internet dapat dilakukan melalui *blog* atau jejaring sosial seperti *Facebook* atau *Twitter*.

Besar atau kecilnya TBM tetap memerlukan anggaran untuk menunjang kegiatan yang dilakukan. Anggaran adalah jumlah total dana yang tersedia untuk memenuhi biaya dari sebuah perpustakaan untuk waktu yang telah ditetapkan (biasanya satu atau dua tahun) (Reitz, 2004:106). Anggaran atau *budget* TBM sebagian besar digunakan untuk pengadaan koleksi. Sumber-sumber anggaran tersebut dapat berasal dari (1) swadaya masyarakat, (2) pemerintah, (3) swasta, (4) organisasi kemasyarakatan, (5) sumbangan yang tidak mengikat (Depdiknas, 2005:4).

Anggaran untuk TBM yang dibentuk oleh individu biasanya berasal dari dana pribadi. Untuk TBM yang didirikan oleh individu ini juga memiliki donatur tetapi tidak tetap. Pengelola individu juga dapat meminta bantuan kepada pemerintah. Pemerintah melalui Direktorat Pembinaan Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan Nasional memiliki program bantuan dana khusus untuk TBM. Dana bantuan tersebut dibedakan pula antara TBM yang ada di permukiman warga dengan TBM ruang publik seperti di pusat perbelanjaan. Dana yang diberikan untuk TBM yang di sekitar permukiman warga sebesar Rp.20.000.000–Rp.30.000.000. Prosentase pemanfaatan dana tersebut minimal 50% untuk pengadaan bahan bacaan, maksimal 10% untuk pengadaan sarana, minimal 20% untuk biaya kegiatan pembudayaan kegemaran dan maksimal 20% untuk biaya operasional (Kemendiknas, 2011:14-15).

Sedangkan untuk dana bantuan TBM ruang publik sebesar diberikan bantuan dana sebesar Rp.150.000.000 dengan prosentase minimal 33,31% untuk pembelian bahan bacaan, minimal 16,67% untuk pengadaan sarana, maksimal

13,33% untuk penyelenggaraan kegiatan pembudayaan membaca dan minimal 36,7% untuk biaya operasional (Kemendiknas, 2012:14-15). Sebagai pertimbangan untuk menentukan besar kecilnya anggaran yang dibutuhkan dapat ditentukan atas faktor antara lain (Perpusnas, 2001:9):

1. Besar perpustakaan dalam arti luas ruangan, jumlah koleksi, pengguna, petugas, skala pelayanan perpustakaan
2. Jenis jasa layanan
3. Kelompok dan jumlah pemakai yang dilayani
4. Jangka waktu (biasanya 1 tahun)

2.3 Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat

2.3.1 Layanan Taman Bacaan Masyarakat

Layanan secara umum menurut Lehtinen (dalam Jasfar, 2005:17) yaitu aktivitas atau rangkaian dari aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam interaksi dengan seseorang atau mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Sebagai salah satu pusat informasi, layanan menjadi hal yang penting dalam pengelolaan TBM sehari-hari dan harus dilakukan secara baik agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi. Manfaat dari pemberian layanan ini yaitu dapat menyebarkan informasi kepada pengguna.

Menurut Mudjito (1992:79), layanan merupakan semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan melakukan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pemakai jasa perpustakaan umum. Seluruh kegiatan perpustakaan umum mulai dari pemimpin, petugas-petugas, tata usaha serta kelompok pustakawan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif agar layanan perpustakaan berjalan lancar. Melalui layanan perpustakaan ini diharapkan bahwa pengguna dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara optimal dan memanfaatkan fasilitas yang ada dalam menunjang penyampaian informasi yang ada.

Berdasarkan UU No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 14, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Oleh sebab itu, sebagai salah satu bentuk perpustakaan TBM harus dapat menerapkan layanan cepat, tepat, mudah dan murah bagi pengguna. Menurut Sutarno (2006:90-91) layanan yang baik adalah yang dapat memberikan

rasa senang dan puas kepada pemakai. Dalam memberikan layanan, pada umumnya TBM memberikan secara cuma-cuma meskipun tidak menutup kemungkinan tetap ada beberapa layanan TBM yang memungut biaya.

Pelayanan di suatu TBM akan menentukan keberhasilan TBM tersebut. Menurut Ernawati (2010:71), TBM yang baik adalah taman bacaan yang memuaskan pengguna. Keberhasilan dari TBM dalam melayani masyarakat penggunaannya antara lain terlihat dari jumlah orang yang memanfaatkan TBM setiap hari dan seberapa jauh TBM menyediakan berbagai jenis koleksi bacaan yang dibutuhkan oleh pengguna. Layanan yang baik dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan segala informasi yang ada sedangkan bila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka TBM tersebut akan sepi pengunjung. Selain memberikan layanan yang prima, TBM sebaiknya juga memberikan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat penggunaannya.

2.3.1.1 Sistem Layanan Taman Bacaan Masyarakat

Layanan TBM memiliki sistem yang sama seperti sistem layanan perpustakaan pada umumnya. Sistem layanan perpustakaan memiliki dua sistem yaitu sistem pinjam tertutup/*closed access* dan sistem pinjam terbuka/*open access* (Lasa, 1994:4).

1. Sistem tertutup atau disebut *closed access*
Suatu sistem pinjam yang tidak memperbolehkan pengguna masuk ke ruangan koleksi dan tidak dapat mengambil sendiri koleksi perpustakaan yang ingin dipinjamnya. Dengan sistem ini pengguna menelusur identitas dan nomor panggil koleksi yang diperlukan dengan menggunakan katalog, selanjutnya memberikan nomor panggil tersebut kepada petugas. Dalam sistem layanan tertutup ini apabila pengguna tidak mendapatkan nomor panggil dari koleksi yang diinginkan, maka sulit untuk mencari koleksi alternatif atau judul lain yang relevan.
2. Sistem terbuka atau disebut *open access*
Suatu sistem peminjaman terbuka bagi pengguna. Pengguna diperbolehkan masuk ke dalam ruangan koleksi, mencari dan mengambil koleksi yang dibutuhkan. Dengan sistem seperti ini pengguna akan lebih leluasa untuk mencari koleksi

Di dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (Depdiknas, 2005:17), disebutkan bahwa sistem pelayanan di TBM menggunakan sistem

layanan terbuka sehingga pengunjung/pengguna dapat masuk ke ruang baca untuk memilih dan mengambil bahan bacaan sendiri dari rak, atau dapat pula minta bantuan dari petugas. Dengan sistem layanan yang terbuka pengguna dapat lebih mengeksplorasi bahan bacaan apa saja yang ingin mereka baca dan memungkinkan mereka mendapatkan alternatif bacaan lainnya yang jika bahan bacaan pokok yang dicari tidak ada di rak atau lemari penyimpanan.

2.3.1.2 Jenis Layanan Taman Bacaan Masyarakat

Macam-macam layanan yang diberikan suatu perpustakaan biasanya bergantung pada jenis dan besar perpustakaan. Layanan perpustakaan berbasis komunitas adalah layanan yang dikaitkan dengan masyarakat sekitar (Laksmi, 2007:261). Oleh sebab itu, layanan yang ada di TBM tidak selengkap perpustakaan pada umumnya sebab layanan yang diberikan harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sekitar dan kemampuan mereka.

Ernawati (2010:71) mengatakan bahwa jenis pelayanan TBM terdiri dari dua jenis yaitu layanan membaca dan layanan sirkulasi. Layanan membaca yaitu memanfaatkan bahan bacaan seperti buku, majalah, surat kabar dan lainnya untuk dibaca di ruang baca. Sedangkan layanan sirkulasi/peminjaman adalah peminjaman buku untuk dibawa ke rumah atau di luar ruangan TBM. Namun, layanan yang diberikan oleh TBM tidak hanya akses bahan bacaan saja, terdapat pula layanan pembelajaran seperti yang disebutkan dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat Rintisan (2011:9) berikut ini:

1. Membaca di tempat; agar pengunjung mau dan gemar membaca di TBM maka bahan bacaan yang disediakan hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan pengunjung. Dengan menemukenali minat dan karakteristik pengunjung dapat menentukan bahan bacaan yang tepat
2. Meminjamkan buku; buku dapat dibawa pulang untuk dibaca ke rumah dalam waktu tertentu dan peminjam wajib mengembalikan tepat waktu.
3. Pembelajaran; dengan menggunakan berbagai pendekatan, misalnya:
 - a. Membacakan buku dan/atau mendongeng untuk anak usia dini
 - b. Membimbing belajar membaca, menulis, berhitung, dan berkomunikasi
 - c. Belajar sambil praktek keterampilan dan melaksanakan kegiatan yang menyenangkan dan bermanfaat

- d. Menentukan teknik membaca cepat (*scanning* dan *skimming*)
- e. Menemukan kalimat dan kata kunci dari bacaan
- f. Lomba menceritakan kembali buku yang telah dibaca, membedahnya dan mengenal bagaimana memproduksi buku, bagaimana menjadi pembaca dan penulis kreatif.

Sedangkan jenis layanan yang ada di TBM Ruang Publik yaitu berupa layanan membaca di tempat, pembelajaran serta kegiatan literasi dan praktek keterampilan seperti diskusi tematik, bedah buku, temu penulis, pelatihan jurnalistik, nonton film bareng dan pelatihan keterampilan fungsional (Kemendiknas, 2012:7).

Layaknya perpustakaan lainnya, TBM juga memberikan layanan peminjaman atau sirkulasi. Menurut Lasa HS (1994:2) pelayanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi yang tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Layanan sirkulasi ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna TBM apabila mereka telah menjadi anggota TBM. Koleksi yang dipinjamkan biasanya buku teks sedangkan surat kabar dan koleksi referensi tidak dapat dibawa pulang. Waktu peminjaman biasanya berkisar antara 3 hari, 7 hari atau 2 minggu untuk sekali meminjam dengan mempertimbangkan jumlah koleksi yang ada di TBM (Depdiknas, 2005). Oleh karena itu, layanan sirkulasi TBM ini sangat bergantung pada jumlah koleksi maka pengelola TBM sedapat mungkin mengatur layanan sirkulasi ini agar bahan bacaan di TBM tidak kosong.

Selain layanan baca di tempat dan sirkulasi, jenis layanan lainnya adalah layanan pembelajaran. Dari jenis layanan pembelajaran ini maka dapat dibentuk program kegiatan TBM yang mendorong minat baca dan kreativitas masyarakat. Hal ini senada dengan yang dikatakan Raseroka dalam Dent (2005:40) bahwa biasanya perpustakaan komunitas menyediakan layanan pendidikan informasi seperti kecakapan literasi. Program layanan pembelajaran tersebut dapat dilakukan secara kreatif.

Menurut Yulaelawati (2010) program-program kreatif yang dapat dilakukan seperti kegiatan membaca bersama, menonton film, menceritakan kembali isi buku, teater, belajar dari lingkungan sekitar, praktek isi buku, bedah buku, dongeng boneka, mengunjungi si sakit, berkunjung ke taman bacaan

masyarakat kreatif, membuat buku cerita bergambar, usaha ekonomi kreatif, kerjasama sekolah, belajar di taman bacaan masyarakat dan lain-lain. Dengan memberikan program yang merangsang kreativitas ini maka akan mengembangkan minat bakat masyarakat. Walaupun begitu, program kegiatan TBM tetap disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat penggunaannya.

Program-program layanan kegiatan pembelajaran di atas memiliki bermacam-macam manfaat. Misalnya, dengan adanya program mendongeng, pengguna khususnya anak-anak dapat mengasah imajinasi atau dengan adanya program seperti menceritakan kembali isi buku, pengguna dapat mengasah keberanian untuk berbicara di depan umum dan melatih pengguna untuk lebih mengambil makna dari buku. Sedangkan, program kegiatan mengunjungi si sakit bermanfaat untuk memupuk toleransi (Yulaeawati, 2010:73).

Selain itu, TBM dapat mendorong masyarakat sekitar dengan memanfaatkan keahlian mereka sehingga dapat mendirikan usaha ekonomi kreatif. Maka, TBM secara tidak langsung dapat membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat. Untuk program kerja sama sekolah, TBM dapat membantu siswa untuk memperoleh bahan bacaan tambahan dan meningkatkan minat baca mereka. Jadi, program kreatif yang ada di TBM tidak hanya mendorong minat baca masyarakat namun juga dapat meningkatkan kemampuan tulis menulis, kreativitas mendorong keberanian penggunaannya untuk berpendapat serta meningkatkan rasa kepedulian terhadap sesama.

Layanan TBM juga memperhatikan hari dan jam buka sebab seperti yang dikatakan sebelumnya layanan TBM harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya. Oleh sebab itu, hari dan jam buka juga menjadi salah satu faktor penting. Dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005:18) disebutkan bahwa hari dan jam buka TBM hendaknya disesuaikan dan mempertimbangkan aktivitas kerja anggota dan masyarakatnya. Idealnya TBM dilakukan sore hari bahkan malam hari karena pagi hari anggota dan masyarakat pada umumnya mencari nafkah. Begitu pula sebaliknya, apabila pengguna dan masyarakat bekerja di sore hari, TBM dapat buka di pagi hari. Waktu layanan ini

sangat mempengaruhi masyarakat untuk memanfaatkan TBM. Jika waktu buka yang tepat maka TBM akan ramai dan sebaliknya jika tidak sesuai maka pemanfaatan TBM akan tidak maksimal.

2.3.2 Koleksi Taman Bacaan Masyarakat

Jenis koleksi yang terdapat di perpustakaan menentukan pula jenis perpustakaan tersebut. Hermawan dan Zen (2006:17) mengatakan koleksi adalah inti sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Ditambahkan pula bahwa indikator baik buruknya sebuah perpustakaan ditentukan oleh koleksi. TBM sebagai salah satu contoh perpustakaan harus dapat mengetahui jenis koleksi yang idealnya ada dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berdasarkan Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005:4), koleksi bahan bacaan TBM adalah 40% bahan bacaan hiburan, 30% ilmu pengetahuan praktis dan 30% mengenai ilmu-ilmu lainnya seperti agama, politik, kesenian, hukum, pendidikan.

Koleksi yang disediakan oleh TBM bersifat umum dan mencakup berbagai macam ilmu pengetahuan. Berikut ini adalah jenis-jenis bahan pustaka untuk TBM (Depdiknas, 2005:7-8):

1. Buku

Terdiri atas berbagai jenis antara lain:

- a. Buku referensi: buku-buku referensi yang perlu disediakan di TBM adalah buku-buku referensi umum seperti kamus-kamus bahasa, kamus-kamus subjek tertentu, dan berbagai jenis direktori yang dibutuhkan masyarakat.
- b. Buku teks dan buku ilmu pengetahuan praktis: buku teks yang perlu disiapkan di TBM adalah jenis buku teks pelengkap, buku ilmu praktis yang sesuai dengan kebutuhan dan situasi lokal adalah jenis buku yang sangat penting bagi TBM.
- c. Buku fiksi: buku-buku fiksi, seperti roman, novel, cerita dongeng, dan komik akan menarik minat masyarakat untuk datang ke TBM.

2. Majalah, buletin dan sejenisnya

Majalah, buletin dan terbitan berkala lainnya terdapat dalam berbagai jenis dan subjek: majalah anak-anak, majalah wanita, majalah berita umum, majalah sastra, ekonomi, olahraga, pemerintahan. Semua jenis bacaan ini baik dan dapat dimanfaatkan untuk mendorong peningkatan minat dan kebiasaan membaca masyarakat.

3. Surat kabar (harian, mingguan)

Surat kabar harian atau tabloid adalah jenis bacaan yang sangat penting dan merupakan unsur utama di samping buku dan majalah. Oleh karena itu

perlu selalu disediakan di TBM. Jenis bacaan ini paling besar pengaruhnya dalam mendorong masyarakat mendapatkan informasi.

4. Bahan bacaan lainnya

Bahan bacaan lainnya seperti pamflet yang berisi petunjuk/pengetahuan praktis perlu disediakan untuk pengguna TBM.

Pengadaan dan pengembangan koleksi tetap dilakukan oleh TBM agar koleksi lebih mutakhir dan bercorak. Dalam melakukan pengadaan dan pengembangan koleksi, TBM harus melihat kebutuhan penggunanya. Pengembangan koleksi ini menurut Sutarno (2006:115), bertujuan untuk menambah jumlah, meningkatkan dan jenis bahan bacaan serta meningkatkan mutu sesuai dengan kebutuhan masyarakat pemakai. Pengadaan koleksi dapat dilakukan dengan membeli sendiri dengan dana/anggaran yang tersedia, meminjam atau menukar dengan perpustakaan/TBM lainnya dan donasi atau wakaf buku (Depdiknas, 2011:16).

Pengadaan koleksi bahan bacaan TBM harus melihat siapa target TBM tersebut. Jika target pengguna adalah anak-anak dan remaja maka disediakan buku cerita bergambar, komik serta buku pelajaran pendukung. Sedangkan bila target pengguna adalah ibu-ibu TBM menyediakan buku masak, buku keterampilan atau buku mengenai pengasuhan anak. Namun, bahan bacaan umum seperti buku-buku mengenai tokoh, agama, sastra, panduan serta referensi tetap disediakan. Selain disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, kriteria bahan bacaan lainnya yaitu koleksi bahan bacaan disesuaikan dengan kemampuan belajar masyarakat, dapat memotivasi dan membantu masyarakat dan/atau kelompok belajar dalam meningkatkan kemampuan membaca serta tertuju pada masalah nyata dan kebutuhan pengguna (Depdiknas, 2006:42). Pengadaan bahan bacaan yang sesuai serta selaras dengan tujuan TBM akan menjadi salah satu kunci sukses keberhasilan TBM.

Penyortiran/seleksi bahan bacaan yang terkumpul dilakukan bertujuan agar terpisah bahan bacaan yang tidak layak dibaca oleh masyarakat (Depdiknas, 2006:19). Unsur seperti SARA, pornografi dan kekerasan juga dihindari pada saat pemilihan koleksi. Pemilihan koleksi bahan pustaka yang tepat akan meningkatkan pemanfaatan layanan TBM. Menurut Mary Leonhardt (2000),

untuk pemilihan koleksi anak di TBM, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pemilihan koleksi yang tepat guna untuk anak, yaitu sebagai berikut:

1. Mencermati perkembangan selera anak.
Pada umumnya anak-anak memiliki imajinasi yang berbeda, seperti anak laki-laki menyukai petualangan, pahlawan, dan cerita tentang orang baik dan jahat. Sedangkan anak perempuan lebih menyukai persahabatan, cinta dan keluarga.
2. Biasanya anak-anak lebih menyukai fiksi yang imajinatif atau realistik.
Anak-anak yang menyukai fiksi realistik biasanya menikmati cerita-cerita misteri, spionase, atau kisah-kisah nyata tentang hubungan sebab akibat. Anak-anak yang selernya lebih mengarah kepada buku-buku imajinatif akan lebih menyukai cerita-cerita fantasi (sihir dan keajaiban-keajaiban) dan buku fiksi ilmiah.
3. Menyediakan buku-buku yang alurnya melibatkan minat khusus anak.
Buku-buku fiksi anak yang berhubungan dengan hobi atau minat anak-anak pada umumnya mengenai sepak bola, beberapa buku tentang berburu dan berkemah, bahkan beberapa buku tentang menyanyi dan lainnya.
4. Hampir seluruh anak menyukai buku humor
Bahkan anak-anak yang mengatakan bahwa mereka tidak menyukai buku sama sekali biasanya dapat diajak membaca buku-buku humor.
5. Menyediakan buku tentang tokoh yang dikenal anak-anak
Agar anak-anak mencintai membaca, sangat penting bahwa mereka melihat diri mereka dalam buku.

2.3.3 Tenaga Pengelola Taman Bacaan Masyarakat

Selain koleksi, unsur yang mendukung layanan adalah pengelola atau petugas. Kemampuan dan sikap seorang petugas TBM sangat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Menurut Pantry dan Griffiths (2005:31) untuk memutuskan petugas yang dibutuhkan, suatu perpustakaan harus dapat mengidentifikasi perlengkapan (atau spesifikasi) untuk layanan yang akan disediakan kepada pengguna internal atau eksternal. Oleh karena itu, petugas TBM juga harus disesuaikan dengan layanan dan kegiatan yang diberikan sebab pemilihan petugas yang tepat akan meningkatkan manfaat dari kegiatan yang dilakukan oleh TBM.

Dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005), pengelola TBM adalah kepala TBM, petugas bidang administrasi dan teknis serta petugas bidang layanan pembaca. Kebijakan berapa banyak pengelola sangat

fleksibel, karena bisa disesuaikan dengan kondisi masing-masing TBM (Yulaelawati, 2010:18).

Tugas Kepala TBM yaitu (1) untuk memimpin TBM, (2) menyusun dan menetapkan program TBM, (3) mengembangkan dan memajukan TBM, (4) melakukan kerjasama antarTBM maupun perpustakaan atau institusi lain (pemerintah dan swasta), dan (5) mengkoordinasikan dan mengawasi/mengontrol pelaksanaan tugas administrasi/ pengolahan dan tugas-tugas layanan (Depdiknas, 2005:3). Selain itu, Yulaelawati (2010:14) mengatakan bahwa seorang ketua juga memiliki tugas sebagai pendorong masyarakat untuk membaca dan memanfaatkan TBM. Tugas petugas administratif dan teknis di dalam Pedoman Pengelolaan TBM (2005:3) meliputi (1) mengurus kegiatan administrasi dan surat menyurat, (2) mengadakan pemilihan dan pengadaan bahan pustaka, (3) melaksanakan pengembangan koleksi, (4) membuat laporan administrasi dan teknis.

Begitu pula untuk petugas bidang layanan pembaca mempunyai tugas seperti (1) menyiapkan dan mengatur tata tertib layanan, (2) melaksanakan/menyelenggarakan layanan, (3) melaksanakan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, (4) melaksanakan administrasi keanggotaan, (5) melaksanakan administrasi keanggotaan dan membuat laporan pelayanan dan penggunaan koleksi TBM. Selain itu, menurut Ernawati (2010:71) terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh tenaga pelayanan TBM yaitu sebagai berikut:

1. Memiliki pengetahuan dasar tentang pengelolaan TBM;
2. Memiliki kemauan, dedikasi, dan kemampuan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti, tekun dan senang membaca;
3. Berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya atau minta tolong.
4. Pandai bergaul sehingga orang merasa diperhatikan

Dalam pengertian TBM menurut Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Rintisan (Kemendiknas, 2011:4), disebutkan bahwa pengelola juga bertindak juga sebagai motivator, artinya petugas TBM harus menjadi seorang yang mampu mendorong masyarakat pengguna TBM untuk menggunakan koleksi, fasilitas serta berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh TBM. Selain itu, di dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (Depdiknas, 2005:5) tertulis bahwa untuk

mengembangkan dan membina petugas TBM diperlukan bekal pendidikan dan pelatihan yang meliputi: (1) pengetahuan tentang pengantar perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo), (2) manajemen TBM, (3) pemilihan/pengadaan bahan pustaka serta (4) pelayanan pemustaka.

Hermawan dan Zen (2006:57) mengatakan terdapat lima peran pustakawan yaitu sebagai edukator, manajer, adminisitrator serta supervisor. Kelima peran pustakawan ini juga dapat dijadikan peran untuk seorang petugas TBM. Petugas TBM hendaknya dapat menjadi edukator yaitu dengan membantu anak-anak usia dini atau orang yang buta huruf untuk membaca dan menulis. Sebagai manajer, petugas TBM menyediakan informasi terbaru serta mengelola TBM secara optimal agar terwujudnya visi dan misi TBM. Petugas TBM juga dapat menjadi administrator yaitu mampu menyusun, melaksanakan serta melakukan evaluasi terhadap layanan yang ada di TBM selanjutnya menjadi supervisor. Petugas TBM menjadi pribadi yang sabar, berpandangan luas dan dapat bekerja sama dengan masyarakat serta TBM lainnya agar dapat meningkatkan TBM itu sendiri.

2.3.4 Sarana dan Prasarana Taman Bacaan Masyarakat

Sarana dan prasarana adalah unsur pendukung berjalannya layanan TBM. Ruang, fasilitas dan perabotan merupakan komponen sarana dan prasarana. Pemilihan lokasi TBM juga merupakan hal yang penting, TBM sebaiknya berada di tempat yang strategis dan mudah diakses. Dalam buku *Taman Bacaan Masyarakat Kreatif* disebutkan bahwa ruangan TBM sebaiknya menyatu dengan rumah ketua TBM agar memudahkan pengawasan dan lebih fleksibel untuk menentukan waktu bukanya. Bila tidak memungkinkan TBM dapat ditempatkan di rumah warga lainnya yang berwatak pencita buku. Bila tidak memungkinkan lagi, dapat dipilih sarana publik seperti balai pertemuan atau tempat ibadah.

Untuk ukuran ruangan TBM bervariasi dan tergantung dari ruangan yang tersedia. Akan tetapi, dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Rintisan (2011) disebutkan bahwa luas ruangan sebesar 30 m², sedangkan menurut Yulaelawati (2010) ukuran idealnya, tak kurang dari 4m x

5m atau 20 m². Walaupun belum ada standar khusus, ruangan TBM dibuat semenarik mungkin agar meninggalkan kesan monoton dan suram. Salah satu fasilitas TBM lainnya yaitu ruang baca. Menurut Yulaelawati (2010:28), sebaiknya area baca ini agak luas dan memberi kesan nyaman. Bisa menyatu dengan ruang penyimpanan buku, bisa pula terpisah.

Perlengkapan atau mebeler TBM, disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan setiap TBM, antara lain seperti (1) rak buku, (2) rak majalah, (3) gantungan surat kabar, (4) meja kerja petugas, (5) fasilitas baca (meja, kursi, karpet, tikar, dll), (6) lemari/ kotak katalog. (Depdiknas, 2005:4).

Sedangkan untuk TBM yang ada di ruang publik seperti di *mall* sarana pendukungnya tidak jauh berbeda yaitu antara lain: (1) rak/lemari buku, (2) *display* buku baru, (3) rak majalah, (4) gantungan koran, (5) meja kerja, (6) fasilitas untuk membaca seperti meja/bangku, alas duduk (tikar/karpet) dan kaca mata baca, (7) panggung kecil, (8) permainan edukatif untuk anak, dan (9) akses internet (Kemendiknas, 2012:8).

2.4 Persepsi

Persepsi menurut Rakhmat (1993:51), yaitu pengalaman mengenai objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan Walgito (2010:99) menjelaskan persepsi sebagai suatu proses yang di dahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris. Hanurawan (2010:34) menyatakan persepsi adalah sejenis aktivitas pengelolaan informasi yang menghubungkan seseorang dengan lingkungannya. Persepsi juga dapat diartikan sebagai proses dalam memahami lingkungan yang melibatkan pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pengalaman psikologis (Silalahi, 2009:287). Pengertian persepsi dalam buku *Organization Behaviour* yaitu proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Robbins dan Judge, 2003:123). Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu proses yang terjadi dalam diri

individu yang memberikan pemahaman, tanggapan, serta kesan dari sebuah informasi yang di dapatnya dari lingkungan sekitar melalui hal-hal yang dirasakan atau yang dengar dengan alat indera.

Dalam melihat sesuatu individu memiliki penilaian yang berbeda-beda satu dengan lainnya maka dari itu, menurut Sekuler dan Blake (2002:1) persepsi tidak perlu menyediakan pandangan yang sempurna dari dunia ini. Apa yang paling utama yaitu menyediakan kita sebuah pandangan yang berguna tentang dunia, sesuatu yang mengizinkan kita untuk berinteraksi secara aman dan efektif dengan lingkungan kita.

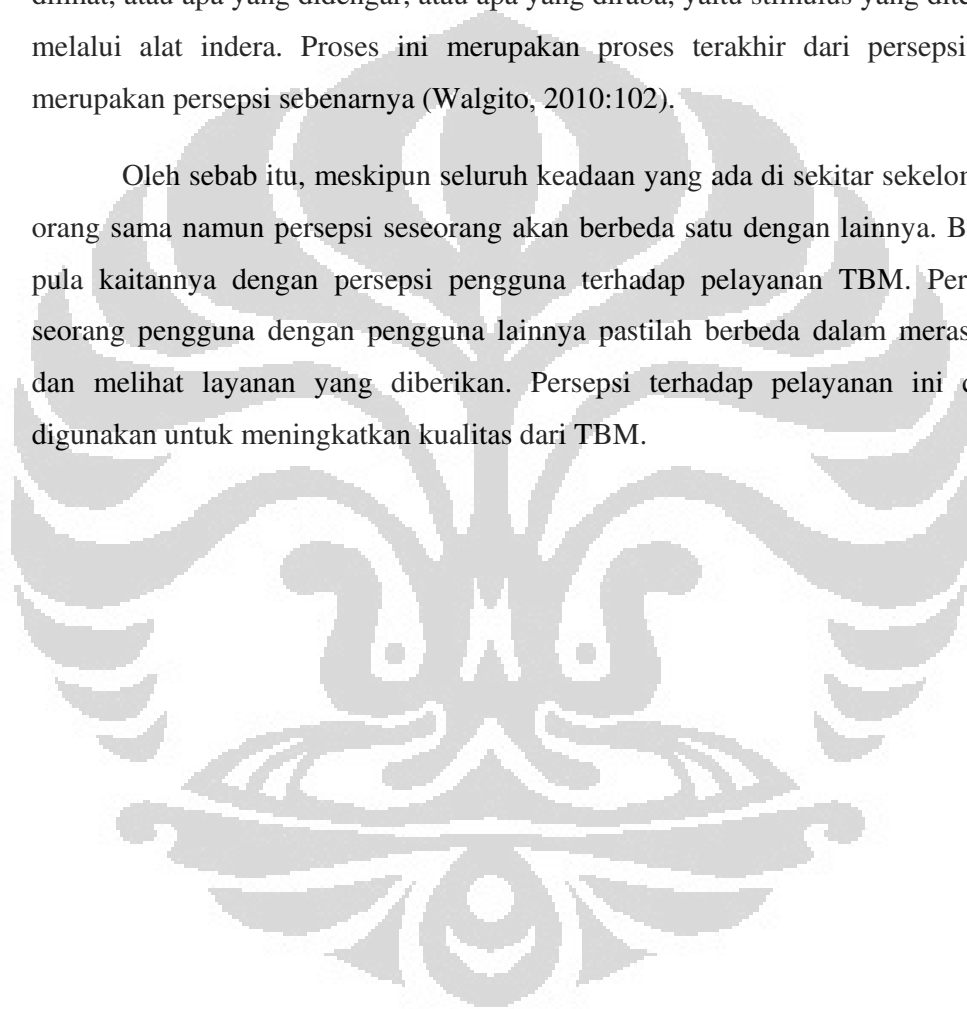
Robbins dan Judge (2003:124) mengatakan walaupun semua individu melihat sesuatu sama, tetapi mereka dapat mempersepsikan hal tersebut berbeda-beda. Hal ini disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhi seperti, pelaku persepsi (*perceiver*), objek atau sasaran yang dipersepsi (*target*) dan konteks dari situasi dimana persepsi itu dilakukan (*situation*). Selain itu, menurut Walgito (2010:101) terdapat faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi persepsi sebagai berikut:

1. Objek yang dipersepsi
Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun sebagian besar stimulus datang dari luar individu.
2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf
Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Disamping itu juga harus ada syaraf sensorik sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.
3. Perhatian
Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Dalam buku *Pengantar Psikologi Umum* (Walgito, 2010), diterangkan bahwa terdapat empat tahap proses terjadinya persepsi. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima

oleh alat indera diteruskan oleh syaraf sensorik ke otak. Proses ini yang disebut sebagai proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut proses psikologi. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi adalah individu menyadari tentang apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya (Walgito, 2010:102).

Oleh sebab itu, meskipun seluruh keadaan yang ada di sekitar sekelompok orang sama namun persepsi seseorang akan berbeda satu dengan lainnya. Begitu pula kaitannya dengan persepsi pengguna terhadap pelayanan TBM. Persepsi seorang pengguna dengan pengguna lainnya pastilah berbeda dalam merasakan dan melihat layanan yang diberikan. Persepsi terhadap pelayanan ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dari TBM.



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Bodgan dan Taylor (dalam Moleong, 2010:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti (Sulistyo-Basuki, 2006:78). Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*. Untuk menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan objek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2008: 2).

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif (*descriptive research*) merupakan penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *current status* dari subjek yang diteliti (Indriantoro dan Supomo, 1999:26). Sedangkan menurut Travers (dalam Sevilla et al., 1993:71) penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dengan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu. Pada penelitian kali ini peneliti mencoba untuk mendeskripsikan dan memahami persepsi pengguna terhadap layanan di masing-masing Taman Bacaan Masyarakat (TBM).

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus. Menurut Stakes yang dikutip oleh Creswell (2010:20), studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalam peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur-prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena penelitian ini dilakukan di tiga TBM yang memiliki karakteristik yang berbeda, maka digunakan *multiple case study*. *Multiple case study* akan mengizinkan peneliti untuk menganalisa dalam setiap latar dan antar latar (Baxter dan Jack, 2008:550).

3.4 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tiga TBM yaitu, Rumah Baca Zhaffa (selanjutnya disebut TBM-A) di Manggarai, Jakarta Selatan, TBM@Mall Plaza Semanggi, Jakarta Pusat (selanjutnya disebut TBM-B) dan dan Rumah Cahaya (selanjutnya disebut TBM-C) di Depok Timur. Penelitian ini dilakukan dari bulan Februari hingga April 2012.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1.	Perencanaan Penelitian:						
	Penentuan lokasi penelitian dan perizinan	•	•				
	Observasi awal untuk pembuatan latar belakang, perumusan masalah dan tujuan penelitian	•	•				
	Persiapan literatur	•	•	•			
	Penetapan metodologi penelitian	•	•				
2.	Pelaksanaan Penelitian:						
	Observasi lanjutan			•	•		
	Wawancara dengan pengguna			•	•		
	Reduksi dan penyusunan data				•		
	Pengolahan data				•		
	Hasil dan pembahasan				•		
3.	Akhir						
	Penulisan akhir laporan penelitian					•	•
	Penjilidan laporan penelitian						•

3.5 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pengguna TBM. Sedangkan objek penelitian yaitu mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan TBM.

3.6 Informan

Informan merupakan narasumber dalam penelitian dan menjadi suatu hal yang penting dalam penelitian kualitatif. Informan digunakan untuk mengetahui permasalahan yang ada dalam penelitian. Pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai *sampling* internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya (Bogdan dan Biklen, 1981:65 dalam Moleong 2010:132).

Subjek penelitian ini dijadikan informan dan pemilihannya menggunakan teknik bola salju (*snowball*). Teknik *snowball sampling* ini merupakan teknik penarikan model bola salju yang dimulai dari contoh kecil, kemudian contoh kecil ini diminta untuk memilih temannya untuk dijadikan contoh. Demikian seterusnya sehingga jumlah contoh semakin besar, diibaratkan dengan bola salju yang semakin besar (Sulistyo-Basuki, 2006:204). Informan utama penelitian ini adalah pengguna yang berjumlah sembilan orang. Dalam pemilihan informan utama ini, peneliti juga dibantu oleh pengelola TBM.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Tempat Penelitian	Infor-man	Jenis Kelamin	Profesi – Umur	Frekuensi Kedatangan
1.	TBM-A	NS	Wanita	Siswa SMA - 16th	Seminggu ± 3 kali
2.	TBM-A	AY	Wanita	Siswa SMK –16th	Seminggu ± 1 kali
3.	TBM-A	IP	Wanita	Siswa SMP – 14th	Seminggu ± 2 kali
4.	TBM-B	CL	Wanita	Mahasiswa – 20th	Seminggu ± 1 kali
5.	TBM-B	AG	Wanita	Mahasiswa – 19th	Baru 3 kali datang
6.	TBM-B	DD	Pria	Mahasiswa – 22th	Seminggu 3-4 kali
7.	TBM-C	IC	Wanita	Siswa SD – 12th	Hampir setiap hari
8.	TBM-C	RZ	Pria	Siswa SD – 11th	Seminggu ± 3 kali
9.	TBM-C	JH	Wanita	Siswa SD – 11th	Seminggu ± 5 kali

3.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian adalah hal yang sangat penting. Tanpa menggunakan teknik pengumpulan data maka peneliti akan kesulitan dalam mendapatkan data-data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Secara umum kegiatan pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, kuisioner (Sulistyo-Basuki, 2006:147). Sedangkan menurut Laksmi (dalam Pendit, 2009:72), dalam proses pengumpulan data di lapangan, terdapat tiga cara utama yaitu pengamatan terlibat, wawancara dan analisis dokumen. Dalam penelitian ini akan menggunakan tiga metode pengumpulan data, sebagai berikut:

a. Observasi

Marshall (dalam Sugiyono, 2008:64) mengatakan bahwa melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Penelitian ini menggunakan metode observasi terlibat. Menurut Laksmi (dalam Pendit, 2009:72), observasi terlibat adalah mengamati *setting* atau tempat penelitian, dengan menjadikan pengamat sekaligus menjadi bagian dari yang diamati. Observasi ini dilakukan agar peneliti dapat memahami dan menyingkap permasalahan yang sebenarnya secara utuh dalam konteks yang tepat, baik yang menyangkut perasaan, emosi, pikiran, penghayatan, pandangan atau pemikiran dari partisipan. Dengan dilakukannya observasi ini, maka akan diperoleh gambaran secara rinci mengenai segala hal yang berkaitan dengan layanan di TBM.

b. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2011:137). Data-data hasil dari wawancara direkam dengan menggunakan *tape recorder* lalu ditulis dalam catatan lapangan atau yang disebut juga *fieldnote*. Menurut Laksmi (dalam Pendit, 2009:73), catatan tersebut harus langsung disusun dan dianalisis

berdasarkan topik penelitian, tema-tema terkait dengan permasalahan penelitian, dan teori yang digunakan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan. Menurut Silalahi (2009:313), wawancara terstruktur dilakukan oleh peneliti bila dia mengetahui secara jelas dan terperinci apa informasi yang dibutuhkan dan memiliki daftar pertanyaan yang sudah ditentukan atau disusun sebelumnya yang akan disampaikan kepada responden. Dalam wawancara terstruktur pertanyaan yang sama diajukan kepada semua responden, dalam kalimat dan urutan yang sama. Peneliti tidak boleh mengubah kalimat dan urutan pertanyaan karena hal tersebut dapat menimbulkan tanggapan berbeda yang pada gilirannya akan menimbulkan kesulitan pengolahan karena interpretasi yang berlainan (Sulistyo-Basuki, 2006:171)

c. Analisis Dokumen

Analisis dokumen merupakan suatu kegiatan penelitian dalam mempelajari dan mengumpulkan bahan literatur dan data-data yang sudah didapatkan selama penelitian. Menurut Creswell (2010:267-270), selama proses penelitian, peneliti juga bisa mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif. Dokumen ini bisa berupa dokumen publik (seperti koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (seperti, buku harian, *diary*, surat, e-mail). Literatur yang dipakai pada penelitian ini adalah dokumen mengenai TBM. Tujuan dari analisis dokumen ini yaitu sebagai landasan teori dalam membahas topik penelitian dan memperkuat analisis data.

3.8 Metode Analisis Data

Setelah data hasil penelitian diperoleh dengan menggunakan berbagai wawancara, observasi serta analisis dokumen, tahap selanjutnya adalah menganalisis data. Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data penelitian ini menggunakan pendekatan analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1992:15-21), terdapat tiga alur kegiatan analisis data yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data-data yang sudah didapatkan dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dilakukan reduksi data. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data berikutnya.

b. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dari data-data yang telah peneliti sajikan, maka akan timbul pemahaman mengenai apa yang terjadi dalam penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan

Alur ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Taman Bacaan Masyarakat (TBM)

4.1.1 Profil Rumah Baca Zhaffa (TBM-A)

4.1.1.1 Sejarah Singkat

Rumah Baca Zhaffa (selanjutnya disebut TBM-A) berdiri pada tanggal 24 Agustus 2008. TBM-A ini didirikan oleh Yudi Hartanto dan isterinya, Neli Siswanti. Sekitar dua tahun sebelumnya, pengelola sudah memiliki konsep rumah baca ini namun baru terealisasi pada tahun 2008. Alasan TBM-A didirikan karena pengelola ingin berbuat sesuatu terhadap anak-anak dan remaja di lingkungan Manggarai, Jakarta Selatan, terutama dalam hal pendidikan dan kemudahan dalam mengakses bahan bacaan. Tujuannya untuk memberikan akses bahan bacaan kepada anak-anak di lingkungan TBM-A serta memberikan tempat untuk anak-anak dan remaja dalam mengisi hari-hari mereka dengan kegiatan positif. Nama TBM-A ini diambil dari nama panggilan anak pengelola yaitu Raihan Zhaffran “*Zhaffa*” Aqila. TBM-A menempati teras rumah tinggal orang tua pengelola yaitu di Jalan Menara Air VII No. 43 Kelurahan Manggarai, Jakarta Selatan. TBM-A ini juga telah memiliki *blog* yaitu <http://rumahbaca-zhaffa.co.nr>.

4.1.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi TBM-A sangat sederhana sebab dikelola secara individu. Terdiri dari ketua koordinator, sekretaris dan bendahara. Bertindak sebagai ketua koordinator TBM-A yaitu Yudi Hartanto, sebagai sekretaris yaitu Neli Siswanti dan bendahara dipegang oleh adik Yudi Hartanto yaitu Yuli Fitriyani.

4.1.1.3 Pengguna

Pengguna dari TBM-A ini adalah masyarakat umum sekitar TBM-A maupun luar lingkungan TBM-A, namun lebih menitikberatkan untuk anak-anak dan remaja. Karakteristik masyarakat sekitar TBM-A adalah menengah

dan menengah kebawah yang memiliki kendala dalam mengakses bahan bacaan. Pengguna TBM-A adalah anak-anak serta remaja usia 5 – 16 tahun. Mayoritas pengguna TBM-A adalah pelajar SD sampai dengan SMA.

4.1.1.4 Pelayanan

Jenis layanan yang diberikan oleh TBM-A yaitu layanan baca dan pinjam bahan bacaan (sirkulasi). Layanan sirkulasi sekarang ini sedang diberhentikan dikarenakan pengelola sedang mendaftarkan jumlah koleksi. Peminjaman bahan bacaan di TBM-A tidak menggunakan kartu pinjam, pengelola hanya mencatat data peminjam dan bahan bacaan yang dipinjamnya. Waktu pinjam biasanya selama satu minggu untuk 2-3 buku. Layanan baca dan sirkulasi ini tidak membebankan biaya apapun. Waktu buka resmi TBM-A setiap Selasa hingga Minggu dari pukul 16.00 sampai pukul 21.00 WIB. Namun, dalam prakteknya apabila ada pengguna yang ingin datang ke TBM-A diluar waktu buka tersebut tetap diperbolehkan oleh pengelola.

TBM-A juga melakukan beberapa kegiatan seperti *field trip*, mendongeng, nonton bareng, bantuan sosial untuk musibah bencana alam di Situ Gintung dan Padang, program Aku Sahabat Alam, lomba mewarnai, bimbingan belajar, aneka keterampilan, periksa gigi, persami astronomi dan lain-lain. Kegiatan tersebut biasanya ada yang berbayar dan ada yang diberikan secara cuma-cuma, terkadang juga diberlakukan subsidi silang.

4.1.1.5 Koleksi

TBM-A memiliki sekitar 2000-an eksemplar bahan bacaan. Koleksinya terdiri dari buku cerita anak-anak, komik bergambar, buku agama, komputer, majalah remaja serta dewasa, majalah musik dan olahraga, novel, tabloid remaja dan ibu-ibu, buku pelajaran dan buku pengetahuan umum seperti ensiklopedi. Koleksi dikelompokkan berdasarkan jenis dan subjek bahan bacaan. Koleksi berasal dari hasil sumbangan masyarakat maupun dana pribadi pengelola TBM-A. Koleksi TBM-A ini disesuaikan dengan kebutuhan pengguna potensialnya yaitu anak-anak dan remaja.

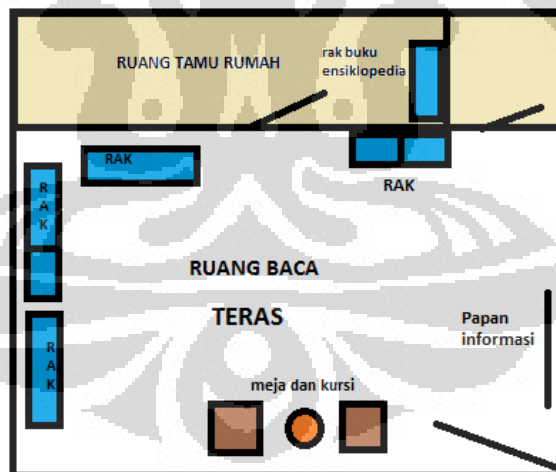
4.1.1.6 Petugas

TBM-A dikelola sendiri oleh Yudi Hartanto dan dibantu oleh keluarganya, maka dari itu tidak ada petugas yang berperan khusus dalam kegiatan sehari-hari TBM-A. Layanan sehari-hari biasanya ditangani oleh seluruh anggota keluarga khususnya Bu'le, sedangkan apabila TBM-A melakukan kegiatan yang besar, pengelola dibantu sukarelawan yang berasal dari Karang Taruna Manggarai, pihak keluarga, masyarakat sekitar maupun pihak luar. Pengolahan bahan bacaan TBM-A biasanya dilakukan sendiri oleh pengelola.

4.1.1.7 Ruangan dan Sarana Prasarana

TBM-A menempati teras rumah orang tua pengelola. Ruangan baca TBM-A berukuran kurang lebih sebesar 15 m² (5m x 3m). Di TBM-A ini tersedia dua buah kursi, satu meja dan 7 rak buku dan satu rak buku khusus koleksi ensiklopedia di tempatkan di dalam ruang tamu rumah. Ketika membaca, biasanya pengguna duduk di lantai.

Gambar 4.1 Ruang TBM-A



4.1.2 Profil TBM@Mall Plaza Semanggi (TBM-B)

4.1.2.1 Sejarah Singkat

TBM@Mall digagas oleh Kementerian Pendidikan Nasional dikarenakan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, Prof. Dr. Mohammad Nuh

menyampaikan keprihatinan beliau tentang minat baca masyarakat Indonesia yang rendah ditambah kurangnya ruang dan fasilitas membaca di ruang publik, misalnya di pusat-pusat perbelanjaan.

Menyambut arahan Menteri tersebut, Direktur Pendidikan dan Pembinaan Masyarakat Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Ibu Ella Yulaelawati, PhD menginisiasi berdirinya taman bacaan gratis di ruang publik seperti rumah sakit, terminal bus, stasiun kereta dan pusat perbelanjaan. Kemudian, beliau menunjuk Dewi Hughes International Foundation untuk memotori penyelenggaraan pendirian Taman Bacaan Masyarakat di *mall* atau yang disebut dengan TBM@Mall. Berkat kerjasama Kementerian Pendidikan Nasional, Dewi Hughes International Foundation dan Pengelola Pusat Perbelanjaan Plaza Semanggi di bawah manajemen Lippo Malls Group akhirnya pada tanggal 2 Mei 2010 berdirilah TBM@Mall Plaza Semanggi (selanjutnya disebut TBM-B). Tujuan TBM@Mall secara umum yaitu untuk pendidikan untuk semua dan pemberantasan buta huruf, memberi fasilitas membaca dan balai belajar bersama untuk masyarakat umum, memupuk minat baca dan menjadi balai belajar bersama untuk berbagai model pendidikan pemberdayaan masyarakat. TBM-B mendapat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dari PT Coca Cola Indonesia melalui Coca Cola Foundation Indonesia dan dinamakan juga *Learning Lounge*. TBM-B berada di Plaza Semanggi Lantai 3 No 31 B.

4.1.2.2 Struktur Organisasi

TBM-B ini merupakan salah satu dari empat TBM@Mall yang dimiliki oleh Dewi Hughes di bawah pengelolaan dari Dewi Hughes International Foundation. Struktur organisasinya terdiri dari pemilik yaitu Dewi Hughes, bagian keuangan oleh Roy Immanuel, manajer TBM Sita, asisten manajer Furqon serta empat staf yaitu Ilhamsyah (TBM-B), Rudi (TBM@Mall WTC Serpong), Fajrin (TBM@Mall Blok M Mall) dan Rifa (TBM@Mall Istana Plaza, Bandung).

4.1.2.3 Pengguna

Pengguna TBM-B adalah masyarakat umum khususnya pengunjung Plaza Semanggi, karyawan pusat perbelanjaan dan mahasiswa universitas di sekitar

Plaza Semanggi. Karakteristik pengguna TBM-B adalah masyarakat umum menengah keatas tetapi lebih didominasi oleh mahasiswa salah satu universitas swasta yang berusia sekitar 18 – 24 tahun.

4.1.2.4 Pelayanan

Jenis layanan yang diberikan oleh TBM-B hanya layanan baca di tempat. TBM-B buka setiap hari Senin sampai Minggu, mulai pukul 11.00 sampai pukul 20.00 atau 21.00. Jam buka TBM-B kurang lebih mengikuti jam operasional Plaza Semanggi.

Tidak ada kegiatan khusus yang dilakukan oleh TBM-B. Tetapi, biasanya ada pihak-pihak luar yang meminjam lokasi TBM-B untuk melaksanakan kegiatan mereka.

4.1.2.5 Koleksi

Koleksi TBM-B ini kurang lebih berjumlah 3000 eksemplar bahan bacaan yang terdiri novel, buku cerita anak-anak, pengetahuan umum dan tokoh, komik, majalah, buku agama, buku motivasi, psikologi, *marketing*, buku berbahasa Inggris dan beberapa buklet Kemeterian Pendidikan Nasional. Koleksi dikelompokkan berdasarkan subjeknya. Koleksi TBM-B utamanya berasal dari sponsor utama yaitu Coca Cola Foundation Indonesia, sumbangan dari pihak luar serta dana pribadi pengelola. Tidak ada daftar koleksi bahan bacaan secara keseluruhan sebab bahan bacaan yang TBM-B ini selalu bergantian dengan jaringan TBM@Mall lainnya dengan frekuensi setiap 6 bulan sekali. Pengolahan bahan bacaan dilakukan oleh manajer TBM serta staf TBM.

4.1.2.6 Petugas

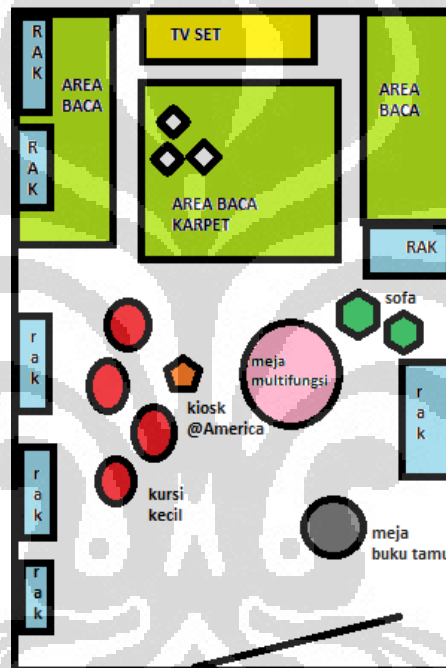
TBM-B sehari-hari hanya dikelola oleh satu orang saja. Petugas TBM-B biasanya melakukan *rolling* (pergantian secara berkala) dengan petugas TBM yang dikelola oleh Dewi Hughes International Foundation lainnya. TBM-B sehari-hari dipegang oleh Ilhamsyah yang merupakan tamatan SMK dan sudah enam bulan bekerja di TBM-B. Tugasnya yaitu menjaga serta memelihara TBM-B beserta fasilitas yang ada di dalamnya. Pelatihan juga diberikan untuk seluruh

staf TBM-B. Pelatihan diberikan oleh pihak sponsor yaitu PT. Coca Cola Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna TBM.

4.1.2.7 Ruang dan Sarana Prasarana

Besar ruangan TBM-B ini adalah 53,26 m². Pengelola Plaza Semanggi memberikan ruangan gratis untuk TBM-B sebagai bentuk program CSR mereka, sedangkan untuk biaya listrik ditanggung oleh pengelola TBM-B.

Gambar 4.2 Ruang TBM-B



Perabotan dan fasilitas yang tersedia di TBM-B yaitu 7 rak buku, meja multifungsi, sofa, karpet, televisi, *sound system*, *dvd player*, empat buah Samsung Galaxy Tab yang merupakan sumbangan yaitu Samsung, akses internet dan laptop sumbangan dari Telkom serta terdapat Kiosk@America yang merupakan media promosi Kedutaan Besar Amerika Serikat untuk mengenalkan Amerika kepada pengguna. Selain itu, ruangan TBM juga dapat dipinjamkan secara gratis kepada masyarakat dengan persyaratan tertentu (harus menghubungi pengelola TBM-B).

4.1.3 Profil Rumah Cahaya (TBM-C)

4.1.3.1 Sejarah Singkat

Awalnya bangunan Rumah Cahaya (selanjutnya disebut TBM-C) adalah bangunan wakaf dari Dompot Dhuafa Republika. Bangunan tersebut merupakan bangunan asrama beasiswa Etos Republika, dikarenakan kapasitasnya tidak dapat mencukupi lagi untuk mahasiswa, maka merekapun pindah dan akhirnya bangunan dialihfungsikan. Kemudian, Dompot Dhuafa menawarkan kepada Ketua FLP (Forum Lingkar Pena) pada saat itu, Ibu Helvi Tianarosa, untuk membuat perpustakaan dan akhirnya berdirilah TBM-C. Resmi berdiri pada Juli 2004 dan saat itu masih bergabung dengan manajemen FLP. Bangunan TBM-C pun akhirnya sekaligus menjadi kantor Lingkar Pena Publishing House, tetapi kemudian pindah dan akhirnya bangunan tersebut diperuntukan untuk TBM-C saja. Pada tahun 2010, dilakukan renovasi dan kegiatan TBM-C pun terhenti, seluruh koleksi di titipkan ke Yayasan Harapan Ibu. Setelah renovasi selesai, TBM-C mulai aktif kembali dan menempati ruangan bagian atas dari bangunan ruko ini. Ruko ini dipegang oleh Tabung Wakaf Indonesia yang merupakan bagian dari Dompot Dhuafa. Nama TBM-C adalah singkatan dari Rumah Baca dan Hasilkan Karya. Tujuannya adalah untuk meningkatkan minat baca dan pemberdayaan masyarakat sekitar. Kedepannya, TBM-C juga diproyeksikan menjadi pusat dokumentasi semua hasil karya dari anggota FLP. TBM-C ini terletak di Jalan Keadilan Raya No. 13 Blok XVI Depok Timur.

4.1.3.2 Struktur Organisasi

TBM-C berada dalam struktur organisasi FLP Pusat, di bawah Sekretaris Jenderal FLP Pusat. Ketua koordinator yaitu Koko Nata, staf penanggung jawab harian, Pekik, staf kegiatan Pita serta dibantu oleh relawan-relawan dari FLP.

4.1.3.3 Pengguna

TBM-C dapat digunakan oleh seluruh masyarakat umum khususnya untuk anak-anak. Selain pengguna umum dan anak-anak, anggota FLP juga menjadi anggota TBM-C. Pengguna anak di TBM-A berusia 5-13 tahun yang merupakan siswa SD. Jumlah anggota aktif klub baca TBM-C sekarang ini berjumlah 60 orang masyarakat umum dan belum termasuk anggota FLP. Dilihat dari lingkungan sekitar, pengguna TBM-C berasal dari masyarakat menengah.

4.1.3.4 Pelayanan

Jenis layanan yang diberikan oleh TBM-C adalah layanan baca di tempat dan layanan sirkulasi. Untuk layanan baca ditempat boleh digunakan oleh siapa saja sedangkan untuk layanan sirkulasi hanya untuk anggota saja. Layanan sirkulasi ini menggunakan kartu anggota. Anggota dapat meminjam sebanyak dua buku selama satu minggu. Anak-anak yang menjadi anggota tidak dikenakan biaya tetapi tidak semua pengguna anak dapat menjadi anggota TBM-C, pengelola biasanya melihat frekuensi kedatangan anak tersebut dalam seminggu. Sedangkan untuk dewasa dikenakan biaya administrasi dan pergantian kartu sebesar Rp.35.000/tahun. Pendapatan dari uang anggota ini digunakan untuk pemeliharaan dan pengembangan bahan bacaan. TBM-C buka setiap Senin sampai Sabtu dari pukul 10.00 sampai dengan 17.00 dan Minggu buka, jika ada kegiatan.

Selain akses bahan bacaan, terdapat pula kegiatan pembelajaran seperti bimbingan belajar untuk anak-anak, dongeng, pembuatan hasta karya, mewarnai, lomba mengarang dan sebagainya. Kegiatan yang cukup sering dilakukan akhir-akhir ini yaitu dongeng, mewarnai dan pembuatan hasta karya. Kegiatan dongeng dilakukan setiap sebulan sekali, sedangkan pembuatan hasta karya dilakukan pada hari Senin dengan waktu yang ditentukan oleh pengelola. Kegiatan mewarnai dilakukan rutin hampir setiap hari, pengguna biasanya mengganti uang kertas sebesar Rp.100 untuk kertas polos dan Rp.200 untuk kertas bergambar. Pengelola memberlakukan sistem seperti ini yaitu untuk melatih tanggung jawab anak. Uang pergantian kertas tersebut diputar kembali untuk pengadaan kertas selanjutnya. Selain itu, terdapat kegiatan tahunan seperti pesantren kilat dan buka puasa.

4.1.3.5 Koleksi

Koleksi TBM-C berjumlah sekitar 3000 eksemplar bahan bacaan yang terbagi menjadi dua yaitu koleksi anak dan koleksi dewasa. Sebagian besar koleksi dikelompokkan berdasarkan sistem *Dewey Decimal Classification* (DDC) dan sebagian lagi dikelompokkan menurut jenis bahan bacaannya. Koleksi anak meliputi buku cerita anak, buku pelajaran SD, fiksi anak, komik, ensiklopedia, cerita rakyat, buku cerita berbahasa Inggris. Untuk koleksi dewasa terdiri dari

novel-novel dewasa, pengetahuan umum, kamus, majalah dan hasil karya anggota FLP.

4.1.3.6 Petugas

Petugas TBM-C ini terdiri dari dua orang yaitu staf penanggung jawab harian dan staf kegiatan. Dalam melakukan pelayanan sehari-hari dipegang oleh Pekik yang merupakan tamatan SMA dan untuk koordinasi kegiatan dipegang oleh Pita yang merupakan mahasiswa. Petugas pelayanan sehari-hari merupakan staf honorer, sedangkan staf kegiatan adalah relawan dari FLP. Dalam melakukan kegiatan, petugas juga dibantu oleh relawan dari FLP. Petugas pelayanan harian belum mendapatkan pelatihan atau seminar tentang perpustakaan, tetapi ia mencari sendiri pengetahuan tentang perpustakaan melalui internet dan mempelajari *Dewey Decimal Classification* (DDC) versi elektronik secara otodidak.

4.1.3.7 Ruangan dan Sarana Prasarana

TBM-C menempati ruangan di lantai dua dari ruko yang dimiliki oleh Tabung Wakaf Indonesia (yayasan lain dari Dompot Dhuafa Republika). Besar ruangan lantai dua ini sekitar 77 m² (7m x 11 m), TBM-C hanya menempati ruangan tengah dan aula besar untuk acara.

Gambar 4.3 Ruang TBM-C



Perabotan dan fasilitas yang dimiliki yaitu 10 rak buku, 3 buah kursi, 6 buah meja gambar, meja dan kursi petugas, kipas angin, *audio set*, toilet dan mushola.

4.2 Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Taman Bacaan Masyarakat

Layanan di taman bacaan masyarakat (TBM) bertujuan agar seluruh informasi yang ada di dalam TBM dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh penggunanya. Terdapat beberapa komponen yang mempengaruhi suatu pelayanan yaitu bentuk layanan yang disediakan seperti jam buka dan kegiatan pendukung, koleksi yang tersedia, tenaga pengelola atau petugas serta sarana prasarana.

4.2.1 Persepsi Pengguna Terhadap Jam Buka Layanan dan Kegiatan

Layanan yang diberikan TBM biasanya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan dari penggunanya. Layanan yang diberikan biasanya tidak hanya berupa layanan bahan bacaan tetapi juga layanan kegiatan edukasi. Hal ini sesuai dengan salah satu bentuk layanan TBM yang ada di dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Rintisan (2011:9) yaitu memberikan layanan pembelajaran seperti kegiatan membacakan buku dan/atau mendongeng untuk anak-anak usia dini, membimbing belajar membaca, menulis, berhitung dan berkomunikasi, belajar sambil praktek keterampilan atau pelaksanaan kegiatan yang menyenangkan dan bermanfaat, membimbing teknik belajar cepat (*scanning* dan *skimming*), menemukan kalimat dan kata kunci dari bacaan serta lomba menceritakan kembali buku yang telah dibaca, membedahnya dan mengenal bagaimana memproduksi buku, bagaimana menjadi pembaca dan penulis kreatif.

Namun, tidak semua jenis TBM melakukan kegiatan edukasi, adapula TBM yang hanya memberikan akses bahan bacaan saja. Disamping itu, jam buka juga berpengaruh terhadap kunjungan masyarakat ke TBM. Di dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005:18) dijelaskan bahwa hari dan jam buka TBM hendaknya disesuaikan dan mempertimbangkan aktivitas kerja anggota dan masyarakatnya.

a. Persepsi Pengguna TBM-A

Layanan yang diberikan oleh TBM-A adalah layanan baca ditempat dan sirkulasi. Saat ini layanan sirkulasi sedang diberhentikan untuk sementara waktu karena pengelola sedang mendaftar koleksi yang tersedia. Walaupun layanan

sirkulasi saat ini sedang diberhentikan, tetapi menurut informan AY, pihak pengelola masih memperbolehkannya untuk meminjam bahan bacaan sekali-sekali. Seperti yang diutarakan oleh AY berikut ini

AY: *“Kadang masih boleh diijinin minjem terus bawa ke rumah hehehe”*

Waktu buka resmi TBM-A adalah dari Selasa hingga Minggu pukul 16.00 sampai 21.00. Pengelola mempertimbangkan waktu dan jam buka seperti ini dengan alasan agar pengguna khususnya anak-anak dapat beristirahat terlebih dahulu setelah mereka pulang sekolah. Namun, tidak menutup kemungkinan bahwa pengguna dapat berkunjung sebelum jam buka tersebut. Ketiga informan di TBM-A merasa sudah sesuai dengan jam buka TBM-A ini karena mereka dapat mengunjungi TBM di sore hari setelah pulang dari sekolah dan aktivitas.

NS: *“Sesuai sih. kalo aku biasanya datang ke sini sore apa ga malem. Biasanya buka setahu ku itu jam 10 sampe jam 10 malem”*

AY: *“Udah cukup sih kak. Kan kadang pulang sekolah ga tentu, jadi datengnya sore apa ga malem”*

IP: *“Jam bukannya kan sore jadinya anak-anak kalo pulang sekolah jadi bisa istirahat dulu terus sorenya baca-baca buku disini”*

Selain layanan bahan bacaan, TBM-A juga melakukan kegiatan edukasi. Kegiatan ini rutin dilakukan sejak TBM-A didirikan pada tahun 2008. Layanan kegiatan yang biasa dilakukan di TBM-A yaitu mendongeng, bakti sosial, *field trip* ke museum, bimbingan belajar dan lainnya. Semua informan TBM-A menilai kegiatan yang diadakan selama ini menyenangkan dan bermanfaat. Menurut NS, kegiatan yang paling menyenangkan adalah kegiatan sosial untuk korban bencana alam Situ Gintung sebab menurutnya selain dapat memberikan sumbangan, ia dapat juga bernyanyi dan makan bersama pengungsi dan teman-teman lainnya.

NS: *“Kegiatan suka ikut kok. Kegiatannya asik dan menyenangkan... ..Kadang kegiatan sosialnya yang paling menarik, kayak kegiatan sosial Situ Gintung. Kita bantuin kesana, nyumbang buku. Terus nyanyi bareng, makan bareng kak”*

Menurut AY kegiatan yang ada di TBM-A cukup menyenangkan dan kegiatan yang paling disukainya adalah kegiatan terompong bintang sebab AY

dapat menginap bersama teman-temannya yang lain. TBM-A sebelumnya sempat mengadakan bimbingan belajar setiap akhir minggu, sehingga dapat membantunya dalam mengerjakan tugas sekolah.

AY: *“Ya, Lumayan nyenengin sih kak. Kadang suka bantu pelajaran sekolah karena ada bimbel. Ikut pas awal-awal adanya bimbel. Adanya bimbel sabtu minggu doang. Kegiatan paling menyenangkan itu kalo misalnya ada jalan-jalan, atau ga kalo ada acara-acara kemana gitu. Paling suka kalo kegiatan terompong bintang soalnya seru aja nginep malem-malem bareng-bareng dari sore ke pagi”*

IP juga sering mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh TBM-A. IP mengatakan bahwa kegiatan yang paling disukai adalah kegiatan mengunjungi museum karena dapat menambah wawasan. Museum yang terakhir mereka kunjungi adalah Museum Bank Indonesia.

IP: *“Sering kok ikut kegiatan. Kegiatan paling menarik itu pergi ke museum. Yang terakhir itu ke museum Bank Indonesia. Kegiatannya menarik sih kak, kan perginya ke museum jadinya bisa nambah wawasan”*

Jadi menurut ketiga informan, jam buka layanan TBM-A sudah sesuai dengan kebutuhan mereka sebab TBM-A buka setiap pukul 16.00 sehingga pengguna TBM-A yang rata-rata adalah anak-anak dan pelajar dapat datang setelah pulang sekolah atau aktivitas. Hal ini sesuai dengan Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005:18) yang mengatakan bahwa hari dan jam buka TBM hendaknya disesuaikan dengan aktivitas penggunanya. Selain jam buka yang sesuai, di TBM-A juga terdapat beberapa kegiatan yang bernilai edukatif seperti *field trip* museum, persami astronomi, dan bimbingan belajar. Kegiatan edukatif atau pembelajaran ini merupakan salah satu layanan yang tercantum dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat (2011:9). Menurut mereka, kegiatan edukasi di TBM-A baik karena dapat meningkatkan kreativitas, pengetahuan dan juga memupuk toleransi serta tenggang rasa dengan adanya kegiatan seperti bakti sosial yang TBM-A lakukan kepada korban bencana alam di Situ Gintung. Dapat dikatakan pula bahwa TBM-A telah memenuhi salah satu peran perpustakaan umum yaitu peran pendidikan seperti yang diungkapkan Brophy (2001:26) karena telah

menyediakan kegiatan pembelajaran informal melalui kegiatan bimbingan belajar, *field trip* dan lainnya.

b. Persepsi Pengguna TBM-B

Pengguna TBM-B hanya diperbolehkan untuk membaca di tempat saja. Meskipun begitu, menurut informan AG dan DD layanan yang diberikan TBM-B sudah baik sebab di TBM-B disediakan fasilitas seperti TV, Samsung Galaxy Tab dan *wi-fi* dan untuk *password wi-fi* pun telah ditempel dengan jelas. Namun, informan CL mengatakan bahwa layanan yang ada di TBM-B biasa saja.

CL: *“Pelayanan secara over all sih standar, biasa aja”*

Sedangkan AG menilai bahwa layanan yang diberikan oleh TBM-B ini sudah sesuai bagi mahasiswa seperti dirinya.

AG: *“Kalo buat anak kuliah sih sesuai..”*

Dari wawancara yang dilakukan dengan AG dan DD, terlihat pula bahwa biasanya pengguna berkunjung ke TBM-B hanya untuk memanfaatkan layanan internet gratis dan fasilitas elektronik yang disediakan pengelola.

AG: *“.... kalo layanan yang dicari sih apa yaa mm, biasanya kan cuma duduk diem, statis, mikir jadi ga teralu butuh dilayanin ini itunya dan kayak udah banyak apa ya mm password wifi nya juga udah ditulis jadi terus ga teralu banyak interaksi sama petugasnya”*

DD: *“Layanan nya bagus sih soalnya kan ada free wi-fi, ada TV juga ada android juga bisa buat browsing atau main game”*

TBM-B buka setiap hari dari pukul 11.00 sampai pukul 20.00 atau 21.00. Informan CL menginginkan TBM-B buka lebih cepat yaitu sesuai dengan jam buka pusat perbelanjaan tersebut sebab ia sering menunggu TBM-B untuk buka. Sedangkan informan DD menganggap bahwa jam buka TBM-B sudah sesuai dengan kebutuhannya.

CL: *“Mmm, jam bukanya.. pengennya Semanggi buka ini juga buka. Soalnya gitu deh, suka masih nunggu buka dulu”*

DD: *“Sesuai sih jam bukanya..”*

Informan AG juga berpendapat bahwa jam buka TBM-B sudah sesuai sebab menurutnya jam buka TBM memang berdasarkan peraturan dari pihak pusat perbelanjaan, tetapi ia menginginkan TBM sejenis ini lebih diperbanyak lagi dan tidak hanya berada di pusat perbelanjaan sehingga waktu kunjungan akan lebih fleksibel.

AG: *“Jam bukanya sesuai sih, mmm kan ini jam bukanya ikutin jam buka mall, karena itu emang udah policy nya.. kalo ditanya pendapatnya maunya gimana, pengennya tempat kayak gini tuh lebih banyak dan diluar mall aja biar kita bener-bener fleksibel waktunya”*

Dari wawancara dengan ketiga informan dapat disimpulkan bahwa jam buka TBM sudah dirasa sesuai dengan kebutuhan mereka. TBM-B tidak memiliki kegiatan khusus sebab fokus TBM-B hanya untuk memberikan akses bahan bacaan bagi masyarakat umum saja. Meskipun demikian, TBM-B terkadang juga bekerjasama dengan pihak lain untuk melakukan kegiatan, tetapi kegiatan itu bukan merupakan kegiatan internal dari TBM-B. Pihak lain hanya meminjam lokasi TBM-B untuk melakukan kegiatan mereka.

Dari tiga informan yang diwawancarai, hanya CL dan DD yang pernah mengetahui kegiatan yang pernah dilakukan di TBM-B, tetapi mereka tidak pernah mengikuti kegiatan tersebut. Ketika sedang diadakan kegiatan, TBM-B tetap dibuka untuk umum sehingga pengguna masih dapat memanfaatkan TBM.

CL: *“Kayaknya pernah denger deh yang @America, tapi ga pernah ikutan”*

DD: *“Pernah ada, pas lagi disini lagi ada Panji atau apa gitu lagi ngadain apa gitu disini kan rame tuh, tapi ternyata boleh masuk. Tapi ga ikutan, masuk TBM aja tapi ga ikut kegiatannya ngapain”.*

Sedangkan AG, sama sekali tidak pernah mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan di TBM-B.

AG: *“Gak pernah denger ada kegiatan-kegiatan di TBM@Mall”*

Dari wawancara ini dapat ditarik kesimpulan bahwa jam buka TBM-B sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna TBM-B sebab jam buka layanan TBM-B ini disesuaikan dengan jam buka operasional pusat perbelanjaan. Jika dilihat dari sasaran pengguna TBM-B yang merupakan masyarakat umum khususnya

pengunjung pusat perbelanjaan dan mahasiswa, jam buka yang relatif panjang ini sesuai sebab pengunjung pusat perbelanjaan dapat memanfaatkan TBM-B disela-sela waktu kunjungan mereka dan mahasiswa dapat datang ke TBM-B setelah kuliah selesai atau sedang istirahat. Namun sayangnya, TBM-B tidak melakukan kegiatan edukasi secara internal seperti TBM-A karena hanya berfokus pada penyediaan bahan bacaan saja. Sedangkan dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat Ruang Publik (2012:17), layanan TBM tidak hanya layanan bahan bacaan saja tetapi juga dilakukan layanan pembelajaran dan kegiatan literasi seperti yang dikatakan juga oleh Raseroka dalam Dent (2005:40). Kegiatan di TBM-B biasanya dilaksanakan oleh pihak luar dan bukan merupakan kegiatan yang dilakukan secara khusus oleh pihak pengelola. Pengguna TBM-C juga hanya mengetahui kegiatan tersebut tetapi tidak pernah mengikutinya. Melalui wawancara tersebut terlihat juga bahwa pengguna TBM-B lebih memanfaatkan sarana pendukung seperti *wi-fi* dan televisi dibandingkan bahan bacaan yang tersedia. Pengelola sebaiknya melakukan kegiatan pendukung internal yang disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya agar TBM-B tidak hanya dimanfaatkan sekedar sebagai sarana belajar alternatif bagi mahasiswa saja. Akan tetapi, hal tersebut mengungkapkan bahwa TBM-B telah memenuhi tujuannya sendiri dan tujuan umum TBM dalam Pedoman Pengelolaan TBM (2005:3) yaitu sebagai wadah kegiatan belajar masyarakat.

c. Persepsi Pengguna TBM-C

Menurut ketiga informan TBM-C, layanan yang diberikan sudah cukup baik. Informan RZ mengatakan bahwa ia merasa senang dengan adanya layanan yang disediakan sebab ia mendapatkan tempat baca dan sekaligus dapat menambah wawasannya. Walaupun layanan dirasa sudah cukup baik, namun informan IC mengeluhkan petugas TBM-C yang dilihatnya sering makan selama bertugas dan merasa kesepian karena tidak ada pengunjung. Sedangkan JH mengeluhkan mengenai ruangan TBM yang panas.

IC: *“Lumayan sih, soalnya kadang-kadang kakak nya suka makan terus juga sering sendirian, jadinya sepi”*

RZ: *“Seneng, udah bagus karena bisa baca dan bisa dapet pengetahuan”*

JH: *“Pelayanannya udah lumayan bagus tapi cuma panas kak”*

TBM-C terbuka untuk umum dari hari Senin hingga Sabtu dari pukul 10.00 sampai pukul 17.00 dan menurut ketiga informan jam buka ini sudah sesuai sebab mereka dapat datang ke TBM-C sebelum atau setelah melakukan aktivitas. Informan IC kerap datang ke TBM-C sekitar pukul 17.00 tetapi TBM-C sudah tutup, hal ini menandakan pula IC kurang mengetahui jam tutup TBM-C.

IC: *“Sesuai kok, soalnya kadangkala suka les terus abis les suka kesini terus apa ga abis ngaji jam 5 tapi suka tutup juga”*

RZ juga sudah merasa jam buka TBM sesuai sebab ia dapat mengunjungi TBM sebelum pergi sekolah. JH pun demikian, biasanya ia datang ke TBM-C setelah pulang sekolah. RZ dan JH juga sering mengunjungi TBM-C bersama teman-temannya.

RZ: *“Jam buka ya bisa, soalnya kan masuk sekolah siang jam 1 jadi bisa kesini jam 10 sampe 11 gitu. Kalo lagi libur juga sering kesini sama temen”*

JH: *“Udah, soalnya gampang kalo pulang sekolah bisa langsung ke sini sama temen. Biasanya ke sini jam 11, jam 12, jam 1”*

TBM-C juga melakukan beberapa kegiatan seperti mendongeng, mewarnai, lomba mengarang, dan lainnya. Menurut IC, ia cukup sering mengikuti kegiatan di TBM-C namun terkadang ia tidak ikut dikarenakan adanya ujian sekolah atau *try-out*. Kegiatan yang paling ia sukainya adalah mengarang. Menurut IC, kegiatan yang dilakukan cukup menyenangkan, akan tetapi ia sering merasa bosan karena kegiatan yang dilakukan kurang bervariasi dan frekuensi kegiatan yang tidak rutin.

IC: *“Iya sering ikut kayak dongeng gitu, tapi kadang-kadang gak soalnya juga lagi UAS, try out. Aku suka ikut lomba terus dongeng. Lomba lombanya kayak mengarang, mewarnai. Aku paling suka lomba mengarang soalnya mengarangnya terserah aku. Kegiatannya menyenangkan tapi suka bosanin juga, suka itu-itu terus lombanya kadang-kadang terus, sebulan sekali aja”*

Begitu pula dengan JH, ia sering mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh TBM-C, namun terkadang ia tidak datang karena tidak sempat. Kegiatan yang paling menarik menurutnya yaitu menari dan mewarnai. JH juga sering datang

ketika diadakan dongeng dan cerita dongeng yang disukainya adalah Si Kancil. Kegiatan menari biasanya digabungkan dengan acara dongeng. Kegiatan menari ini adalah salah satu permintaan dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa TBM-C melakukan kegiatan sesuai permintaan atau kebutuhan pengguna.

JH: *“Suka ikut, biasanya ikutan nari sama dongeng. Suka dengerin dongeng si Kancil. Tapi jarang juga soalnya ga sempet. Kegiatan paling menarik itu mewarnai soalnya enak karena aku suka mewarnai. kalo ada kegiatan nari enak soalnya gerakin badan. Kalo gambar suka pemandangan atau penampakan alam”*

Sedangkan RZ mengatakan bahwa ia mengetahui adanya kegiatan namun tidak pernah mengikuti kegiatan yang dilakukan TBM-C sebab ia tidak mengetahui jadwal kegiatan tersebut berlangsung padahal sebenarnya ia ingin ikut serta dalam kegiatan tersebut.

RZ: *“Tau ada kegiatan, tapi ga pernah ikut soalnya cuma di kasih tau aja dan gak tau jadwalnya kapan gitu. Pengen ikutan sebenarnya tapi ga tau jadwalnya kak”*

Menurut ketiga pengguna, jam buka TBM-C telah sesuai dengan kebutuhan mereka karena mereka dapat mengunjungi TBM-C sebelum atau sesudah melaksanakan aktivitas mereka. TBM-C juga mengadakan beberapa kegiatan pembelajaran yang bertujuan untuk meningkatkan kreativitas penggunanya yaitu seperti menggambar atau mewarnai, mendongeng dan lomba mengarang. Dari wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa menurut dua pengguna, kegiatan yang dilakukan cukup baik sebab kegiatan tersebut menarik dan menyenangkan. Akan tetapi, kegiatan yang dilakukan oleh TBM-C kurang bervariasi sehingga menyebabkan pengguna merasa bosan. Selain itu, kegiatan juga belum diinformasikan secara merata sehingga menyebabkan ada pengguna tidak mengetahui jadwal kegiatan secara tepat.

Kegiatan pembelajaran ini sesuai dengan jenis layanan dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Rintisan (2011). Dengan adanya kegiatan pembelajaran informal melalui dongeng dan berbagai lomba tersebut dapat dikatakan pula TBM-C telah memenuhi peran pendidikan perpustakaan umum yang disebutkan oleh Brophy (2001:26).

4.2.2 Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi

Koleksi adalah unsur yang terpenting di dalam perpustakaan begitu juga di TBM. Hal ini sesuai dengan pendapat Hermawan dan Zen (2006:17) yang mengatakan bahwa koleksi adalah inti sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan. Koleksi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan informasi penggunaannya maka akan memberikan nilai tambah bagi yang menggunakannya. Koleksi TBM biasanya berupa berbagai jenis buku, majalah, surat kabar dan bahan bacaan lainnya seperti pamflet yang berisi mengenai pengetahuan praktis (Depdiknas, 2005).

a. Persepsi Pengguna TBM-A

Koleksi yang dimiliki TBM-A cukup bervariasi meliputi buku ensiklopedia, buku teks pelajaran, buku pengetahuan umum, komik, cerita anak-anak, buku agama, novel, tabloid, majalah remaja dan dewasa. Koleksi buku di TBM-A ini dapat dibaca di tempat dan dipinjam oleh penggunaannya kecuali buku-buku ensiklopedia. Dengan beragam koleksi TBM-A tersebut ternyata belum semua kebutuhan pengguna tercukupi. Hal ini terlihat dari persepsi ketiga informan mengenai koleksi di TBM-A. Menurut mereka, koleksi di TBM-A sudah cukup sesuai dengan kebutuhan mereka, tetapi untuk koleksi buku pelajaran belum tersedia secara lengkap.

Menurut informan NS, koleksi TBM-A belum memenuhi kebutuhannya sebab koleksi seperti kamus rumus belum tersedia. Selain itu, NS yang juga merupakan pecinta komik doramemon, merasa bahwa komik kesayangannya itu belum tersedia lengkap serinya. NS biasanya juga meminjam buku di TBM-A untuk mengerjakan tugas sekolahnya dan lebih memilih meminjam buku di TBM-A dibanding di perpustakaan sekolah dikarenakan TBM-A lebih dekat dengan rumahnya. Selain buku pelajaran, ia juga sering meminjam komik dan novel.

NS: "Koleksinya belum memenuhi sih kak. Kayak buku rumus-rumus gitu kak. Terus komiknya, kadang seri-serinya ga lengkap, ilang ga ada. Ngebantu banget buat sekolah. Buat tugas-tugas gitu kan, jadi nyari bukunya disini. Ada di perpustakaan sekolah tapi males mendingan yang dekat rumah. Biasanya minjem buku nya sehari apa ga dua hari"

NS: *"Kalo gak pelajaran, komik, novel. Sukanya komik doraemon"*

Hal yang serupa diungkapkan oleh AY, ia memiliki persepsi bahwa koleksi sudah cukup sesuai tetapi untuk buku pelajaran di TBM-A kurang lengkap dan begitu pula dengan komik. Bahan bacaan yang dibaca atau dipinjam AY adalah buku pelajaran, majalah dan komik. Spesifikasi komik yang biasanya dibaca adalah komik doraemon, sedangkan majalah biasanya tergantung ketersediaan majalah yang ada di TBM.

AY: *"Cukup sih kak, tapi masih ada yang kurang-kurang juga. Kayak misalnya buku pelajaran masih ada yang kurang lengkap, kalo komik juga masih banyak yang kurang, suka ga se set."*

AY: *"Buku-buku pelajaran, majalah sama komik. Kalo komik bacanya komik doraemon, kalo majalah yang ada aja buat di baca"*

Informan selanjutnya yaitu IP, ia mengatakan bahwa koleksi sudah cukup sesuai tetapi sayangnya buku pelajaran belum tersedia untuk semua tingkatan sekolah. Berbeda dengan dua informan di atas, IP kurang menyukai komik.

IP: *"Koleksinya sih kayaknya udah lumayan tapi buku-buku pelajarannya gak semua tingkatan ada"*

IP: *"Buku pelajaran atau gak majalah buat di baca. Kalo komik ga teralu suka"*

Penyusunan koleksi juga berpengaruh terhadap pelayanan. NS dan AY menilai bahwa penyusunan koleksi belum baik sehingga mereka sering kebingungan ketika mencari. Sedangkan NS menilai pencarian buku mudah karena koleksi yang tersedia tidak terlalu banyak.

NS: *"Penempatan koleksi masih berantakan, suka bingung nyarinya. Pencarian koleksinya gampang, kan tinggal ambil. Pencarian bukunya mudah sih, soalnya ga banyak juga"*

AY: *"Penempatan koleksinya masih kurang, kalo mau nyari suka bingung. Kurang rapih. Pencariannya kadang gampang kadang susah, tergantung aja kalo lagi rapih gampang kalo lagi berantakan susah"*

Sedangkan menurut IP penyusunan koleksi sudah tertata dengan baik karena sudah dikelompokkan berdasarkan jenis koleksi sehingga pencarian koleksi mudah.

IP: *“Udah pas, semua tertata rapih, buku komik khusus, sudah sesuai dengan jenis-jenisnya, pencariannya juga mudah”*

Dari wawancara tersebut dapat terlihat bahwa kebutuhan informasi pengguna TBM-A tidak hanya sebatas pada bahan bacaan hiburan seperti komik atau majalah saja tetapi juga memerlukan buku penunjang pelajaran sekolah. Menurut ketiga informan, koleksi yang tersedia di TBM-A cukup sesuai tetapi masih ada kekurangan khususnya pada koleksi buku penunjang pelajaran. Salah satu contoh buku penunjang pelajaran yang belum tersedia adalah kamus rumus. Kamus termasuk salah satu koleksi buku referensi dalam Pedoman Pengelolaan TBM (2005). Pengembangan koleksi buku penunjang pelajaran sekolah sebaiknya lebih diutamakan sebab rata-rata pengguna TBM-A adalah pelajar sekolah dasar hingga menengah atas sehingga dengan adanya koleksi buku pelajaran yang lengkap, dapat membantu mereka dalam mengerjakan tugas sekolah. Di dalam Pedoman Pengelolaan TBM juga dikatakan bahwa salah satu koleksi adalah jenis buku teks pelengkap yang sesuai dengan kebutuhan atau situasi lokal. Dikarenakan pengguna potensial TBM-A adalah pelajar, maka buku pelengkap pelajaran dapat dikategorikan sebagai buku teks pelengkap.

Dari hasil pengamatan lapangan, koleksi TBM-A sebagian besar telah memenuhi persyaratan yang ada dalam Pedoman Pengelolaan TBM, ditandai dengan adanya buku referensi seperti ensiklopedia, buku teks buku fiksi seperti novel, buku cerita anak dan komik, majalah serta tabloid. Dengan tersedianya koleksi fiksi ini, maka TBM-A telah memenuhi salah satu peran perpustakaan umum yaitu peran hiburan seperti yang dikatakan oleh Brophy (2001:26). Dari hasil pengamatan juga terlihat bahwa pencarian koleksi mudah dilakukan sebab di TBM-A menganut sistem layanan terbuka yang memberikan keleluasaan bagi pengguna. Selain itu, walaupun koleksi sudah dikelompokkan berdasarkan jenis bahan bacaan, tetapi menurut dua informan penyusunan koleksi di TBM-A belum tertata dengan baik sehingga pengguna kesulitan dalam mencari bahan bacaan yang diinginkan. Maka, perlu adanya perbaikan dalam penyusunan koleksi di TBM-A ini agar pengguna lebih mudah dalam mencari bahan bacaan.

b. Persepsi Pengguna TBM-B

Tujuan dari ketiga informan ke TBM-B biasanya untuk belajar dan memanfaatkan akses internet (*wi-fi*), tetapi bukan berarti koleksi dinomorduakan oleh pengelola. Pengelola sendiri mendirikan TBM-B ini untuk meningkatkan minat baca masyarakat sehingga pengelola juga menyediakan berbagai jenis bahan bacaan seperti buku-buku mengenai motivasi dan psikologi, tokoh, pengetahuan umum, *marketing*, cerita anak-anak, novel, buku agama, komik dan majalah. Koleksi bahan bacaan ini hanya boleh dibaca ditempat. Meskipun ketiga informan tidak datang khusus untuk membaca, namun sesekali mereka pernah melihat dan membaca buku-buku yang ada.

CL mengatakan bahwa biasanya ia hanya melihat-lihat buku tertentu saja karena pada dasarnya tujuan dia datang ke TBM tidak untuk membaca melainkan untuk mengerjakan tugas. Akan tetapi, bila ia sedang ingin melihat-lihat koleksi, CL lebih memilih buku dengan gambar yang menarik.

CL: *"Liat-liat bukunya sih pernah, tapi kalo diliat-liat sih udah cukup soalnya emang tujuannya disini bukan buat baca juga"*

CL: *"Biasanya sih yang gambarnya menarik, buat liat-liat doang sih"*

Begitupula dengan AG, ia datang ke TBM untuk mengerjakan tugas dan belum pernah mengkhususkan untuk membaca. Walaupun demikian, sama seperti CL, ia pernah melihat-lihat koleksi TBM-B dan biasanya lebih memilih bacaan yang berjenis novel dan buku cerita sedangkan untuk keperluan tugas biasanya AG mengunjungi perpustakaan universitasnya.

AG: *"Pernah kok liat-liat bukunya, tapi cuma dibagian sini aja.. (menunjuk ke rak di pojok kiri)"*

AG: *"Mmmm, kebanyakan sih referensi buat tugas tapi kalo bukan untuk konteks tugas gw sih prefer buat novel. Kalo koleksi disini sukanya ngeliatin novel sama buku cerita sih"*

Sedangkan menurut DD, koleksi yang ada di TBM-B ini sudah baik tetapi sama seperti dua informan sebelumnya, DD datang ke TBM tidak untuk memanfaatkan koleksi karena apabila ia memerlukan buku, DD juga lebih memilih untuk datang ke perpustakaan universitas. Akan tetapi, DD mengatakan bahwa ia pernah menemukan buku yang sesuai untuk tugasnya di TBM-B.

DD: *“Gimana ya, tapi kayaknya udah bagus. Gimana ya kalo saya sih ke TBM ga fokus ke bukunya. Kalo nyari buku ya ke perpustakaan, cuma baca-baca iseng doang.. Tapi kadang buat nyari buku tugas, ada sih ketemu bukunya”*

DD: *“Iseng-iseng aja sih buat baca, ga ada yang khusus banget, kadang ada buku buat tugas juga”*

Penyusunan koleksi di TBM-B berdasarkan subjek bahan bacaan tersebut. Menurut dua informan, penyusunan koleksi baik dan menarik sehingga pencarian koleksi mudah dilakukan. Menurut DD, penyusunan koleksi baik karena sudah berdasarkan subjek bahan bacaan tersebut.

DD: *“Rapih sih kalo diliat-liat, sesuai sama tempat-tempatnya ya misalnya pengetahuan umum ya adanya di pengetahuan umum, kalo novel tempatnya di novel. Pencarian bukunya mudah..”*

Menurut AG, tampilan penyusunan dan penempatan koleksi baik dan menarik tetapi sayangnya koleksi belum terklasifikasi dengan jelas. Walaupun demikian, AG menilai pencarian bahan bacaan di TBM-B ini mudah.

AG: *“Gimana ya, tampilannya sih menarik tapi kayaknya klasifikasinya sendiri belum keliatan jelas ini tuh buku apa tapi susunannya sih menarik. Gampang sih untuk cari bukunya”*

Sedangkan CL mengatakan bahwa penyusunan koleksi TBM ini cukup menarik tetapi karena tujuan ia datang ke TBM hanya untuk mengerjakan tugas dan tidak untuk membaca buku sehingga penempatan koleksi tidak terlalu berpengaruh baginya.

CL: *“Cukup rapih sih, kan emang ga ada tujuan cari buku tertentu jadi emang ga mempengaruhi sih letaknya soalnya tujuannya kan emang ga baca buku kesini cuma mau ngerjain tugas”*

Kesimpulan yang dapat ditarik dari wawancara di atas yaitu pengguna TBM-B merupakan mahasiswa lebih memanfaatkan layanan internet serta ruangan untuk sarana belajar dan mengerjakan tugas sehingga membaca bahan bacaan bukan merupakan faktor utama mereka mengunjungi TBM-B. Hal ini dikarenakan mahasiswa lebih memilih perpustakaan universitasnya untuk membaca atau meminjam buku. Akan tetapi, jika melihat dari salah satu tujuan TBM-B yaitu untuk meningkatkan minat baca masyarakat, pengelola sebaiknya

lebih berupaya mendorong penggunaannya untuk membaca. Walaupun koleksi kurang dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna, tetapi menurut informan, koleksi yang ada sudah cukup sesuai sebab terdapat berbagai jenis bahan bacaan. Jenis bahan bacaan yang dipilih pengguna biasanya yaitu novel atau buku cerita. Novel dan buku cerita termasuk dalam jenis koleksi TBM yang tercantum dalam Pedoman Pengelolaan TBM (2005). Oleh karena novel dan buku cerita termasuk koleksi fiksi, maka dapat dikatakan bahwa TBM-B juga sudah memenuhi peran hiburan yang dikatakan oleh Brophy (2001:26). Buku mengenai tokoh dunia, pengembangan diri atau motivasi, *marketing* dan buku berbahasa Inggris yang terdapat di TBM-B sesuai untuk pengguna yang merupakan masyarakat umum khususnya mahasiswa karena dengan bahan bacaan tersebut mereka tidak hanya menambah wawasan tetapi juga dapat menumbuhkan minat serta motivasi mereka. Menurut dua informan, penyusunan koleksi yang berdasarkan subjek memudahkan mereka dalam mengetahui jenis bahan bacaan yang tersedia di TBM-B. Namun, karena sebagian besar pengguna datang ke TBM-B tidak untuk membaca sehingga penyusunan koleksi tidak menjadi hal yang berpengaruh.

c. Persepsi Pengguna TBM-C

Koleksi yang terdapat di TBM-C ini meliputi jenis bacaan seperti buku pelajaran, buku cerita dan dongeng, ensiklopedia anak, novel remaja dan dewasa dan cerita fiksi. Walaupun tersedia berbagai jenis bahan bacaan, tetapi TBM-C sendiri lebih banyak digunakan oleh anak-anak. Menurut IC, koleksi yang ada di TBM-C belum terlalu sesuai dengan kebutuhannya sebagai siswa SD sebab buku penunjang pelajaran seperti LKS (lembar kerja siswa) belum tersedia. IC lebih memilih buku-buku yang dapat menunjang keberhasilannya ketika menghadapi ujian akhir di bulan Mei. Maka oleh karena itu, IC lebih sering membaca dan meminjam buku kumpulan soal. IC juga menyukai cerita zaman dahulu dan buku pelajaran karena menurutnya buku-buku tersebut dapat menambah pengetahuannya.

IC: *“Koleksi disini udah ada yang sesuai ada yang belum, yang belum nya tuh kayak buku sekolah tuh kayak LKS belum ada disini”*

IC: *"Buku-buku detik-detik akhir UN, cerita anak-anak, itu doang sama buku pelajaran deh. Aku suka buku-buku yang nambah pengetahuan, buku cerita-cerita tentang zaman dahulu. Terus suka buku-buku pelajaran matematika sama IPA."*

Sedangkan menurut RZ, koleksi yang ada di TBM-C ini sudah sesuai dengan kebutuhannya karena terdapat banyak buku pengetahuan. Jenis bahan bacaan yang disukainya adalah buku cerita dan komik.

RZ: *"Udah, soalnya banyak buku pengetahuan"*

RZ: *"Aku biasanya baca buku komik atau ga buku cerita"*

Informan selanjutnya adalah JH, menurutnya koleksi yang ada sangat banyak dan berisi cerita yang menarik. Berbeda dengan IC, ia lebih menyukai buku cerita anak dan komik dibanding buku pelajaran.

JH: *"Iya, soalnya bukunya banyak terus apa ya... cerita-ceritanya bagus. Tapi aku ga suka baca buku pelajaran.."*

JH: *"Biasanya baca buku cerita sama komik. Kalo komik sukanya komik Pengantin Demos, kalo buku cerita sukanya yang Kancil atau ga Tikus dan Kaca Melembung"*

Penyusunan koleksi di TBM-C ini berdasarkan jenis bahan bacaan. Menurut ketiga informan, penyusunan koleksi baik, tetapi terkadang tidak tersusun dengan rapi sehingga menyulitkan pengguna ketika mencari koleksi. Menurut IC, penyusunan koleksi terkadang baik tetapi terkadang berantakan sehingga menyulitkannya untuk menemukan buku. Akan tetapi, IC juga merasa bahwa susunan koleksi dengan sistem terbuka ini memudahkannya sebab ia dapat langsung mengambil koleksi dari rak.

IC: *"Rapih kok tapi kadang-kadang ada yang berantakan juga. Kalo lagi berantakan susah buat nyari bukunya tapi kadang-kadang gak kok gampang. Gampang soalnya tinggal ngambil aja terus baca hehehe"*

Sedangkan menurut RZ dan JH, penyusunan koleksi sudah baik sehingga memudahkan mereka dalam mencari bahan bacaan yang diinginkan.

RZ: *"Buku-buku nya rapih jadi gampang di cari juga. Gampang dicari soalnya udah di susun-susun sama kakaknya"*

JH: *"Rapih sih, jadi kalo nyari bukunya gampang soalnya berderetan apa ga bertumpukan "*

Dari wawancara dengan ketiga informan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan dari pengguna TBM-C bervariasi, sebab ada pengguna yang lebih menyukai buku pelajaran dan ilmu pengetahuan tetapi ada pula yang menyukai buku cerita anak. Menurut ketiga informan di TBM-C, koleksi yang terdapat di TBM-C sudah sesuai karena tersedia buku pengetahuan dan buku cerita yang menarik, tetapi perlu adanya pengembangan koleksi khususnya koleksi buku pelajaran. Sama seperti koleksi di TBM-A, jika dilihat dari segi pengguna TBM-C yang mayoritas adalah siswa sekolah dasar, buku pelajaran dapat dikategorikan sebagai buku teks pelengkap seperti yang tercantum dalam Pedoman Pengelolaan TBM (2005). Buku cerita anak yang tersedia di TBM-C juga bermanfaat untuk mengembangkan imajinasi dan kreatif pengguna (Zandy, 2004:8). Selain itu, dari hasil wawancara di atas terlihat bahwa buku cerita anak dan komik merupakan jenis bacaan yang digemari di TBM-C. Dalam Pedoman Pengelolaan TBM (2005) juga diterangkan bahwa buku fiksi seperti komik dan cerita dongeng akan menarik minat masyarakat untuk datang ke TBM. Maka oleh karena itu, TBM-C pun juga telah memenuhi peran hiburan yang disebutkan oleh Brophy (2001:26). Selain itu, walaupun koleksi terkadang tidak tersusun dengan rapi, tetapi dapat disimpulkan penyusunan koleksi sudah baik.

4.2.3 Persepsi Pengguna Terhadap Tenaga Pengelola

Petugas memiliki peranan penting dalam melaksanakan layanan di TBM, jika di TBM tidak memiliki pengelola atau petugas yang baik maka kegiatan yang adapun tidak akan sesuai dengan harapan. Menurut Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat Rintisan (2011:4) disebutkan bahwa pengelola juga bertindak juga sebagai motivator, artinya bahwa petugas TBM harus menjadi seorang yang mampu mendorong masyarakat pengguna TBM untuk menggunakan koleksi, fasilitas serta berpartisipasi dalam melakukan kegiatan yang ada di TBM.

Selain itu, menurut Ernawati (2010:71) terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh tenaga pelayanan TBM yaitu memiliki pengetahuan dasar tentang

pengelolaan TBM, memiliki kemauan, dedikasi, dan kemampuan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti, tekun dan senang membaca, berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya atau minta tolong, dan pandai bergaul sehingga orang merasa diperhatikan.

a. Persepsi Pengguna TBM-A

TBM-A tidak memiliki petugas yang secara khusus melayani kegiatan sehari-hari. Dikarenakan TBM-A berada di rumah tinggal, jadi seluruh anggota keluarga bersama-sama mengelola TBM-A. Pada awalnya pendiri TBM-A tinggal di rumah tersebut lalu pindah dan pada akhirnya layanan sehari-hari lebih banyak dikelola oleh anggota keluarga yang lain. Pendiri TBM masih sering datang setiap akhir minggu untuk melihat keadaan TBM-A.

Menurut NS dan IP menilai pelayanan yang diberikan pengelola sudah baik sebab pengelola kerap membantu jika diperlukan dan mengerti bahwa pengguna TBM ini adalah anak-anak. Hal ini sesuai dengan dua syarat petugas layanan yang dikatakan oleh Ernawati (2010:71) yaitu melayani dengan ramah dan berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya atau minta tolong.

NS: *” Om Yudi nya baik kok kalo ada apa-apa ngebantu ”*

IP: *” Petugasnya enak, baik. Ngerti kalo anak-anak yang dateng kesini ”*

Begitupula dengan AY yang menganggap bahwa pengelola TBM cukup ramah dan terbuka ketika ia ingin mengunjungi TBM-A. AY tidak mengalami kendala untuk datang ke TBM sebelum layanan resmi di buka yaitu pada pukul 16.00 sebab pengelola tetap membolehkannya untuk datang dan memanfaatkan bahan bacaan yang ada.

AY: *” Cukup ramah kok kak, baik. Kebuka-buka aja kalo mau baca siang-siang ”*

Dari wawancara dengan ketiga informan di atas pelayanan yang diberikan oleh pengelola atau petugas TBM-A sudah baik karena menurut informan, pengelola TBM-A ramah, terbuka, sering membantu mereka apabila ada kesulitan dan mengerti bahwa mayoritas pengguna adalah anak-anak. Sikap pengelola

sudah memenuhi beberapa syarat petugas layanan yang dipaparkan oleh Ernawati (2007:71). Disamping itu, walaupun pengelola telah menentukan jam buka layanan, tetapi apabila ada pengguna yang datang ke TBM-A sebelum jam buka tersebut pihak pengelola tetap memperbolehkan mereka untuk memanfaatkan TBM-A. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan lapangan yang menunjukkan bahwa masyarakat dapat datang kapan saja ke TBM-A meski sebelum pukul 16.00 dan pengelola secara terbuka menerima mereka. Pengelola TBM-A juga berusaha untuk mendorong pengguna khususnya anak-anak dan remaja sekitar TBM-A untuk datang ke TBM-A dan ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan. Pengelola juga mendorong mereka untuk ikut serta dalam bakti sosial kepada korban bencana alam Situ Gintung dan Padang. Oleh karena itu, pengelola TBM-A telah menjadi penggerak atau motivator karena berusaha menggerakkan masyarakat sekitar untuk memanfaatkan TBM. Hal ini juga sesuai dengan isi pengertian TBM dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat Rintisan (2011:6) yang menyebutkan bahwa pengelola TBM juga bertindak sebagai motivator.

b. Persepsi Pengguna TBM-B

Ketiga informan menyatakan persepsi yang sama bahwa tenaga pengelola TBM-B ramah dan baik dalam menjalankan tugasnya. Tidak ada kesan lain yang mereka sampaikan oleh informan selama wawancara berlangsung.

CL: *"Baik sih, ramah.. kalo ditanya ngejawab"*

AG: *"Ramah kok.."*

DD: *"Stafnya baik dan ramah"*

Akan tetapi, dari hasil wawancara dengan AG mengenai layanan TBM sebelumnya, terlihat bahwa ia tidak teralu memerlukan pelayanan yang banyak dari petugas dikarenakan informasi yang dibutuhkan sudah tertera dengan jelas contohnya *password wi-fi* sehingga tidak teralu banyak interaksi dengan petugas TBM.

AG: *"... biasanya kan cuma duduk diem, statis, mikir jadi ga teralu butuh dilayanin ini itunya dan kayak udah banyak apa ya mm password wifi nya juga udah ditulis jadi terus ga teralu banyak interaksi sama petugasnya"*

Melalui wawancara dengan informan tersebut dapat disimpulkan persepsi mereka terhadap petugas adalah baik karena petugas ramah selama melaksanakan tugasnya. Sikap tenaga pengelola yang ramah ini termasuk salah satu syarat tenaga pelayanan TBM yang diungkapkan oleh Ernawati (2010:71). Akan tetapi, peran petugas di TBM-B tidak dominan sebab seluruh informasi yang dibutuhkan pengguna seperti *password wi-fi* sudah tertera dengan jelas sehingga mengakibatkan tidak banyak interaksi dengan petugas itu sendiri. Hal ini sesuai dengan hasil pengamatan lapangan yang menunjukkan bahwa pengguna TBM-B biasanya hanya bertanya kepada petugas apabila akses internet sedang tidak berfungsi dengan baik atau ketika mereka ingin menggunakan fasilitas elektronik seperti Galaxy Tab atau televisi. Terlihat pula bahwa petugas TBM hanya bertugas untuk menjaga dan memelihara ruangan serta fasilitas yang terdapat di TBM serta untuk menyelenggarakan layanan harian saja seperti yang disebutkan dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat.

c. Persepsi Pengguna TBM-C

Ketiga informan di TBM-C memiliki persepsi yang tidak terlalu jauh berbeda satu dengan lainnya. Menurut IC, petugas TBM ramah, sopan dan suka membantunya ketika mengerjakan tugas sekolah tetapi IC sering menegur petugas karena petugas sering terlihat sedang makan dan menggunakan *laptop* untuk mengakses jejaring sosial seperti *Facebook*. Walaupun IC sering menegur, petugas tidak pernah memarahinya.

IC: *“Baik tapi suka aku omelin karena suka makan terus main facebook mulu, tapi aku ga pernah diomelin sama Kak Pekik terus suka bantuin pelajaran gitu. Kak Pekik ramah, baik, sopan juga”*

Informan RZ berpersepsi bahwa petugas TBM-C ini sudah melakukan tugasnya dengan baik karena petugas sudah menjalankan sistem peminjaman sesuai dengan peraturan peminjaman TBM-C.

RZ: *“Kak Pekiknya baik terusnya kalo minjemnya boleh banyak boleh 2 buku gitu. Ramah juga”*

JH juga menilai bahwa petugas TBM-C ramah dan sudah melaksanakan tugasnya dengan baik karena rajin membereskan buku-buku.

JH: “*Kak Pekik baik orangnya, ramah terus suka bantuin beresin buku*”

Menurut ketiga informan di atas, persepsi mereka mengenai pelayanan dari tenaga pengelola atau petugas TBM-C adalah baik sebab petugas TBM-C ramah, sopan dan telah melaksanakan tugasnya dengan semestinya yaitu dengan meminjamkan buku sesuai ketentuan peminjaman koleksi TBM-C. Disamping itu, petugas juga sering membantu anak-anak ketika mereka memiliki kesulitan dalam mengerjakan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas TBM telah berperan sebagai edukator seperti yang disebutkan oleh Hermawan dan Zen (2006:57).

Dari hasil pengamatan di lapangan, petugas melakukan aktivitas lain seperti makan di waktu yang tepat dan menggunakan *laptop* selain untuk mengisi waktu sekaligus untuk mencari informasi yang bermanfaat bagi TBM-C dan pengembangan dirinya. Petugas TBM-C juga cukup sabar menghadapi anak-anak yang datang. Meskipun anak-anak tersebut terkadang mengganggu, tetapi petugas TBM-C tetap ramah menanggapi tingkah laku mereka. Petugas TBM-C juga terlihat akrab dengan beberapa pengguna TBM-C sehingga ada interaksi diantara mereka. Sikap-sikap petugas TBM-C ini sudah memenuhi syarat tenaga pelayanan yang dipaparkan oleh Ernawati (2010:71).

4.2.4 Persepsi Pengguna Terhadap Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana merupakan komponen pendukung yang penting dalam pelayanan di TBM. Dengan adanya sarana prasarana yang baik maka pengguna TBM akan merasa nyaman dan betah untuk berlama-lama di TBM. Sarana prasarana itu sendiri bukan hanya ruangan yang nyaman, tetapi perlengkapan dan perabotan yang menunjang kegiatan TBM. Selain itu, pemilihan lokasi juga menentukan keberhasilan suatu layanan, dengan adanya lokasi yang strategis maka akan mengundang banyak masyarakat untuk berkunjung ke TBM.

a. Persepsi Pengguna TBM-A

TBM-A ini berada di lingkungan permukiman warga di daerah Manggarai dan menempati teras dari rumah keluarga pengelola TBM. Sarana prasarana yang disediakan juga tidak banyak yaitu hanya dua buah kursi dan satu buah meja kecil dan apabila sedang membaca pengguna lebih memilih duduk di lantai.

Menurut ketiga informan yang diwawancarai, mereka merasa lokasi TBM-A strategis karena berdekatan dengan rumah mereka dan tidak keberatan dengan fasilitas yang tersedia. Walaupun menurut AY dan IP ruangan TBM-A sempit, tetapi mereka tidak keberatan untuk duduk di lantai ketika membaca. Seperti yang diungkapkan oleh AY dan IP berikut ini

AY: *“Lokasi memang dekat rumah kak hehe. Udah cukup sih kalo fasilitasnya kak. Duduk dilantai juga ga apa-apa. Kalo ruangan masih kurang soalnya, soalnya kurang gede, kecil gitu”*

IP: *”Strategis sih soalnya kan banyak anak-anak kecil juga yang datang, buat baca komik. Kalo buat ruangan kayaknya kurang deh kak, jadi kalo banyak yang datang jadi keliatannya sempit. Untuk fasilitas sih memadai, jadi ga masalah duduk di lantai”*

Sedangkan menurut NS, besar ruangan tidak sempit dan fasilitas yang tersedia juga cukup dengan keadaan TBM-A ini.

NS: *“Strategis banget, Kalo lokasi kan memang dekat rumah juga kak, jadi gampang. Sarana prasana nya gitu aja sih kak, baca di lantai aja gitu. Kalo ruangan sih ya lumayan lah, ga sempit banget. Fasilitas sih lumayan cukup”*

Ketiga informan menilai bahwa lokasi TBM-A strategis karena berada di sekitar permukiman warga dan menyatu dengan rumah pengelola. Hal sesuai dengan pendapat Yulaelawati (2010:20) yang mengatakan bahwa ruangan TBM sebaiknya menyatu dengan rumah ketua TBM agar memudahkan pengawasan dan lebih fleksibel untuk menentukan jam bukanya. Ruangan TBM-A yang sebesar 15 m² dirasa kurang luas oleh dua informan karena apabila banyak yang berkunjung ruangan tersebut terlihat menjadi penuh. Luas ruangan yang terbatas ini belum memenuhi persyaratan yang dikatakan oleh Yulaelawati (2010:22) yaitu sebesar 20 m² (4m x 5m) maupun persyaratan yang terdapat dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Rintisan (2011) yaitu sebesar 30 m². Ketiga informan juga tidak keberatan dengan fasilitas yang ada dan menilai bahwa fasilitas yang terdapat di TBM-A ini sudah cukup baik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa persepsi pengguna TBM-A terhadap sarana prasarana adalah cukup baik. Akan tetapi, sebaiknya luas ruangan TBM-A perlu ditambah demi kenyamanan pengguna TBM-A.

b. Persepsi Pengguna TBM-B

TBM-B berlokasi di salah satu pusat perbelanjaan di daerah Jakarta Selatan dan menempati ruangan yang agak tersembunyi di lantai 3. Menurut CL, lokasi TBM-B sudah nyaman karena berada jauh dari kebisingan pusat perbelanjaan. Namun, karena keberadaan lokasi TBM-B yang tersembunyi, banyak masyarakat atau pengunjung pusat perbelanjaan yang kurang familiar dengan lokasi TBM-B. Menurutnya, desain interior dan fasilitas seperti *wi-fi* menjadi faktor utama ia merasa nyaman berada di TBM-B ini.

CL: *“Lokasinya mmm sebenarnya sih nyaman, soalnya jauh dari kebisingan cuman minusnya orang-orang ga familiar sama tempat ini. Kalo ruangnya nyaman, nyaman banget, yang paling nyaman interiornya. Untuk fasilitas ya itu wi-fi nya”*

Hal serupa juga diutarakan oleh informan AG, menurutnya lokasi TBM yang berada di pusat perbelanjaan ini strategis, namun kurang di promosikan. Ruangan TBM-B yang tersembunyi juga menguntungkan dirinya karena apabila AG sedang belajar ia merasa tenang. Fasilitas yang biasa ia digunakan adalah akses internet yang disediakan secara cuma-cuma oleh pengelola. AG juga menginginkan ruangan yang lebih luas, tetapi menurutnya TBM-B sebagai pelopor TBM yang ada di pusat perbelanjaan sudah cukup baik.

AG: *“Kalo lokasi sih strategis, di promosiin juga kurang deh. Kan soalnya agak terpencil gitu, tapi kalo buat belajar karena agak mojok gini jadi lebih tenang.. Hmm iya fasilitas yang dicari biasanya ya wi-fi. Karena menurut aku, aku baru nemuin TBM kayak gini kan baru TBM ini aja, jadi kayak pelopornya gitu sebenarnya sih idealnya itu ruangan TBM ini tuh lebih lebar, lebih luas sih pengennya. Tapi buat sebuah pelopor udah lumayan banget”*

Sedangkan hal yang agak berbeda disampaikan oleh DD. Menurutnya, walaupun TBM-B berada di pusat perbelanjaan yang dekat dengan universitasnya, tetapi sebaiknya TBM-B terletak di area yang lebih mudah dilihat pengunjung pusat perbelanjaan. Sama seperti kedua informan sebelumnya, DD juga merasa nyaman dengan ruangan TBM-B ini dan menurutnya fasilitas yang disediakan sudah baik. Sebelumnya DD juga mengatakan bahwa fasilitas yang tersedia baik

sebab tersedia akses internet dan Galaxy Tab untuk *browsing* atau sekedar bermain *game*.

DD: *"Lokasinya bagus banget disamping Atma, tapi kalo diliat dari struktur mall nya sih, awalnya sempet ga tau ada TBM disini soalnya tempatnya di pojokkan, tapi ada temen yang bilang ada TBM. Misalnya agak ke depan kan bisa banyak yang tau. Ruangan sama fasilitasnya bagus banget, ruangnya nyaman."*

DD: *"Layanan nya bagus sih soalnya kan ada free wi-fi, ada TV juga ada android juga bisa buat browsing atau main game"*

Ketiga informan menilai sarana prasarana yang tersedia di TBM-B ini sudah baik. Desain ruangan yang menarik dan fasilitas yang lengkap menjadi faktor yang utama yang menyebabkan pengguna merasa nyaman selama berada di TBM-B dan fasilitas yang dominan digunakan oleh mereka adalah akses *wi-fi* atau internet. Selain itu, lokasi TBM-B yang berada di salah satu pusat perbelanjaan yang dekat salah satu universitas swasta ini mengakibatkan banyak mahasiswa yang berkunjung dan menjadikan TBM-B sebagai tempat belajar alternatif mereka. Oleh sebab itu, tujuan TBM-B untuk menjadi balai belajar bersama telah terpenuhi. Dua dari tiga informan merasa nyaman dengan lokasi TBM-B yang tersembunyi karena jauh dari kebisingan sehingga mereka tidak terganggu dengan aktivitas pusat perbelanjaan. Sedangkan informan lainnya mengatakan sebaiknya TBM-B ini berada di daerah yang mudah dilihat sebab dengan demikian akan banyak lagi orang yang datang memanfaatkan TBM-B. Selain itu, fasilitas layanan internet yang disediakan oleh TBM-B ini sudah sesuai dengan salah satu persyaratan dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Ruang Publik (2012:8) mengenai sumber daya pendukung di TBM ruang publik. Luas ruangan TBM-B yang sebesar 53,26 m² ini juga telah memenuhi persyaratan luas ruangan TBM oleh Yulaelawati (2010) maupun dalam Petunjuk Teknis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Penyelenggaraan TBM Rintisan (2011).

c. Persepsi Pengguna TBM-C

Menurut IC, lokasi TBM-C yang berada di pinggir jalan ini membuatnya ketakutan ketika menyeberang. Akan tetapi, jika dilihat dari aspek luas ruangan

menurutnya, TBM-C sudah cukup luas dan nyaman, tetapi panas dan terkadang berbau. IC juga mengatakan bahwa pintu kamar mandi di TBM-C rusak.

IC: *"Suka takut nyeberangnya kak kalo mau kesini, takut ketabrak. Ruangnya juga panas, ruangnya cukup besar dan lumayan nyaman tapi kadang-kadang suka bau.."*

IC: *"...kamar mandi pintunya copot.."*

Sedangkan menurut informan RZ, lokasi TBM-C dekat dengan rumahnya sehingga memudahkannya untuk berkunjung. Menurut RZ, ruangan TBM-C tidak panas, luas dan nyaman sehingga ia dapat membaca di mana saja yang ia inginkan dan menurutnya fasilitas yang ada di TBM-C sudah baik.

RZ: *"Lokasinya juga dekat dari rumah jadi gampang kalo mau kesini. Ruangnya juga luas terus enak bisa gampang baca dimana-mana jadinya. Fasilitasnya enak kok, ga panas, nyaman-nyaman aja"*

JH mengatakan walaupun lokasi TBM-C cukup jauh dari rumahnya, tetapi mudah untuk dicari sebab berada di pinggir jalan. Ruangan menurut JH, cukup luas tetapi panas. Sedangkan untuk fasilitas di TBM-C, ia memiliki persepsi kurang baik sebab ada beberapa kursi yang pecah dan pintu kamar mandi yang rusak.

JH: *"Lokasinya lumayan jauh dari rumah tapi gampang dicari. Aku kalo kesini jalan kak. Temen-temen ku juga tau kalo ada RumCay disini soalnya dipinggir jalan. Ruangan nya agak lega, lumayan tapi panas. Terus pintunya toiletnya ga ada terus bangkunya ada yang pecah"*

Menurut informan ruangan TBM-C cukup luas tetapi masih ada kekurangan yang mereka rasakan. Dua informan mengatakan bahwa ruangan TBM-C panas tetapi informan lainnya mengatakan hal sebaliknya. Meskipun lokasi TBM-C berada di pinggir jalan raya, ternyata menjadi hambatan bagi pengguna yang sebagian besar adalah anak-anak karena terkadang mereka merasa ketakutan ketika menyeberang. Dua informan juga mengatakan terdapat beberapa fasilitas yang rusak seperti kursi dan pintu kamar mandi. Walaupun demikian, dari hasil pengamatan sarana dan prasarana yang tersedia di TBM-C ini cukup lengkap, terlihat dengan adanya ruangan baca yang luas dan fasilitas yang disediakan seperti meja, rak buku, karpet juga sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (2005:24). Ruangan

yang cukup luas sebesar 77 m² juga telah memenuhi persyaratan Kementerian Pendidikan Nasional (2011) maupun Yulaelawati (2010). Walaupun terdapat beberapa fasilitas yang rusak dan ruangan yang panas, tetapi menurut mereka TBM-C memiliki lokasi yang strategis dengan ruangan yang cukup luas dan nyaman. Dapat disimpulkan dari wawancara tersebut bahwa persepsi pengguna terhadap sarana prasarana TBM-C ini adalah cukup baik.

4.3 Harapan Pengguna Terhadap Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat

Melalui persepsi pengguna mengenai pelayanan TBM akan terlihat juga harapan mereka untuk peningkatan kualitas layanan TBM. Harapan ini terbentuk dikarenakan adanya perasaan dan tanggapan mereka selama menggunakan TBM. Harapan ini dapat dijadikan sarana dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan yang ada di TBM sehingga akan banyak lagi masyarakat yang datang serta memanfaatkan TBM.

a. Harapan Pengguna TBM-A

Menurut ketiga informan di TBM-A, harapan mereka untuk pelayanan TBM-A lebih kepada pengembangan koleksi. NS dan IP lebih menginginkan ketersediaan buku pelajaran dibandingkan koleksi komik dan cerita fiksi. Hal ini disebabkan sebagian besar pengguna TBM-A adalah pelajar.

NS: *“Ditingkatkan lagi buku-bukunya, jangan komik aja. Aku lebih suka ditambahin buku-buku pelajaran”*

IP: *“Lebih apa ya, buku-bukunya bisa lengkap lagi dari ini kayak buku pelajarannya gitu”*

Sedangkan AY mengharapkan selain penambahan koleksi buku pelajaran, ia merasa bahwa pengelola juga menambah koleksi komik.

AY: *“Kualitasnya ditingkatin lagi, buku-buku pelajarannya ditambahin terus komik nya dilengkapin juga”*

Harapan semua informan TBM-A tidak jauh berbeda yaitu agar adanya penambahan koleksi. Koleksi buku pengetahuan dan pelajaran lebih diutamakan dibanding buku cerita dan komik.

b. Harapan Pengguna TBM-B

Berbeda dengan harapan informan TBM-A yang mengharapkan adanya peningkatan ketersediaan koleksi bahan bacaan, di TBM-B informan lebih mengharapkan ruangan yang lebih luas sebab ruangan yang ada dirasa kecil terlebih lagi saat terdapat banyak pengguna.

DD: *“Saran buat TBM ya diperluaslah, soalnya yang enak kan cuma disana (menunjuk ke ruang baca dekat televisi), kalo di tempat ini (di pojok) agak kurang ya, jadi lebih diluasin.”*

Harapan AG terhadap TBM-B yaitu selain adanya perluasan ruangan dan mengharapkan pengelola juga menyediakan koleksi bahan bacaan yang dapat menjamah semua golongan umur mulai dari anak-anak sampai dewasa.

AG: *“Mmm, harapannya, diperluas gitu ruangnya. Kalo bisa lokasinya, kalo memungkinkan lokasinya disini aja, kalo dipindahin juga gapapa asal lebih luas gitu terus apa ya mmm, mungkin apa ya koleksi bukunya itu juga dilengkapi bisa menjamah anak-anak sampai mahasiswa atau orang dewasa sekali pun.”*

Berbeda dengan CL, ia kebingungan untuk menyampaikan harapan untuk peningkatan pelayanan TBM sebab menurutnya TBM-B sudah sangat nyaman.

CL: *“Harapannya, ya apa yaa.. bingung.. mmm paling, sarannya oh ya mungkin apa ya.. beneran deh bingung soalnya udah bener-bener nyaman loh”*

Dapat disimpulkan, walaupun ruangan yang ada sekarang ini sudah nyaman, akan tetapi pengguna masih merasa ruangan TBM kurang luas. Selain itu, penambahan koleksi bahan bacaan juga sebaiknya dilakukan agar dapat menjamah kebutuhan informasi pengguna semua golongan umur.

c. Harapan Pengguna TBM-C

Ketiga informan di TBM ini lebih mengharapkan adanya peningkatan koleksi dan fasilitas. Dari segi koleksi, mereka mengharapkan lebih banyak buku pelajaran dan pengetahuan umum. Menurut persepsi IC, koleksi yang ada di TBM-C kurang berkembang sehingga membuatnya bosan. Sedangkan menurut RZ, pengembangan koleksi buku pelajaran lebih diutamakan dikarenakan buku

cerita dan komik sudah banyak. Sedangkan JH mengharapkan pengembangan pada koleksi buku cerita, buku pelajaran dan novel anak.

IC: *“Buku-bukunya juga ditambahin, buku-bukunya itu-itu aja jadi bosan. Aku mau banyak buku pengetahuan sama buku cerita”*

RZ: *“Buku-bukunya pelajaran juga boleh ditambahin soalnya buku cerita sama komik udah banyak”*

JH: *“Koleksinya ditambahin soalnya masih kurang banyakin buku cerita, novel KKPK (Kecil-kecil punya karta), PCPK (Penulis Cilik Punya Karya), buku pelajaran juga perlu kayak buku IPA, IPS sama MTK”*

Sedangkan untuk fasilitas, mereka mengharapkan adanya perbaikan pintu kamar mandi, penggunaan pengeras suara ketika mendongeng dan penambahan perabotan seperti karpet, meja, kursi serta pendingin ruangan. Seperti yang mereka ungkapkan di bawah ini

IC: *“...kamar mandinya juga dibenerin pintunya”*

RZ: *“Bisa banyak meja dan bangku-bangkunya juga, biar bacanya lebih enak”*

JH: *“Ada AC terus dongeng pake speaker, pintu kamar mandi dibenerin biar ga rusak.. Karpetnya juga ditambahin soalnya kurang sama ruangnya juga masih kosong jadi diisi.”*

Jika JH mengharapkan ruangan diberi pendingin ruangan seperti AC (*air-conditioner*), berbeda dengan IC yang mengharapkan pengelola menambahkan kipas angin saja karena menurutnya bila menggunakan AC, ruangan akan terlalu dingin dan akan ada pengguna yang muntah.

IC: *“Dipasangin kipas angin aja jangan AC soalnya jadi dingin banget ada yang suka muntah soalnya.”*

Dari ketiga informan dapat disimpulkan bahwa pengguna mengharapkan adanya koleksi baru yang lebih beragam, perbaikan fasilitas seperti pintu kamar mandi, penambahan perabot dan juga pemasangan pendingin ruangan.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap pelayanan taman bacaan masyarakat sebagai berikut:

1. Persepsi Pengguna Terhadap Jam Buka dan Kegiatan Layanan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jam buka layanan dan kegiatan pembelajaran menjadi hal yang penting dalam keseharian pengelolaan TBM. Penelitian di TBM-A menunjukkan bahwa pengguna menilai bahwa jam buka layanan TBM-A sudah sesuai dengan kebutuhan mereka karena sesuai dengan jadwal aktivitas pengguna TBM-A yang mayoritas adalah anak-anak dan remaja. Kegiatan pembelajaran yang ada di TBM-A juga dinilai baik oleh pengguna. Sedangkan di TBM-B, jam buka layanan yang disesuaikan dengan jam operasional pusat perbelanjaan dinilai sesuai dengan kebutuhan pengguna. Akan tetapi, di TBM-B tidak dilakukan kegiatan pendukung secara internal. Selanjutnya, hasil penelitian di TBM-C menunjukkan bahwa jam buka layanan dinilai juga telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Disamping itu, kegiatan pembelajaran di TBM-C dinilai cukup baik.

2. Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi

Pengguna TBM-A merasa koleksi cukup sesuai dengan kebutuhan mereka, tetapi buku penunjang pelajaran sekolah belum tersedia secara lengkap. Selain itu, koleksi terkadang tidak tersusun dengan baik sehingga menyulitkan pengguna dalam mencari bahan bacaan yang diinginkan. Hasil penelitian di TBM-B menunjukkan bahwa pengguna kurang memanfaatkan koleksi sebab biasanya mereka datang ke TBM hanya untuk mengerjakan tugas atau bersantai. Walaupun demikian, pengguna menilai koleksi yang ada di TBM-B cukup sesuai karena tersedia berbagai jenis bahan bacaan dan telah tersusun dengan baik berdasarkan subjeknya. Sedangkan di TBM-C, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan

bahwa persepsi pengguna terhadap koleksi adalah **sesuai** sebab terdapat buku pengetahuan dan buku cerita yang bervariasi. Meskipun demikian, koleksi buku pelajaran dan buku pengetahuan perlu ditingkatkan kembali.

3. Persepsi Pengguna Terhadap Tenaga Pengelola

Persepsi pengguna terhadap pengelola atau petugas TBM-A sudah baik karena petugas ramah, pengertian, terbuka, sering membantu mereka apabila ada kesulitan. Sedangkan di TBM-B, pengguna menilai petugas tidak memiliki peran yang dominan sebab menurut pengguna, seluruh informasi yang dibutuhkan sudah tertera dengan jelas sehingga tidak banyak interaksi dengan petugas. Walaupun demikian, pengguna TBM-B menilai petugas baik dalam menjalankan tugasnya. Persepsi pengguna terhadap petugas TBM-C adalah baik sebab petugas telah menjalankan tugasnya sesuai peraturan TBM-C, sabar dan kerap membantu pengguna dalam mengerjakan tugas mereka.

4. Persepsi Pengguna Terhadap Sarana dan Prasarana

Lokasi TBM-A yang berada di tengah permukiman warga dirasa strategis sehingga banyak masyarakat yang datang. Tetapi, pengguna menganggap ruangan TBM-A kurang baik karena terlalu kecil sehingga apabila banyak pengguna akan terlihat sempit. Walaupun fasilitas yang disediakan tidak banyak, pengguna tidak keberatan dengan fasilitas yang tersedia. Dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi pengguna terhadap sarana prasarana TBM-A sudah cukup baik. Pengguna TBM-B menilai sarana dan prasarana sudah baik karena TBM-B berada di lokasi yang strategis, didukung dengan ruangan yang nyaman dan juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas. Akan tetapi, karena posisi ruangan TBM-B ini agak tersembunyi jadi banyak orang yang tidak mengetahui keberadaan TBM-B. Walaupun terkadang terasa panas, pengguna TBM-C menilai bahwa ruangan cukup baik karena areanya luas. Sedangkan untuk fasilitas pengguna menilai kurang baik sebab terdapat beberapa fasilitas dan perabotan yang rusak. TBM-C juga dinilai strategis karena berada dipinggir jalan, tetapi hal ini menjadi hambatan untuk pengguna anak karena mereka ketakutan ketika menyeberang. Disimpulkan bahwa persepsi pengguna TBM-C adalah cukup baik.

Persepsi ini terbentuk karena pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan di tiap TBM. Selain itu, faktor umur, lingkungan sosial dan pendidikan juga membentuk persepsi yang berbeda satu dengan lainnya. Persepsi pengguna terhadap layanan di TBM-A dan TBM-C adalah cukup baik, sedangkan persepsi pengguna terhadap layanan di TBM-B adalah baik. Walaupun demikian, pengelola di ketiga TBM masih perlu meningkatkan beberapa komponen layanan seperti koleksi dan sarana prasarana. Dari hasil penelitian ini terlihat pula bahwa layanan yang ada di TBM-A dan TBM-C serupa karena terdapat layanan bahan bacaan, layanan sirkulasi dan kegiatan edukasi sedangkan TBM-B hanya menyediakan layanan bahan bacaan di tempat dan lebih berorientasi sebagai tempat belajar alternatif mahasiswa. Kegiatan pembelajaran atau edukasi menjadi layanan yang penting di TBM dan disamping menyediakan berbagai akses bahan bacaan ternyata TBM dapat dijadikan tempat belajar alternatif dan rekreasi bagi masyarakat.

Hampir seluruh pengguna dari ketiga TBM tersebut memiliki harapan yang serupa yaitu penambahan koleksi dan perbaikan serta penambahan sarana prasarana. Pengguna TBM-A menginginkan koleksi buku pelajaran yang lebih lengkap. Hal ini senada dengan harapan pengguna TBM-C yang mengharapkan peningkatan koleksi, perbaikan fasilitas serta penambahan perabot. Sedangkan pengguna TBM-B lebih mengharapkan adanya perluasan ruangan.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran untuk masing-masing TBM yang menjadi fokus penelitian ini. Saran-saran ini disampaikan agar setiap TBM dapat meningkatkan mutu pelayanan mereka.

1. TBM-A sebaiknya lebih sering mengadakan kegiatan-kegiatan edukatif dengan tema dan bentuk kegiatan yang bervariasi. Pengelola TBMA sebaiknya juga menambah koleksi bahan bacaan khususnya buku pelajaran dan pengetahuan umum. Untuk meminimalisir kehilangan koleksi, sebaiknya pengelola membuat kebijakan peminjaman dan menerapkan peminjaman dengan kartu anggota. Selain itu, perluasan lokasi juga perlu

dilakukan agar pengguna lebih nyaman ketika berada di TBM-A. Penambahan fasilitas baca seperti karpet atau tikar juga dapat dilakukan oleh pengelola demi kenyamanan pengguna.

2. Pengelola TBM-B sebaiknya mengusulkan kepada pihak pengelola pusat perbelanjaan untuk menyediakan ruang yang lebih luas dan juga bekerja sama dalam melakukan promosi TBM-B agar pengguna yang datang lebih beragam. Dikarenakan pengguna TBM-B lebih banyak memanfaatkan fasilitas dibandingkan koleksi bahan bacaan, pengelola sebaiknya menyediakan berbagai koleksi bahan bacaan yang lebih banyak dan terbaru agar tujuan TBM-B untuk meningkatkan minat baca masyarakat dapat terwujud. Untuk merealisasikannya pengelola dapat melakukan kegiatan rutin internal seperti bedah buku atau mengadakan *book club* dan *screening* film dokumenter untuk menambah pengetahuan pengguna.
3. Koleksi di TBM-C lebih diperbanyak khususnya koleksi anak-anak. Selain itu, pengelola sebaiknya juga memperbaiki atau mengganti beberapa fasilitas yang rusak dan menambahkan karpet serta pendingin ruangan agar pengguna merasa lebih nyaman selama berada di TBM-C. Kegiatan edukatif sebaiknya lebih bervariasi jenisnya dan dilakukan lebih sering untuk mengantisipasi kebosanan pada pengguna anak. Agar kegiatan yang dilakukan oleh TBM diketahui secara merata, sebaiknya pengelola melakukan promosi dengan cara menyebarkan selebaran ke masyarakat sekitar dan bekerja sama dengan sekolah-sekolah yang ada di sekitar TBM-C. Pencatatan koleksi sebaiknya juga dilakukan untuk melihat seberapa banyak koleksi yang dimiliki sehingga dapat mengecilkan jumlah koleksi yang hilang. Selain itu, sebaiknya pengelola membuat papan nama yang lebih jelas dan besar agar banyak masyarakat yang datang. Pengelola sebaiknya juga memberikan sosialisasi mengenai jam buka TBM-C kepada pengguna sebab ada beberapa pengguna yang tidak mengetahui jam buka TBM-C secara jelas.
4. Saran lainnya yaitu untuk perpustakaan umum agar membina TBM lebih maksimal. Dapat dilakukan dengan meminjamkan koleksi kepada TBM, penyuluhan fungsional untuk pengelola dan membantu sosialisasi TBM.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2002). *Menguji idealisme dari masa ke masa*. www.mediarent.blogspot/2006/10/menguji-idealisme-dari-masa-ke-masa.html. Diakses pada 5 Februari 2012
- Brophy, Peter. (2001). *The library in the twenty-first century: new services for the information age*. London: Library Association Publishing.
- Baxter, Pamela & Susan Jack. (2008). *Qualitative case study methodology case study design and implementation for novice researchers*. <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR13-4/baxter.pdf>. Diakses pada 22 April 2012.
- Creswell, John W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dent, Valeda & Lauren Yannotta. (2005). *A rural community library in Africa: a study of its use and users*. www.librijournal.org/pdf/2005-1pp39-55.pdf. Diakses pada 2 Februari 2012.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2006). *Panduan penyelenggaraan taman bacaan masyarakat*.
- . (2005). *Pengelolaan taman bacaan masyarakat (TBM)*.
- Ernawati, Nurul. *Optimalisasi layanan taman bacaan masyarakat (TBM) dalam menumbuhkan minat baca masyarakat pedesaan*. www.bppnfi-reg4.net/index.php/optimalisasi-layanan-tbm.html. Diakses pada 23 Februari 2012.
- Hanurawan, Fattah. (2010). *Psikologi sosial*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hermawan, Rachman & Zulfikar Zen. (2006). *Etika pustakawan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Heru Zandy. (2004). *Taman bacaan memotivasi siswa untuk belajar*. Kompas, Kamis 9 September 2004.
- IFLA. (1994). *Public library manifesto 1994: IFLA/UNESCO*. <http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>. Diakses tanggal 1 Maret 2012.
- . (2001). *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development*. Munchen: Saur.
- Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

- Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. (1999). *Metode penelitian bisnis*. Yogyakarta: BPFPE.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen jasa: pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kamil, Harkrisyati. (2003). *The growth of community-based library service in Indonesia to support education*. <http://archive.ifla.org/IV/ifla69/papers/115e-Kamil.pdf> . Diakses pada 5 Februari 2012.
- Kementerian Pendidikan Nasional. (2011). *Petunjuk teknis pengajuan dan pengelolaan bantuan penyelenggaraan taman bacaan masyarakat (TBM) rintisan*.
- (2012). *Petunjuk teknis pengajuan dan pengelolaan bantuan penyelenggaraan taman bacaan masyarakat (TBM) ruang publik*.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen pemasaran: analisis, perencanaan, implementasi, dan kontrol*. Jakarta: Prehallindo.
- Laksmi. (2007). *Tinjauan kultural terhadap kepustakawanan: inspirasi dari sebuah karya Umberto Eco*. Jakarta: Sagung Seto.
- Lasa HS. (1994). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Leonhardt, Mary. (2000). *99 cara menjadikan anak anda kerajinan membaca*. Jakarta: Kaifa.
- McMenemy, David. (2009). *The public library*. London: Facet Publishing.
- Miles, Metthrew B & A. Michael Huberman. (1992). *Analisis data kualitatif: buku sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mudjito. (1992). *Panduan penyelenggaraan perpustakaan umum*: Jakarta: PNRI.
- Nasution, M Sambirin. (1993). *Peran pustakawan umum dalam mencerdaskan masyarakat*. Hasil Kongres VI dan Seminar (Padang 18-21 November 1992). Jakarta: Pengurus Besar Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Pantry, Sheila & Peter Griffiths. (2005). *Setting up a library and information service from scratch*. London: Facet Publishing.
- Pendit, Putu Laxman. (2009). *Merajut makna: penelitian kualitatif dan informasi*. Jakarta: Citra Karyakarsa Mandiri.

- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2001). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan desa*.
- Prytherch, Ray. (2005). *Harrod's librarians' glosary and reference book 10th Edition*. London: Ashgate Publishing Limited.
- Rakhmat, Jalaluddin. (1993). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for library and information science*. Westport: Libraries Unlimited.
- Robbins, Stephen P & Timothy A. Judge. (2003). *Organization behaviour*. New Jersey: Pearson Education International.
- Sekuler, Robert & Randolph Blake. (2002). *Perception*. New York: McGraw-Hill.
- Sevilla, Consuelo G dkk. (2006). *Pengantar metode penelitian*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode penelitian sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2008). *Memahami penelitian kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- (2011). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- (2006). *Metode penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- (2008). *The rise and growth of NGOs-and-communities-sponsored public libraries in Indonesia's post President Soeharto period, an instant phenomena?*. <http://www.hkla.org/events/2008/conf/programme>. Diakses 5 Februari 2012
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- (2006). *Mengenal perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- (2006). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Yulaelawati, Ella. (2010). *Taman bacaan masyarakat kreatif*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Masyarakat Kementerian Pendidikan Nasional.
- Walgito, Bimo. (2010). *Pengantar psikologi umum*. Yogyakarta: ANDI.



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

PENGGUNA TAMAN BACAAN MASYARAKAT (TBM)

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Pengetahuan tentang perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> • Dari mana Anda tahu ada TBM di sini ?
2.	Frekuensi Kedatangan	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah anda sering berkunjung ke TBM ini? • Dalam satu minggu biasanya berapa kali? • Selain Anda, adakah keluarga atau teman yang biasanya ikut?
3.	Tujuan kedatangan	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah tujuan Anda berkunjung? • Selain membaca apakah ada yang dilakukan di TBM ini?
4.	Koleksi	<ul style="list-style-type: none"> • Biasanya jenis bacaan seperti apa yang dicari? • Apakah buku-buku di TBM ini sesuai dengan kebutuhan Anda? • Bagaimana menurut Anda mengenai penempatan koleksi? • Menurut Anda, apakah pencarian buku mudah atau tidak?
5.	Layanan TBM (jam buka serta kegiatan pendukung)	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana pendapat Anda mengenai layanan TBM? • Bagaimana menurut Anda mengenai jam buka layanan TBM? Apakah sudah sesuai?
	Kegiatan pendukung TBM	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah Anda tahu sering ada kegiatan di TBM? • Apakah anda pernah mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh TBM ini? • Kegiatan apa yang paling menarik? • Bagaimana pendapat anda mengenai kegiatan TBM yang sudah dilakukan?
6.	Sarana/Prasarana (fasilitas) dan lokasi	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah lokasinya strategis? • Bagaimana dengan ruangan dan fasilitas TBM?
7.	Pengelola TBM	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana pendapat Anda mengenai petugas TBM ini?
8.	Pendapat mengenai TBM	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana pendapat anda mengenai TBM secara keseluruhan?
9.	Manfaat TBM	<ul style="list-style-type: none"> • Manfaat apakah yang anda rasakan dengan adanya TBM ini?
10.	Harapan untuk TBM	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah harapan anda untuk TBM ini agar lebih berkembang?

TRANSKRIP WAWANCARA PENGGUNA TBM-A

Lokasi : Rumah Baca Zhaffa (RBZ), Manggarai

1. Pengetahuan Mengenai RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012-11.39-11.50	Aku tau RBZ dari tanggal 14 Agustus, tahun brapa sih? Lupa taun brapa hehe. Tau dari awal buka. Dikasih tau langsung dari Om Yudi	Informan tahu RBZ secara langsung dari Pak Yudi, pengelola RBZ
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Dari awal adanya Rumah Baca disini. Taunya dari Om Yudi nya kan lagian deket rumah nya. Dikasih tau langsung.	Sosialisasi dilakukan secara mulut ke mulut
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Kan ini karena adanya disekitar rumah jadinya udah tau, tau nya dari petugas kakaknya.	Informan tahu RBZ dari pengelolanya langsung.

2. Frekuensi Kedatangan

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012-11.39-11.50	Biasanya sekali, seminggu tergantung, ga sering-sering banget sih kak. Ya paling tiga kali. Yang suka ikut temen dari sekolah	Pegguna biasanya datang paling maksimal tiga kali seminggu. Informan biasanya membawa temannya.
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Tergantung sih kalo ada waktu luang, kesini kalo ga ada ya ga. Seminggu biasanya sekali. Ya, kalo adek suka ikut apa ga sama temen.	Kalau tidak sibuk informan datang, biasanya hanya sekali berkunjung. Adik atau teman informan suka ikut berkunjung
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Lumayan paling seminggu sekali atau dua kali. Biasanya temen suka ikut, kan bareng-bareng sama temen kalo kesini.	Frekuensi kedatangan biasanya sekali atau dua kali.

3. Tujuan Berkunjung

No.	Keterangan	Hasil Wawancara	Interpretasi
-----	------------	-----------------	--------------

	Wawancara		
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50	Kesini baca apa gak minjem buku. Kalo lagi males baca di rumah kalo ga baca disini. Kadang juga ngobrol-ngobrol sama ngerjain tugas bareng temen-temen.	Informan datang untuk membaca buku atau meminjam.
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Tergantung kadang suka baca kadang suka main sama ngobrol. Kadang baca di rumah kadang baca di sini hehehe Kadang masih boleh diijinin minjem terus bawa ke rumah.	Informan datang ke RBZ untuk membaca atau hanya ngobrol.
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Buat nyari buku-buku pelajaran kalo lagi butuh, buat ngerjain tugas. Kalo ga baca, biasanya berdiskusi tentang pelajaran kan bareng-bareng sama temen-temen ngerjain tugas disini.	Untuk mencari buku pelajaran dan berdiskusi di tempat

4. Kesesuaian Koleksi RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50	Koleksinya belum memenuhi sih kak. Kayak buku rumus-rumus gitu kak. Terus komiknya, kadang seri-serinya ga lengkap, ilang ga ada. Ngebantu banget buat sekolah. Buat tugas-tugas gitu kan, jadi nyari bukunya disini. Ada di perpustakaan sekolah tapi males mendingan yang deket rumah. Biasanya minjem buku nya sehari apa ga dua hari.	Koleksinya digunakan untuk membantu membuat tugas.
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Cukup sih kak, tapi masih ada yang kurang-kurang juga. Kayak misalnya buku pelajaran masih ada yang kurang lengkap, kalo komik juga masih banyak yang kurang, suka ga se <i>set</i> .	Buku pelajaran masih dirasa kurang dan perlu ditingkatkan lagi. Serta komik perlu diperlengkap
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Koleksi nya sih kayaknya udah lumayan tapi buku-buku pelajarannya gak semua tingkatan ada.	Koleksi sudah sesuai tetapi masih kurang untuk koleksi buku pelajaran

5. Buku atau Subjek yang Disenangi

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39- 11.50Waktu: 14 Maret 2012	Kalo gak pelajaran, komik, novel. Sukanya komik doraemon. Kalo novelnya, jarang. kadang temen yang minjem	Informan membaca buku pelajaran atau komik doraemon. Kalau novel biasanya dipinjam oleh temannya.
2	Informan :	Buku-buku pelajaran, majalah sama komik. Kalo	Informan memilih

	AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	komik bacanya komik doraemon, kalo majalah yang ada aja buat di baca.	membaca buku pelajaran, majalah atau komik
	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Buku pelajaran atau gak majalah buat di baca. Kalo komik ga teralu suka	Informan memilih buku pelajaran atau majalah

6. Penyusunan dan pencarian koleksi

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012-11.39-11.50	Penempatan koleksi masih berantakan, suka bingung nyarinya. Pencarian koleksinya gampang, kan tinggal ambil. Pencarian bukunya mudah sih, soalnya ga banyak juga.	Penyusunan koleksi masih berantakan tetapi maish mudah untuk dicari
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Penempatan koleksinya masih kurang, kalo mau nyari suka bingung. Kurang rapih. Pencariannya kadang gampang kadang susah, tergantung aja kalo lagi rapih gampang kalo lagi berantakan susah	Penyusunan koleksi masih belum baik dan informan masih merasa kesulitan dalam mencari bahan bacaan yang diinginkannya.
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Udah pas, semua tertata rapih, buku komik khusus, sudah sesuai dengan jenis-jenisnya, pencariannya juga mudah.	Buku-buku sudah disusun secara baik sehingga mudah untuk ditemukembalikan

7. Pelayanan RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012-11.39-11.50	Layanan udah ckup sih kalo menurut aku	Sudah cukup baik
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Baik sih baik, mmm yaudah cukup baik aja.	Sudah cukup baik
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Udah bagus, pas gitu sama anak-anaknya	Sudah baik karena pas dengan anak-anak yang sering berkunjung

8. Jam Buka Layanan RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012-11.39-11.50	Sesuai sih. kalo aku biasanya datang ke sini sore apa ga malem. Biasanya buka setahu ku itu jam 10 sampe jam 10 malem.	Jam buka RBZ sudah sesuai
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Udah cukup sih kak. Kan kadang pulang sekolah ga tentu, jadi datengnya sore apa ga malem.	Jam buka RBZ sudah sesuai dengan kebutuhan informan sebab informan biasanya berkunjung setiap pulang sekolah
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Jam bukannya kan sore jadinya anak-anak kalo pulang sekolah jadi bisa istirahat dulu terus sorenya baca-baca buku disini	Jam bukannya sesuai sebab pengguna bisa datang setelah pulang sekolah

9. Kegiatan RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – Menara Air VII Waktu: 14 Maret 2012-	Kegiatan suka ikut kok. Kegiatannya asik dan menyenangkan. Yang terakhir studi tur ke Bandung tapi ga ikut. Terakhir lupa ikut apa kak hehehe. Tapi asik dan menyenangkan. Kadang kegiatan sosialnya yang paling menarik, kayak kegiatan sosial Situ Gintung. Kita bantuin kesana, nyumbang buku. Terus nyanyi bareng, makan bareng kak	Informan sering ikut kegiatan dan kegiatan paing menarik yaitu kegiatan sosial seperti yang dilakukan di Situ Gintung
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Ya, Lumayan nyenengin sih kak. Kadang suka bantu pelajaran sekolah karena ada bimbel. Ikut pas awal-awal adanya bimbel. Adanya bimbel sabtu minggu doang. Kegiatan paling menyenangkan itu kalo misalnya ada jalan-jalan, atao ga kalo ada acara-acara kemana gitu. Paling suka kalo kegiatan terompong bintang soalnya seru aja nginep malem-malem bareng-bareng dari sore ke pagi.	Kegiatan RBZ cukup menyenangkan khususnya kegiatan terompong bintang dan adanya bimbel dulu membantu dalam mengerjakan tugas dari sekolah.
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Sering kok ikut kegiatan. Kegiatan paling menarik itu pergi ke museum. Yang terakhir itu ke museum Bank Indonesia. Kegiatannya menarik sih kak, kan perginya ke museum jadinya bisa nambah wawasan.	Paling menarik kegiatan ke museum Bank Indonesia karena bisa menambah wawasan

10. Lokasi dan Sarana Prasarana RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th	Strategis banget, Kalo lokasi kan memang dekat rumah juga kak, jadi gampang. Sarana prasana nya	Lokasinya dekat dari rumah informan dan

	Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50	gitu aja sih kak, baca di lantai aja gitu. Kalo ruangan sih ya lumayan lah, ga sempit banget. Fasilitas sih lumayan cukup.	sarana prasarananya dirasa cukup.
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Lokasi emang deket rumah kak hehehe. Udah cukup sih kalo fasilitasnya kak. Duduk dilantai juga ga apa-apa.Kalo ruangan masih kurang soalnya, soalnya kurang gede, kecil gitu.	Lokasi rumah yang dekat memudahkan informan dan informan tidak keberatan untuk hanya duduk di lantai. Tetapi ruangan kurang besar.
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Strategis sih soalnya kan banyak anak-anak kecil juga yang datang, buat baca komik. Kalo buat ruangan kayaknya kurang deh kak, jadi kalo banyak yang datang jadi keliatannya sempit. Untuk fasilitas sih memadai, jadi ga masalah duduk di lantai.	Sudah strategis karena dekat rumah. Tetapi ruangan kecil sehingga terlihat sempit ketika ramai. Untuk fasilitas sudah memadai

11. Pengelola RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50-	Om Yudi nya baik kok kalo ada apa-apa ngebantu.	Pengelola RBZ baik dan membantu informan
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Cukup ramah kok kak, baik. Kebuka-buka aja kalo mau baca siang-siang	Pengelola cukup ramah dan terbuka kepada informan apabila ingin memanfaatkan RBZ.
	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Petugasnya enak, baik. Ngerti kalo anak-anak yang datang kesini	Pengelola baik dan pengertian

12. Pendapat mengenai RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50-	Ngebantu banget adanya RBZ ini, minat baca sih biasanya aja hehehe	Informan merasa terbantu dengan adanya RBZ tetapi untuk minat baca masih belum berkembang.
2	Informan : AY – 16th	Udah cukup bagus sih, masih perlu ditingkatin lagi. Kegiatannya lebih bagus aja dari kemarin. Paling ada	RBZ sudah cukup baik tetapi perlu

	Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	harapin, nonton bareng terus ada yang acara nginep-nginep malem kayak teropong bintang.	ditingkatkan kembali. Acara seperti nonton bareng dan acara semacam teropong bintang perlu diadakan kembali karena menyenangkan
	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Bagus sih, kan soalnya disekitar sini belum ada TBM seperti ini jadinya gampang buat anak-anak yang buat belajar baca dia bisa belajar baca-baca buku disini.	RBZ dirasa baik karena belum ada TBM lainnya seperti ini disekitar rumah informan dan dapat digunakan untuk baca buku serta diskusi

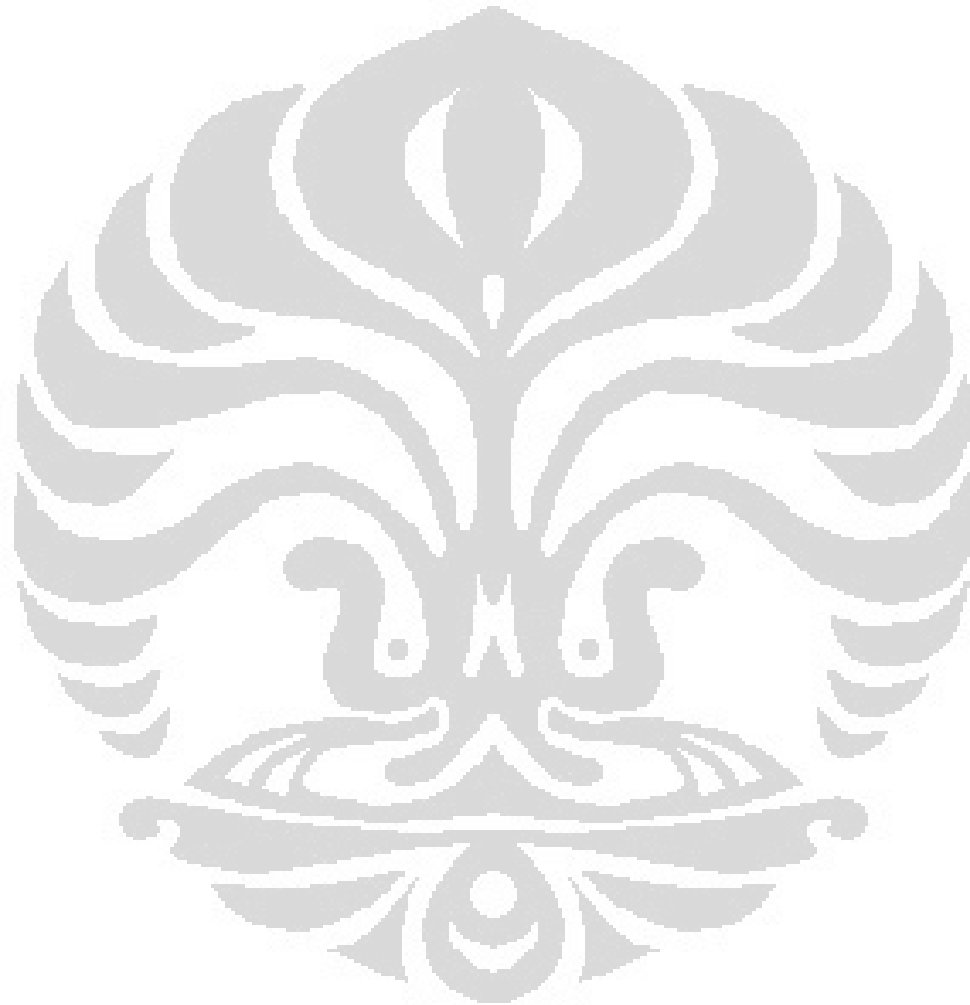
13. Manfaat yang didapat dengan adanya RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50-	Manfaatnya ya bisa, ya apa ya... Nambah temen, nambah pengalaman, dapet ilmu yang lainnya.	Dengan adanya RBZ maka informan merasa bertambah ilmu pengetahuannya, menambah teman serta pengalaman
2	Informan : AY – 16th Waktu:14 Maret 2012 11.50-12.04	Banyak sih, Nambah pengetahuan terus dari gak tau jadi tau kan hehehe terus kalo ada tugas yang ga ada buku nya bisa di cari disini.	Pengetahuan informan bertambah
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Kalo nyari buku buat tugas lebih gampang, gak usah jauh-jauh nyari buku ke perpustakaan di luar.	RBZ lebih dekat rumah sehingga lebih mudah untuk meminjam buku

14. Harapan kedepan untuk RBZ

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: NS – 16th Waktu: 14 Maret 2012- 11.39-11.50	Ditingkatkan lagi buku-bukunya, jangan komik aja. Aku lebih suka ditambahin buku-buku pelajaran.	koleksi RBZ perlu ditingkatkan kembali terutama buku pelajaran
2	Informan : AY – 16th Waktu:14	Kualitasnya ditingkatkan lagi, buku-buku pelajarannya ditambahin terus komik nya dilengkapin juga.	Kualitas RBZ ditingkatkan kembali dan perbanyak koleksi

	Maret 2012 11.50-12.04		buku pelajaran dan komiknya.
3	Informan: IP – 14th Waktu: 21 Maret 2012 13.43-13.54	Lebih apa ya, buku-bukunya bisa lengkap lagi dari ini kayak buku pelajarannya gitu	Buku-bukunya dilengkapi khususnya buku pelajaran



TRANSKRIP WAWANCARA PENGGUNA TBM-B

Lokasi : TBM@Mall Plaza Semanggi, Jakarta Pusat

1. Pengetahuan Mengenai TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Tau dari temen, dia dateng udah beberapa kali ke sini	Informan tahu TBM dari teman-temannya yang sudah beberapa kali datang
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Tau dari temen-temen aku kak	Informan tahu TBM dari teman-temannya
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Tau nya dari tmen, temen sering kesini kok	Informan tahu dari teman-temannya

2. Frekuensi Kedatangan

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Mmm, jarang sih. Cuma mungkin seminggu sekali. Tapi ga tiap minggu. Biasanya bareng temen soalnya tujuan nya untuk ngerjain tugas disini.	Frekuensi datang biasanya seminggu sekali tapi tidak setiap minggu
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Baru tiga kali sih sebenarnya... Biasanya temen sih yang paling banyak kalo keluarga sih ga ada	Informan baru datang tiga kali ke TBM
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Ya biasanya abis kelas kesini, ga tentu juga sih. Seminggu paling tiga kali empat kali. Biasanya kesini ga pernah bawa keluarga, Cuma temen-temen kuliah doang	Seminggu 3-4 kali datang

3. Tujuan Berkunjung

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
-----	----------------------	-----------------	--------------

1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Ngerjain tugas, atau ga ngisi waktu kosong.	Tujuan ke TBM untuk mengerjakan tugas atau hanya untuk mengisi waktu kosong
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Mmm, biasanya kalo ga buat diskusi, ngerjain tugas sama apa ya.. paling itu aja sih tapi belum pernah khususin untuk baca disini	Tujuannya untuk mengerjakan tugas tapi belum pernah mengkhususkan untuk membaca di TBM
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Ya bisa buat browsing, baca..	Untuk browsing dan membaca

4. Kesesuaian Koleksi TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Liat-liat bukunya sih pernah, tapi kalo diliat-liat sih udah cukup soalnya emang tujuannya disini bukan buat baca juga	Untuk koleksi, informan hanya baru melihat-lihat saja karena tujuan awalnya adalah untuk mengerjakan tugas saja di TBM
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Pernah kok liat-liat bukunya, tapi cuma dibagian sini aja..(menunjuk ke rak di pojok kiri)	Informan hanya melihat-lihat koleksi si rak tertentu
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Gimana ya, tapi kayaknya udah bagus. Gimana ya kalo saya sih ke TBM ga fokus ke bukunya. Kalo nyari buku ya ke perpustakaan Atma, Cuma baca-baca iseng doang.. Tapi kadang buat nyari buku tugas, ada sih ketemu bukunya.	Informan jarang mengkhususkan diri untuk mencari buku, tetapi terkadang jugamenemukan buku yang berkaitan dengan tugasnya.

5. Buku atau Subjek yang Disenangi

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Biasanya sih yang gambarnya menarik, buat liat-liat doang sih	Buku yang biasanya dicari di TBM itu yang gambarnya menarik dan untuk dilihat-lihat saja.
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19	Mmmm, kebanyakan sih referensi buat tugas tapi kalo bukan untuk konteks tugas gw sih prefer buat novel. Kalo koleksi disini sukanya ngeliatin novel	Buku yang dicari biasanya novel atau sejenis buku cerita

	Maret 2012 15.02-15.15	sama buku cerita sih	
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Iseng-iseng aja sih buat baca, ga ada yang khusus banget, kadang ada buku buat tugas juga	Buku yang disenangi tidak ada karena ke TBM biasanya hanya membaca sepintas saja. Ada juga cari buku tugas.

6. Penyusunan dan Pencarian Koleksi

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Cukup rapih sih, kan emang ga ada tujuan cari buku tertentu jadi emang ga mempengaruhi sih letaknya soalnya tujuannya kan emang ga baca buku kesini Cuma mau ngerjain tugas	Penyusunan koleksi tidak berpengaruh sebab informan berkunjung hanya untuk mengerjakan tugas
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Gimana ya, tampilannya sih menarik tapi kayaknya klasifikasinya sendiri belum keliatan jelas ini tuh buku apa tapi susunannya sih menarik. Gampang sih untuk cari bukunya	Penyusunan koleksinya cukup menarik tetapi klasifikasinya belum terlihat jelas jadi sulit membedakan buku-buku itu tentang apa tapi mudah untuk mencari buku.
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Rapih sih kalo diliat-liat, sesuai sama tempat-tempatnya ya misalnya pengetahuan umum ya adanya di pengetahuan umum, kalo novel tempatnya di novel. Pencarian bukunya mudah	penyusunan koleksinya sudah baik karena sesuai dengan subjeknya dan pencarian buku juga mudah dilakukan.

7. Pelayanan TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Pelayanan secara over all sih standar, biasa aja	Pelayanan menurut informan biasa saja
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Kalo buat anak kuliah sih sesuai, kalo layanan yang dicari sih apa yaa mm, biasanya kan Cuma duduk diem, statis, mikir jadi ga teralu butuh dilayanin ini itunya dan kayak udah banyak apa ya mm password wifi nya juga udah ditulis jadi terus ga teralu banyak interaksi sama petugasnya	Informan tidak merasa harus dilayani banyak sebab segala sesuatunya sudah jelas misalnya password wi fi nya
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21	Layanan nya bagus sih soalnya kan ada free wi-fi, ada TV juga ada android juga bisa buat browsing atau main game	Layanan sudah baik karena ruangan dan fasilitas juga mendukung

	Maret 2012 12.04-12.15		
--	---------------------------	--	--

8. Jam Buka Layanan TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Mmm, jam bukanya.. pengennya Semanggi buka ini juga buka. Soalnya gitu deh, suka masih nunggu buka dulu	Jam buka sebaiknya sesuai dengan jam buka Plaza Semanggi
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Jam bukanya sesuai sih, mmm kan ini jam bukanya ikutin jam buka mall, karena itu emang udah policy nya.. kalo ditanya pendapatnya maunya gimana, pengennya tempat kayak gini tuh lebih banyak dan diluar mall aja biar kita bener-bener fleksibel waktunya.	Jam bukanya dirasakan tidak ada masalah karena sudah tergantung dengan jam buka mall tapi lebih baik ada di luar mall supaya lebih fleksibel untuk datang
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Sesuai sih jam bukanya..	Jam buka dirasa sesuai

9. Kegiatan TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Kayaknya pernah denger deh yang @America, tapi ga pernah ikutan	Informan pernah mendengar ada acara tetapi tidak pernah mengikuti
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Gak pernah denger ada kegiatan-kegiatan di TBM@Mall	Informan tidak tahu ada kegiatan di TBM ini
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Pernah ada, pas lagi disini lagi ada Panji atau apa gitu lagi ngadain apa gitu disini kan rame tuh, tapi ternyata boleh masuk. Tapi ga ikutan, masuk TBM aja tapi ga ikut kegiatannya ngapain.	Informan tahu ada kegiatan tetapi tidak ikut serta dalam kegiatan tersebut

10. Lokasi dan Sarana Prasarana TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
-----	----------------------	-----------------	--------------

1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Lokasinya mmm sebenarnya sih nyaman, soalnya jauh dari kebisingan cuman minusnya orang-orang ga familiar sama tempat ini. Kalo ruangnya nyaman, nyaman banget, yang paling nyaman interiornya. Untuk fasilitas ya itu wi-fi nya.	Lokasinya sudah nyaman dan jauh dari kebisingan tapi membuat orang kurang familiar dengan tempat TBM ini. Untuk ruangan sudah sangat nyaman
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Kalo lokasi sih strategis, di promosiin juga kurang deh. Kan soalnya agak terpencil gitu, tapi kalo buat belajar karena agak mojik gini jadi lebih tenang.. Hmm iya fasilitas yang dicari biasanya ya wi-fi. Karena menurut aku, aku baru nemuin TBM kayak gini kan baru TBM ini aja, jadi kayak pelopornya gitu sebenarnya sih idealnya itu ruangan TBM ini tuh lebih lebar, lebih luas sih pengennya. Tapi buat sebuah pelopor udah lumayan banget	Lokasinya cukup strategis tapi kurang di promosikan saja, Untuk belajar dirasa nyaman karena berada di pojok tetapi sebaiknya ruangan lebih baik diperluas
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Lokasinya bagus banget disamping Atma, tapi kalo diliat dari struktur mall nya sih, awalnya sempet ga tau ada TBM disini soalnya tempatnya di pojokkan, tapi ada temen yang bilang ada TBM. Misalnya agak ke depan kan bisa banyak yang tau. Ruangan sama fasilitasnya bagus banget, ruangnya nyaman.	Lokasi dirasa sangat strategis tetapi sedikit teralu pojok sehingga sulit diketahui orang.

11. Pengelola TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Baik sih, ramah.. kalo ditanya ngejawab	Petugasnya ramah setiap menjawab pertanyaan
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Ramah kok..	Petugas dirasa ramah
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Stafnya baik dan ramah	Stafnya dirasa ramah dan baik

12. Pendapat mengenai TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th-	Hmmm, udah baik sih keseluruhannya. Nyaman juga	TBM dirasa sudah baik

	Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44		
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Salut sih sebnernya, karena yang tadi itu berani menyediakan ruang non profit untu perkembangan anak kuliahan yang menurut gw sendiri sangat ditelantarkan oleh pemerintah atau kebanyakan orang.	Informan merasa salut dengan adanya TBM ini karena mampu memberikan ruangan yang tidak berbayar untuk mahasiswa seperti
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Pendapatnya gimana ya.. kan udah bagus, pelayanan nya juga udah bagus, fasilitasnya kan udah bagus juga.. Ya udah bagus aja..	TBM sudah baik

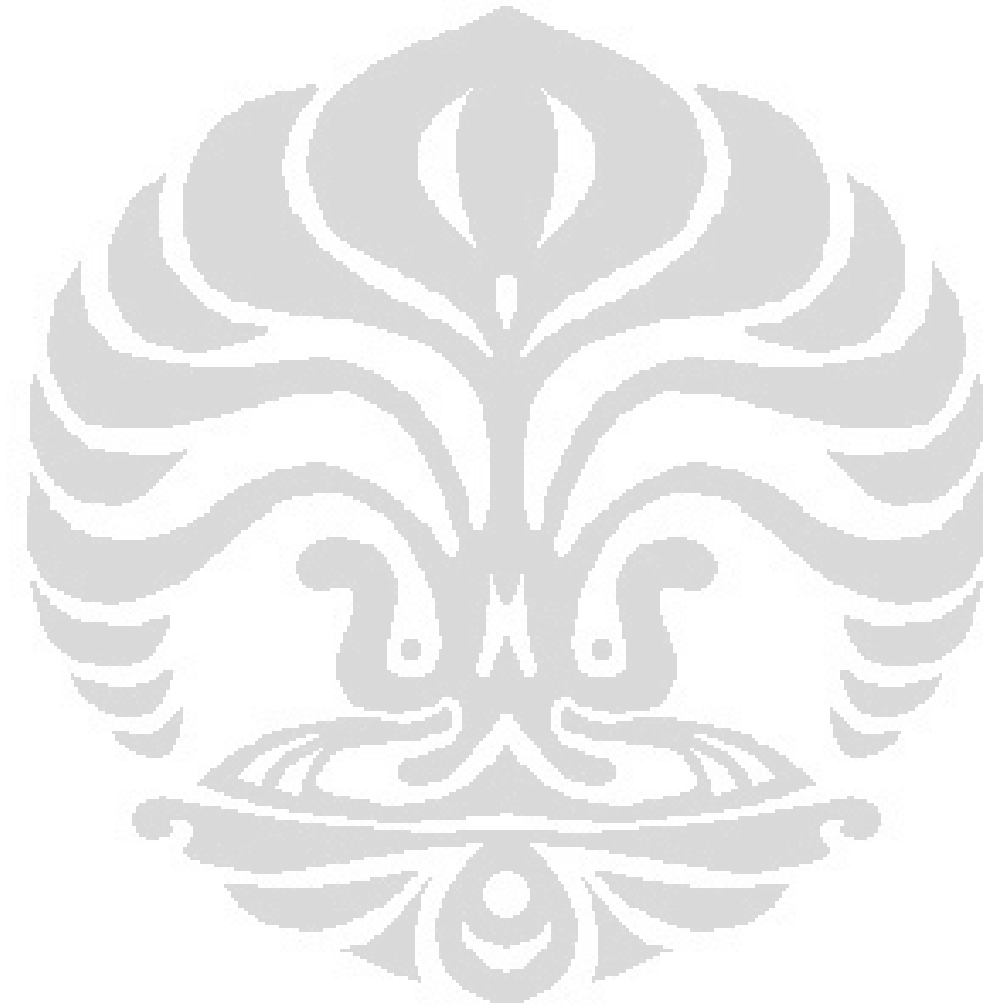
13. Manfaat yang didapat dengan adanya TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Hmmm, manfaatnya apa ya. Mungkin bukan aku pribadi yang ngerasain tapi orang-orang. Kalo diliat desainnya diliat buat anak-anak, biar anak-anak nyaman. Biar mereka bisa nambah pengetahuan dengan buku-bukunya Kalo buat pribadi, nambah pengetahuan sih dengan baca buku-bukunya	Menambah pengetahuan
2	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	Manfaatnya mmm, jadi punya lebih, Atmajaya kan kampusnya dikelilingi oleh daerah Three In One. Jadi, emang butuh tempat-tempat yang untuk nunggu jam itu nah biasanya kita taunya Starbucks gitu-gitu yang notabene nya kita harus beli sementara kebutuhannya untuk ngerjain tugas yang simpel. TBM menurut gw mengakomodir bagian tersebut, kayak belajar ga perlu mahal dan hedon	Bisa menjadi tempat mengerjakan tugas tanpa harus membayar
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Manfaatnya punya tempat buat belajar gitu, bisa buat bahas tugas, selain ke perpustakaan juga bisa ke TBM juga..	Ada tempat belajar alternatif selain perpustakaan universitasnya

14. Harapan kedepan untuk TBM@MALL PLAZA SEMANGGI

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: CL – 20Th- Waktu: 19 Maret 2012 14.34-14.44	Harapannya, ya apa yaa.. bingung.. mmm paling, sarannya oh ya mungkin apa ya.. beneran deh bingung soalnya udah bener-bener nyaman loh	TBM dirasa sangat nyaman jadi tidak ada saran atau harapan untuk kedepannya
2	Informan:	Mmm, harapannya, diperluas gitu ruangnya. Kalo	Ruangan diperluas lagi

	Informan: AG – 19 th Waktu: 19 Maret 2012 15.02-15.15	bisa lokasinya, kalo memungkinkan lokasinya disini aja, kalo dipindahin juga gapapa asal lebih luas gitu terus apa ya mmm, mungkin apa ya koleksi bukunya itu juga dilengkapi bisa menjamah anak-anak sampai mahasiswa atau orang dewasa sekali pun.	
3	Informan – DD – 22 th- Mahasiswa Waktu: 21 Maret 2012 12.04-12.15	Saran buat TBM ya diperluaslah, soalnya yang enak kan cuma disana (menunjuk ke ruang baca dekat televisi), kalo di tempat ini (di pojok TBM) agak kurang ya, jadi lebih diluasin.	Ruangannya diperluas.



TRANSKRIP WAWANCARA PENGGUNA TBM-C

Lokasi : Rumah Cahaya, Depok Timur

15. Pengetahuan Mengenai RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Dari temen-temen, pertamanya “Mau ke rumah cahaya gaa?”, yaudah aku ikut ajaa. Aku kesini dari pertama kali kelas lima	Informan tahu RumCay dari teman-temannya
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Tau dari Ibu, dibilangin sama Ibu “Tuh disini ada Rumah Cahaya, banyak buku”.	Informan tahu RumCay dari Ibu nya.
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Tau dari temen, temen iya sering kesini	Informan tahu dari temannya

16. Frekuensi Kedatangan

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Sering, kadang-kadang bisa 6 kali, kadang-kadang juga 5 kali. Iya hampir setiap hari. Banyak temen-temen yang ikut juga	Informan sering berkunjung ke RumCay hampir setiap hari dalam seminggu
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Seminggu tiga kali kak biasanya. Biasanya dateng kesini sama temen, ibu apa ga adek	Frekuensi kedatangan informan sekitar 3 kali seminggu
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Kalo seminggu kayaknya lima kali deh, kayaknya. Biasanya pulang sekolah	Biasanya lima kali Informan ke RumCay dalam seminggu

17. Tujuan Berkunjung

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Baca, minjem, terus juga mewarnai, gambar juga banyak	Informan ke RumCay untuk membaca, mewarnai dan meminjam buku
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Biasanya minjem sama baca buku	Informan datang ke RumCay untuk meminjam buku dan baca
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Baca sama mewarnai	Informan datang untuk baca dan mewarnai

18. Kesuaian Koleksi RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Koleksi disini udah ada yang sesuai ada yang belum, yang belum nya tuh kayak buku sekolah tuh kayak LKS belum ada disini	Koleksi di RumCay menurut informan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan karena banyak buku pelajaran yang tidak ada.
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Udah, soalnya banyak buku pengetahuan	Buku yang ada sudah sesuai karena informan merasa banyak buku tentang pengetahuan
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Iya, soalnya bukunya banyak terus apa ya... cerita-ceritanya bagus. Tapi aku ga suka baca buku pelajaran..	Koleksinya dirasa sudah baik dan sesuai karena banyak dan bagus

19. Buku atau Subjek yang Disenangi

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28	Buku-buku detik-detik akhir UN, cerita anak-anak, itu doang sama buku pelajaran deh. Aku suka buku-buku yang nambah pengetahuan, buku cerita-cerita tentang zaman dahulu. Terus suka buku-buku	Informan lebih menyukai buku-buku pelajaran, buku cerita

	Maret 2012 11.28-11.43	pelajaran matematika sama IPA.	
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Aku biasanya baca buku komik atau ga buku cerita	Informan lebih menyenangi komik dan buku cerita
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Biasanya baca buku cerita sama komik. Kalo komik sukanya komik Pengantin Demos, kalo buku cerita sukanya yang Kancil atau ga Tikus dan Kaca Melembung	Informan lebih menyukai buku cerita dan komik

20. Penyusunan dan Pencarian Koleksi

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Rapih kok tapi kadang-kadang ada yang berantakan juga. Kalo lagi berantakan susah buat nyari bukunya tapi kadang-kadang gak kok gampang. Gampang soalnya tinggal ngambil aja terus baca hehehe	Penyusunan koleksi menurut informan kadang rapi dan kadang berantakan. Jika sedang rapi mudah ditemukan dan jika sedang berantakan sulit
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Buku-buku nya rapih jadi gampang di cari juga. Gampang dicari soalnya udah di susun-susun sama kakaknya	Koleksi sudah di susun dengan baik sehingga dapat mudah menemukan buku yang dia cari
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Rapih sih, jadi kalo nyari bukunya gampang soalnya brderetan apa ga bertumpukan	Sudah rapi dan mudah ditemukembalikan karena sudah disusun

21. Pelayanan RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Lumayan sih, soalnya kadang-kadang kakak nya suka makan terus juga sering sendirian, jadinya sepi.	Pelayanan di RumCay sudah lumayan baik tetapi terkadang staf RumCay suka makan dan menurut informan RumCay juga sering sepi mengunjung
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Seneng, udah bagus karena bisa baca dan bisa dapet pengetahuan	Informan senang berada di RumCay karena bisa mendapat pengetahuan

3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Pelayanannya udah lumayan bagus tapi cuma panas kak	Pelayanannya sudah cukup baik tetapi panas
---	--	---	--

22. Jam Buka Layanan RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Sesuai kok, soalnya kadangkannya suka les terus abis les suka kesini terus apa ga abis ngaji jam 5 tapi suka tutup juga.	Sudah sesuai karena setelah beraktivitas informan dapat berkunjung ke RumCay
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Jam buka ya bisa, soalnya kan masuk sekolah siang jam 1 jadi bisa kesini jam 10 sampe 11 gitu. Kalo lagi libur juga sering kesini sama temen.	Jam buka RumCay sesuai karena informan dapat datang ke RumCay sebelum berangkat sekolah. Jika sedang libur, informan pun sering ke RumCay dan membawa teman
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Udah, soalnya gampang kalo pulang sekolah bisa langsung ke sini sama temen. Biasanya ke sini jam 11, jam 12, jam 1	Jam buka sudah dirasa cukup karena informan datang ke RumCay setelah pulang sekolah

23. Kegiatan RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Iya sering ikut kayak dongeng gitu, tapi kadang-kadang gak soalnya juga lagi UAS, try out. Aku suka ikut lomba terus dongeng,. Lomba-lombanya kayak mengarang, mewarnai. Aku paling suka lomba mengarang soalnya mengarangnya terserah aku. Kegiatannya menyenangkan tapi suka bosenin juga, suka itu-itu terus lombanya kadang-kadang terus, sebulan sekali aja	Informan suka ikut kegiatan tetapi jika sedang tidak sibuk saja. Informan lebih menyukai kegiatan mengarang. Informan juga merasa, kegiatan yang dilakukan kurang bervariasi
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Tau ada kegiatan, tapi ga pernah ikut soalnya cuma di kasih tau aja dan gak tau jadwalnya kapan gitu. Pengen ikutan, sebenarnya tapi ga tau jadwalnya kak.	Informan tahu akan adanya kegiatan tetapi tidak pernah ikut serta karena jadwalnya tidak diberitahukan secara jelas.

3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Suka ikut, biasanya ikutan nari sama dongeng. Suka dengerin dongeng si Kancil. Tapi jarang juga soalnya ga sempet. Kegiatan paling menarik itu mewarnai soalnya enak karena aku suka mewarnai. kalo ada kegiatan nari enak soalnya gerakin badan. Kalo gambar suka pemandangan atau penampakan alam	Informan kerap mengikuti kegiatan. Kegiatan paling menarik adalah mewarnai dan nari
---	--	---	---

24. Lokasi dan Sarana Prasarana RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Suka takut nyeberangnya kak kalo mau kesini, takut ketabrak. Ruangannya juga panas, ruangnya cukup besar dan lumayan nyaman tapi kadang-kadang suka bau. Fasilitasnya bebas-bebas aja kok make sama Kak Pekik	Lokasi RumCay yang dipinggir jalan besar membuat informan ketakutan untuk menyeberang dari sisi sebaliknya. Untuk ruangan sudah dirasa nyaman walaupun suka bau. Fasilitasnya dirasa baik-baik saja.
2	Informan: RZ – 11 th Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Lokasinya juga dekat dari rumah jadi gampang kalo mau kesini. Ruangannya juga luas terus enak bisa gampang baca dimana-mana jadinya. Fasilitasnya enak kok, ga panas, nyaman-nyaman aja.	Lokasinya dekat dengan rumah informan sehingga dirasa strategis. Ruangan dan fasilitas dirasa luas dan nyaman untuk membaca.
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Lokasinya lumayan jauh dari rumah tapi gampang dicari. Aku kalo kesini jalan kak. Temen-temen ku juga tau kalo ada RumCay disini soalnya dipinggir jalan. Ruangan nya agak lega, lumayan tapi panas. Terus pintunya toiletnya ga ada terus bangkunya ada yang pecah	Lokasinya mudah ditemukan karena dipinggir jalan. Ruangan dirasa besar namun panas. Fasilitas agak kurang karena ada kerusakan

25. Pengelola RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Baik tapi suka aku omelin karena suka makan terus main facebook mulu, tapi aku ga pernah diomelin sama Kak Pekik terus suka bantuin pelajaran gitu. Kak Pekik ramah, baik, sopan juga. Fasilitasnya bebas-bebas aja kok make sama Kak Pekik	Pengelola RumCay dianggap baik, ramah dan sopan dan sering membantu informan untuk mengerjakan tugas
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Kak Pekiknya baik terusnya kalo minjemnya boleh banyak boleh 2 buku gitu. Ramah juga.	Dianggap baik dan ramah karena boleh meminjam 2 buku

3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Kak Pekik baik orangnya, ramah terus suka bantuin beresin buku	Pengelola di anggap baik, ramah
---	---	--	---------------------------------

26. Pendapat mengenai RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Baik sih tapi ada yang kurang juga, soalnya kadang ga boleh minum, terus kamar mandi pintunya copot juga	Sudah baik tetapi fasilitas harus diperbaiki
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Enak soalnya banyak buku dan bisa baca kak	RumCay memiliki banyak buku sehingga informan merasa nyaman berada di RumCay
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Bagus terus panas juga sih kak soalnya ga dipasang AC, terus ngebantu juga jadi suka baca	Sudah baik tetapi lebih baik dipasang AC agar tidak panas

27. Manfaat yang didapat dengan adanya RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Bisa dapet pengetahuan yang banyak, kenal orang yang lebih banyak, sama temen-temennya juga jadi banyak	Informan dapat memperluas pengetahuan dan pergaulannya
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Bisa tau tentang pelajaran juga, bisa banyak pengetahuan dan pelajaran yang bisa di ketahui	Informan mendapatkan banyak pengetahuan
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Manfaatnya jadi pinter baca, aku sering mewarnai dan menulis terus juga nambah temen-temen kenal disini	Informan mendapat banyak teman, rajin baca dan sering mewarnai dan menulis

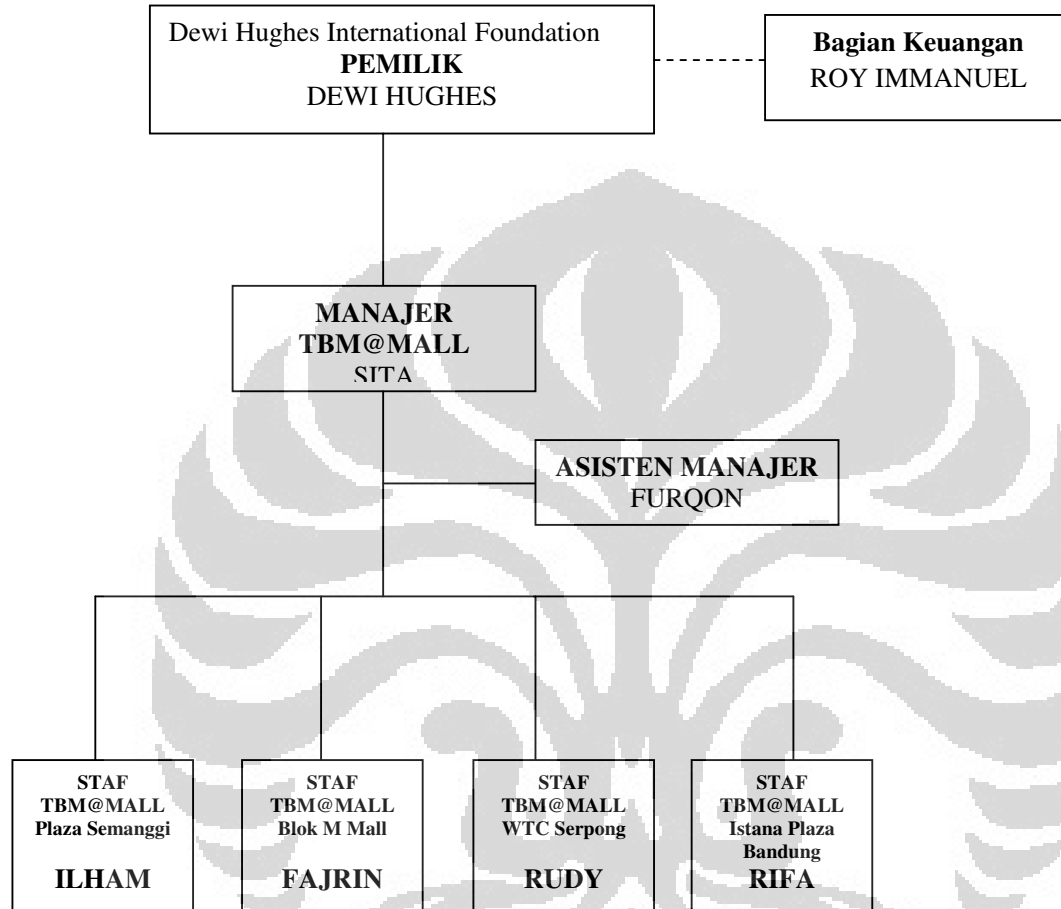
28. Harapan kedepan untuk RUMAH CAHAYA

No.	Keterangan Wawancara	Hasil Wawancara	Interpretasi
1	Informan: -IC – 12 tahun Waktu: 28 Maret 2012 11.28-11.43	Mmm, boleh minum, kamar mandinya juga dibenerin pintunya, kalo ilang kartunya juga dibuatin lagi soalnya kadang ga dikasih lagi. Dipasangin kipas angin aja jangan AC soalnya jadi dingin banget ada yang suka muntah soalnya. Buku-bukunya juga ditambahin, buku-bukunya itu-itu aja jadi bosan. Aku mau banyak buku pengetahuan sama buku cerita.	Diharapkan RumCay memperbolehkan untuk minum, fasilitas ditingkatkan dan koleksinya dilengkapi.
2	Informan: RZ – 11 thn Waktu: 29 Maret 2012 10.56-11.13	Bisa banyak meja dan bangku-bangkunya juga, biar bacanya lebih enak. Buku-bukunya pelajaran juga boleh ditambahin soalnya buku cerita sama komik udah banyak	Diharapkan RumCay menambah fasilitas meja dan kursi dan juga koleksi buku pelajaran juga ditingkatkan kembali khususnya buku pelajaran.
3	Informan: JH – 11th Waktu: 02 April 2012 13.06-13.17	Ada AC terus dongeng pake speaker, pintu kamar mandi dibenerin biar ga rusak. Koleksinya ditambahin soalnya masih kurang banyakin buku cerita, novel KKPK (Kecil-kecil punya karta), PCPK (Penulis Cilik Punya Karya), buku pelajaran juga perlu kayak buku IPA, IPS sama MTK. Karpetnya juga ditambahin soalnya kurang sama ruangnya juga masih kosong jadi diisi.	Failitas RumCay ditingkatkan seperti pemasangan AC, penambahan karpet dan pintu kamar mandi diperbaiki, ditambah koleksinya terutama buku cerita dan novel anak serta buku pelajaran.

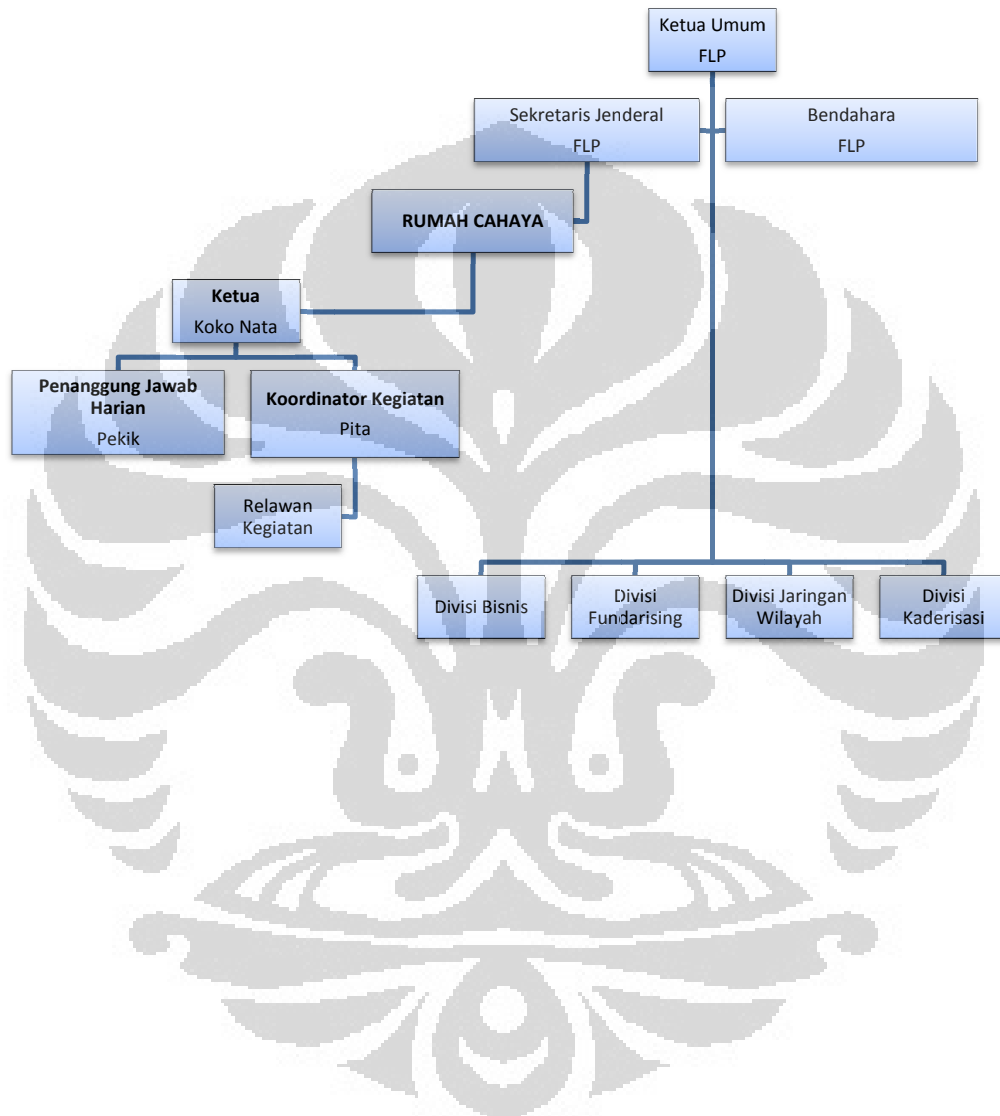
Struktur Organisasi Rumah Baca Zhaffa



Struktur Organisasi TBM@Mall



STRUKTUR ORGANISASI RUMAH CAHAYA



Dokumentasi Lapangan

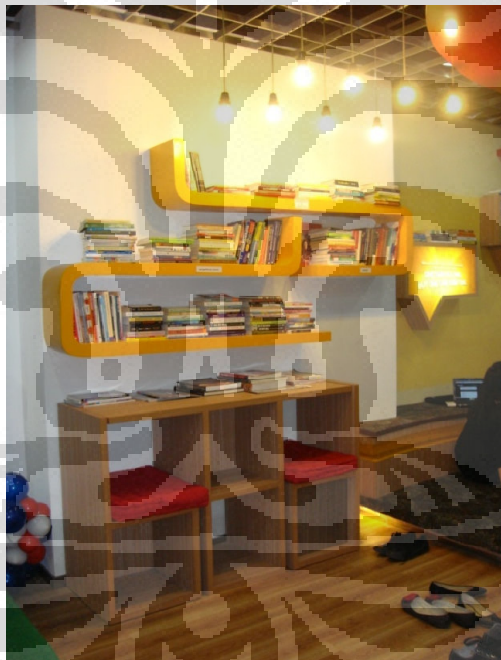
❖ Suasana TBM-A





❖ Suasana TBM-B





❖ Suasana TBM-C



