

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menjelaskan temuan dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran angket/kuesioner melalui Google form (Gform) sebagai media yang digunakan dalam pengumpulan data. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 388 responden. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Probability Sampling* dengan teknik *simple random sampling*, menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%.

Penelitian ini menguji 1 variabel (tunggal), yang mana pada 20 pertanyaan tersebut terbagi menjadi 5 Sub-indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas layanan referensi *virtual (livechat)* tersebut. Dengan jumlah atau butir pernyataan terdiri dari 20 butir pernyataan dan 1 esai mengenai kritik dan saran terkait layanan tersebut yang terdapat dalam link: <https://forms.gle/Ujae6y7Fdabx5yex5> terhadap pengguna perpustakaan nasional yang memanfaatkan layanan referensi *virtual (livechat)*. Pada 20 pernyataan tersebut memiliki empat opsi/alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert. Berikut skala likert yang digunakan pada setiap item pertanyaan penelitian ini yaitu:

Tabel 4.1
Pengukuran Skala Likert

Skala Likert	Keterangan	Skor
SE	Sangat Efektif	4
E	Efektif	3
KE	Kurang Efektif	2
SKE	Sangat Kurang Efektif	1

Sumber Data: Sugiyono, 2018

Pada Tabel skala pengukuran tersebut yang mana dalam penelitian ini menggunakan perhitungan skala likert sebagai alat ukur, yaitu, dengan 4 pilihan jawaban yang telah ditentukan skornya masing-masing, pada jawaban pertama Sangat Efektif (SE) memiliki bobot nilai 4, jawaban ketiga yaitu Efektif (E) memiliki bobot nilai 3 dan pada jawaban Kurang Efektif (KE) memiliki bobot nilai 2 selanjutnya pada pilihan jawaban terakhir memiliki bobot nilai 1 dengan pilihan jawaban Sangat Kurang Efektif (SKE).¹ Hasil daripada kuesioner tersebut kemudian akan dikategorikan sesuai dengan skala interval kriteria penilaian.

¹ Sofar Silaen, *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan dan Tesis*, Revisi (Bogor: IN MEDIA, 2018). Hlm 127.

A. Temuan Hasil Analisis Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

4.1 Analisis Indikator Sub-Variabel Efektivitas Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* sebagai media Penelusuran Informasi pengguna Perpustakaan Nasional RI

4.1.1 Sub Variabel Keberhasilan Porgram

Tabel 4.2

Saya sangat memahami fitur Layanan Referensi *Virtual (Livchat)* Perpustakaan Nasional RI untuk kebutuhan informasi yang ingin saya ketahui.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	231	924	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.387}{388}$ $X = 3,57$
Efektif	3	151	453	
Kurang Efektif	2	4	8	
Sangat Kurang Efektif	1	2	2	
Jumlah		388	1.387	

Sumber : Data olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.2 tersebut bahwa sebanyak 231 responden dari 388 responden menjawab jika pemahaman mereka terhadap layanan referensi *virtual (livechat)* sudah sangat efektif, 151 responden menjawab efektif, 4 responden menjawab kurang efektif dan 2 responden menjawab

sangat kurang efektif. Dari hasil perhitungan diatas dapat diketahui nilai kuesioner adalah 1.387. Dengan perhitungan rata-rata (*Mean*) yaitu sebesar 3,57. Sehingga berdasarkan tabel rentang skala, dapat disimpulkan jika pernyataan mengenai pemahaman pengguna terhadap layanan referensi *virtual (livechat)* termasuk dalam kategori sangat tinggi karena berada pada skala interval 3,40-4,20.

Tabel 4.3

Saya tidak merasakan kesulitan atau terdapat kendala dalam memanfaatkan Layanan Livechat Perpustakaan Nasional RI.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	203	812	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.357}{388}$ $X = 3,49$
Efektif	3	176	528	
Kurang Efektif	2	8	16	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.357	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.3 tersebut bahwa sebanyak 203 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 176 responden menjawab efektif, 8 responden menjawab kurang efektif, dan 1 orang menjawab sangat tidak efektif. Diketahui bahwa jumlah nilai yang didapat yaitu 1.357 dan hasil perhitungan rata-rata menggunakan rumus mean yaitu

3,49. Maka dari itu pernyataan mengenai tidak adanya kesulitan atau kendala dalam pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional RI sebagai media penelusuran informasi dan indikator ini termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, karena berada pada rentang skala 3,40-4,20.

Tabel 4.4

Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* Perpustakaan Nasional sangat membantu saya terutama dalam menjawab pertanyaan saya terkait penelusuran informasi.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	187	748	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.343}{388}$ $X = 3,46$
Efektif	3	195	585	
Kurang Efektif	2	4	8	
Sangat Kurang Efektif	1	2	2	
Jumlah		388	1.343	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.4 tersebut, bahwa sebanyak 187 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 195 responden menjawab efektif, 4 responden menjawab kurang efektif dan 2 responden menjawab sangat kurang efektif. Adapun jumlah nilai kuesioner yang diperoleh yaitu 1.343 dan hasil perhitungan menggunakan rumus mean yaitu 3,46. Dengan

demikian pernyataan mengenai layanan referensi *virtual (livechat)* membantu pengguna dalam menjawab pertanyaan terkait penelusuran informasi termasuk ke dalam kategori sangat tinggi yaitu dengan rentang skala penilaian 3,40-4,20.

Tabel 4.5
Penyampaian dan Penjelasan mengenai informasi oleh petugas dalam menjawab kesulitan saya dalam memperoleh informasi yang tepat yaitu sudah sangat membantu

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	228	912	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.383}{388}$ $X = 3,56$
Efektif	3	152	456	
Kurang Efektif	2	7	14	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.383	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.5 tersebut, terdapat sebanyak 228 responden dari 338 responden menjawab sangat efektif, 152 responden menjawab efektif, 7 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Adapun jumlah nilai kuesioner pada tabel tersebut yaitu 1.383 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh ialah 3,56. Dengan demikian kesimpulan yang didapat mengenai

pernyataan ini yaitu penyampaian dan penjelasan informasi yang diberikan oleh layanan referensi *virtual (livechat)* sudah sangat membantu tersebut termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, karena berada pada rentang skala penilaian 3,40-4,20.

4.1.2 Sub Variabel Keberhasilan Sasaran

Tabel 4.6

Petugas Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* Perpustakaan Nasional tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menanggapi pertanyaan terkait informasi yang dibutuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	192	768	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.340}{388}$
Efektif	3	181	543	
Kurang Efektif	2	14	28	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.340	X= 3,45

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.6 tersebut, sebanyak 192 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 181 responden menjawab efektif, 14 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Adapun hasil perhitungan nilai kuesioner yaitu 1.340 dan dengan menggunakan rumus perhitungan rata-rata (mean) diperoleh 3,45%.

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai pelayanan dari layanan referensi *virtual (livechat)* tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menanggapi pertanyaan pengguna termasuk ke dalam kategori yang sangat tinggi, dikarenakan berada pada rentang skala 3,40-4,20.

Tabel 4.7
Jika saya mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait hal tertentu dan spesifik mengenai suatu hal, saya akan memanfaatkan layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional RI.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	202	808	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.357}{388}$ X= 3,49
Efektif	3	178	534	
Kurang Efektif	2	7	14	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.357	

Sumber: Data Primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.7 tersebut, terdapat sebanyak 202 responden dari 388 responden yang menjawab sangat efektif, 178 responden menjawab efektif, 7 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Dari hasil perhitungan nilai kuesioner diperoleh 1.357 dengan diperoleh hasil perhitungan rata-rata (mean) yaitu 3,49%. Dengan demikian pernyataan mengenai pernyataan jika pengguna

mengalami kesulitan memperoleh informasi terkait hal tertentu dan spesifik mengenai suatu hal dan akan menggunakan layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, karena berada pada rentang skala 3,40-4,20.

Tabel 4.8
Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* Perpustakaan Nasional sudah mampu mengatasi kesulitan akses informasi yang saya butuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	215	860	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.371}{388}$ X= 3,53
Efektif	3	166	498	
Kurang Efektif	2	6	12	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.371	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.8 tersebut, terdapat 215 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 166 responden menjawab efektif, 6 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Dari tabel tersebut diperoleh hasil kuesioner yaitu 1.371 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) 3,53. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI mampu mengatasi kesulitan akses informasi yang dibutuhkan

pengguna termasuk pada kategori sangat tinggi, karena berada pada skala penilaian 3,40-4,20.

Tabel 4.9
Kemudahan dalam pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)*
Perpustakaan Nasional dari segi akses layanan dan tanya jawab
sumber informasi literatur.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	204	816	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.360}{388}$ X= 3,50
Efektif	3	177	531	
Kurang Efektif	2	6	12	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.360	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan Pada tabel 4.9 tersebut, sebanyak 204 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 177 responden menjawab efektif, 6 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Dari hasil kuesioner tersebut diperoleh 1.360 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yaitu diperoleh 3,50%. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai kemudahan dalam pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI dari segi akses layanan dan tanya jawab terkait sumber informasi literatur termasuk pada kategori sangat tinggi, dan berada pada rentang skala 3,40-4,20.

4.1.3 Sub Variabel Kepuasan Terhadap Program

Tabel 4.10
Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan pengguna.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner (Σx)	Mean
Sangat Efektif	4	208	832	$x = \frac{\Sigma x}{N}$ $x = \frac{1.366}{388}$ X= 3,52
Efektif	3	174	522	
Kurang Efektif	2	6	12	
Sangat Kurang Efektif	1	0	0	
Jumlah		388	1.366	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.10 tersebut, terdapat 208 responden dari 388 responden yang menjawab sangat efektif, 174 responden yang menjawab efektif, 6 responden yang menjawab kurang efektif dan tidak ada responden yang menjawab sangat kurang efektif. Adapun perhitungan nilai kuesioner yang diperoleh yaitu 1.366 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yaitu 3,52. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan pengguna

termasuk pada kategori sangat tinggi dan berada pada rentang skala 3,40-4,20.

Tabel 4.11
Petugas Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* Perpustakaan Nasional mampu berkomunikasi dan memahami terkait informasi yang saya butuhkan baik tentang perpustakaan maupun hal spesifik lainnya seperti buku dan sebagainya.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	213	852	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.370}{388}$ $X = 3,53$
Efektif	3	168	504	
Kurang Efektif	2	7	14	
Sangat Kurang Efektif	1	0	0	
Jumlah		388	1.370	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.11 tersebut, sebanyak 213 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 168 responden menjawab efektif, 7 responden menjawab kurang efektif dan tidak ada yang menjawab sangat kurang efektif. Dari hasil perhitungan nilai kuesioner diperoleh 1.370 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yaitu 3,53%. Sehingga dapat disimpulkan jika pernyataan mengenai petugas layanan referensi *virtual (livechat)* mampu berkomunikasi terkait perpustakaan maupun sumber referensi

seperti buku dan sebagainya termasuk dalam kategori sangat tinggi, karena berada pada rentang skala 3,40-4,20.

Tabel 4.12
Setiap Pertanyaan yang saya ajukan, direspon dengan jawaban yang sesuai dengan yang dibutuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	244	976	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.400}{388}$ $X = 3,60$
Efektif	3	137	411	
Kurang Efektif	2	6	12	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.400	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.12 tersebut, 244 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 137 responden menjawab efektif, 6 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Dari hasil perhitungan nilai kuesioner yang didapatkan yaitu 1.400 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh ialah 3,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan mengenai setiap pertanyaan yang diajukan pengguna selalu dijawab sesuai dengan yang dibutuhkan dapat dikategorikan sangat tinggi, dikarenakan berada pada skala interval 3,40-4,20.

Tabel 4.13
Petugas memberikan informasi yang jelas dengan membantu mengarahkan topik yang sesuai dengan informasi yang mungkin saya butuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	244	976	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.403}{388}$ $X = 3,61$
Efektif	3	140	420	
Kurang Efektif	2	3	6	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.403	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.13 tersebut, terdapat sebanyak 244 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 140 responden menjawab efektif, 3 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Dari hasil perhitungan nilai kuesioner tersebut yaitu 1,403 dan diperoleh hasil perhitungan rata-rata (mean) ialah 3,61. Dengan begitu berdasarkan tabel interval mengenai pernyataan petugas layanan referensi *virtual (livechat)* memberikan informasi yang jelas dengan membantu mengarahkan topik yang sesuai dengan informasi yang mungkin

dibutuhkan oleh pengguna dapat dikategorikan sangat tinggi karena berada pada skala interval 3,40-4,20.

4.1.4 Sub Variabel Tingkat Input dan Output

Tabel 4.14

Informasi yang diberikan petugas layanan referensi *virtual (livechat)* menjawab keterbatasan pengguna dalam memperoleh informasi yang diperlukan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	203	812	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.358}{388}$ X= 3,50
Efektif	3	177	531	
Kurang Efektif	2	7	14	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.358	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.14 tersebut, sebanyak 203 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 177 responden menjawab efektif, 7 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.358 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,50. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai layanan referensi *virtual (livechat)* mampu menjawab keterbatasan pengguna dalam

memperoleh informasi yang diperlukan termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, yaitu berada pada interval 3,40-4,20.

Tabel 4.15

Petugas layanan livechat Perpustakaan Nasional memberikan pengarahannya dan bimbingan terkait bagaimana saya menemukan dan menggunakan suatu informasi baik berupa literatur atau informasi lainnya.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner (Σx)	Mean
Sangat Efektif	4	215	860	$x = \frac{\Sigma x}{N}$ $x = \frac{1.370}{388}$ $X = 3,53$
Efektif	3	166	498	
Kurang Efektif	2	5	10	
Sangat Kurang Efektif	1	2	2	
Jumlah		388	1.370	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.15 tersebut, sebanyak 215 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 166 responden menjawab efektif, 5 responden menjawab kurang efektif dan 2 responden menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.370 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,53. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai petugas layanan referensi *virtual (livechat)* memberikan pengguna bimbingan dan

pengarahan terkait suatu informasi baik berupa literatur maupun informasi lainnya dan pernyataan tersebut termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, yaitu berada pada interval 3,40-4,20.

Tabel 4.16

Saya sebagai pengguna layanan livechat sangat merasa terbantu dengan pemberitahuan informasi yang tepat untuk setiap pertanyaan yang saya ajukan terkait informasi yang membutuhkan akses dari pihak petugas.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner (Σx)	Mean
Sangat Efektif	4	235	940	$x = \frac{\Sigma x}{N}$ $x = \frac{1.392}{388}$ $X = 3,58$
Efektif	3	147	441	
Kurang Efektif	2	5	10	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.392	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.16 tersebut, terdapat sebanyak 235 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 147 responden menjawab efektif, 5 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.392 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,58. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai layanan referensi *virtual (livechat)* yang membantu pengguna dengan

memberitahukan informasi yang tepat untuk setiap pertanyaan yang diajukan pengguna terkait informasi yang membutuhkan akses dari pihak petugas perpustakaan termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, yaitu berada pada interval 3,40-4,20.

Tabel 4.17
Ketepatan sumber informasi yang diberikan oleh petugas layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional RI

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	216	864	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.369}{388}$ $X = 3,52$
Efektif	3	161	483	
Kurang Efektif	2	11	22	
Sangat Kurang Efektif	1	0	0	
Jumlah		388	1.369	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.17 tersebut, terdapat sebanyak 216 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 161 responden menjawab efektif, 11 responden menjawab kurang efektif dan tidak ada responden yang menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.369 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,52. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai ketepatan sumber informasi yang diberikan oleh petugas layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI berdasarkan

pada tabel interval tersebut dapat dikategorikan sangat tinggi, karena berada pada skala interval 3,40-4,20.

4.1.5 Sub Variabel Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Tabel 4.18

Layanan referensi *virtual (livechat)* mampu menjadi layanan rujukan yang bermanfaat bagi pengguna.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	212	848	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.367}{388}$ $X = 3,52$
Efektif	3	169	507	
Kurang Efektif	2	5	10	
Sangat Kurang Efektif	1	2	2	
Jumlah		388	1.367	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.18 tersebut, terdapat sebanyak 212 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 169 responden menjawab efektif, 5 responden menjawab kurang efektif dan 2 responden yang menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.367 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,52. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai layanan referensi *virtual (livechat)* mampu menjadi layanan rujukan yang bermanfaat bagi pengguna tersebut berdasarkan pada

hasil perhitungan nilai rata-rata kuesioner bahwa dapat dikategorikan sangat tinggi, dan berada pada skala interval 2,40-4,20.

Tabel 4.19
Informasi yang saya dapatkan melalui layanan *livechat* Perpustakaan Nasional RI akurat dan lengkap sesuai dengan informasi yang saya butuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	213	852	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.363}{388}$ $X = 3,51$
Efektif	3	163	489	
Kurang Efektif	2	10	20	
Sangat Kurang Efektif	1	2	2	
Jumlah		388	1.363	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.19 tersebut, terdapat sebanyak 213 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 163 responden menjawab efektif, 10 responden menjawab kurang efektif dan 2 responden yang menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.363 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,51. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai informasi yang didapatkan pengguna melalui layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI sangat lengkap dan

akurat tersebut termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, karena berada pada skala interval 3,40-4,20.

Tabel 4.20
Dengan memanfaatkan layanan referensi *virtual (livechat)* saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner (Σx)	Mean
Sangat Efektif	4	217	868	$x = \frac{\Sigma x}{N}$ $x = \frac{1.374}{388}$ $X = 3,54$
Efektif	3	165	495	
Kurang Efektif	2	5	10	
Sangat Kurang Efektif	1	1	1	
Jumlah		388	1.374	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.20 tersebut, terdapat sebanyak 217 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 165 responden menjawab efektif, 5 responden menjawab kurang efektif dan 1 responden yang menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.374 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,54. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai dengan memanfaatkan layanan referensi *virtual (livechat)* pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan

pengguna termasuk ke dalam kategori sangat tinggi, karena berada pada tabel skala interval 3,40-4,20.

Tabel 4.21

Layanan livechat menjadi salah satu media bagi saya untuk memperoleh informasi ter-update mengenai beberapa sumber ilmu pengetahuan, terutama bahan bacaan dan literatur ilmiah.

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jawaban Responden (N)	Nilai Kuesioner ($\sum x$)	Mean
Sangat Efektif	4	212	848	$x = \frac{\sum x}{N}$ $x = \frac{1.370}{388}$ X= 3,53
Efektif	3	170	510	
Kurang Efektif	2	6	12	
Sangat Kurang Efektif	1	0	0	
Jumlah		388	1.370	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan pada tabel 4.21 tersebut, terdapat sebanyak 212 responden dari 388 responden menjawab sangat efektif, 170 responden menjawab efektif, 6 responden menjawab kurang efektif dan tidak ada responden yang menjawab sangat kurang efektif. Pada tabel tersebut diketahui hasil kuesioner yang didapat ialah 1.370 dan hasil perhitungan rata-rata (mean) yang diperoleh yaitu 3,53. Dengan demikian pada nilai-nilai pernyataan indikator mengenai layanan livechat menjadi salah satu media bagi

pengguna untuk memperoleh informasi ter-update mengenai beberapa sumber ilmu pengetahuan, terutama bahan bacaan dan literatur ilmiah dalam hal ini pernyataan tersebut dikategorikan sangat tinggi, karena berada pada skala interval 3,40-4,20.

Tabel 4.22

Hasil Analisis Seluruh Indikator pada Sub Variabel Efektivitas Pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai Media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan nasional RI

Sub Variabel	Indikator	Nilai	Kategori
Keberhasilan Program	Saya sangat memahami fitur Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional RI untuk kebutuhan informasi yang ingin saya ketahui.	3.57	Sangat tinggi
	2. Saya tidak merasakan kesulitan atau terdapat kendala dalam memanfaatkan Layanan Livechat Perpusnas.	3.49	Sangat tinggi
	Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional sangat membantu saya terutama dalam menjawab pertanyaan saya terkait penelusuran informasi.	3.46	Sangat tinggi
	Penyampaian dan Penjelasan mengenai informasi oleh petugas dalam menjawab kesulitan saya dalam memperoleh informasi yang tepat yaitu sudah sangat membantu.	3.56	Sangat tinggi
	Jumlah dan grand mean	14.08/4 = 3,52	

Keberhasilan Sasaran	Petugas Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menanggapi pertanyaan terkait informasi yang dibutuhkan.	3.45	Sangat tinggi
	Jika saya mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait hal tertentu dan spesifik mengenai suatu hal, saya akan memanfaatkan layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> Perpustakaan Nasional RI.	3.49	Sangat tinggi
	Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional sudah mampu mengatasi kesulitan akses informasi yang saya butuhkan.	3.53	Sangat tinggi
	Kemudahan dalam pemanfaatan Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional dari segi akses layanan dan tanya jawab sumber informasi literatur.	3.50	Sangat tinggi
	Jumlah dan Grand Mean	13. 97/4= 3,49	
	Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan pengguna.	3.52	Sangat tinggi
	Petugas Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional mampu berkomunikasi dan memahami terkait informasi yang saya butuhkan baik tentang	3.53	Sangat tinggi

Kepuasan Terhadap Program	perpustakaan maupun hal spesifik lainnya seperti buku dan sebagainya.		
	Setiap Pertanyaan yang saya ajukan, direspon dengan jawaban yang sesuai dengan yang dibutuhkan.	3.60	Sangat tinggi
	Petugas memberikan informasi yang jelas dengan membantu mengarahkan topik yang sesuai dengan informasi yang mungkin saya butuhkan.	3.61	Sangat tinggi
	Jumlah dan Grand Mean	14. 26/4= 3,56	
Tingkat Input dan Output	Informasi yang diberikan petugas layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> menjawab keterbatasan pengguna dalam memperoleh informasi yang diperlukan.	3.50	Sangat tinggi
	Petugas layanan livechat Perpustakaan Nasional memberikan pengarah dan bimbingan terkait bagaimana saya menemukan dan menggunakan suatu informasi baik berupa literatur atau informasi lainnya.	3.53	Sangat tinggi
	Saya sebagai pengguna layanan livechat sangat merasa terbantu dengan pemberitahuan informasi yang tepat untuk setiap pertanyaan yang saya ajukan terkait informasi yang membutuhkan akses dari pihak petugas.	3.58	Sangat tinggi

	Ketepatan sumber informasi yang diberikan oleh petugas layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> Perpustakaan Nasional RI.	3.52	Sangat tinggi
	Jumlah dan Grand Mean	14. 13/4= 3,53	
Pencapaian Tujuan Menyeluruh	Layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> mampu menjadi layanan rujukan yang bermanfaat bagi pengguna.	3.52	Sangat tinggi
	Informasi yang saya dapatkan melalui layanan <i>livechat</i> Perpustakaan Nasional RI akurat dan lengkap sesuai dengan informasi yang saya butuhkan.	3.51	Sangat tinggi
	Dengan memanfaatkan layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan.	3.54	Sangat tinggi
	Layanan <i>livechat</i> menjadi salah satu media bagi saya untuk memperoleh informasi ter-update mengenai beberapa sumber ilmu pengetahuan, terutama bahan bacaan dan literatur ilmiah.	3.53	Sangat tinggi
	Jumlah dan Grand Mean	14. 1/4= 3,52	

Sumber: Data primer olahan peneliti

Berdasarkan tabel 4.22 diatas yaitu Hasil perhitungan yang diperoleh terkait Pernyataan atau indikator dari Sub Variabel Efektivitas Layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran, terdapat 20 pernyataan dan 1 essai yang peneliti gunakan untuk mengukur indikator

pada variabel ini. Hasil perhitungan nilai rata-rata kuesioner pada indikator pada 5 sub variabel tersebut yaitu yang pertama pada variabel keberhasilan program terdapat 4 indikator yakni pernyataan pertama dengan nilai rata-rata yang diperoleh 3,57, pernyataan kedua memperoleh nilai rata-rata 3,49, pernyataan ketiga nilai rata-rata yang diperoleh 3,46, pernyataan keempat memperoleh nilai rata-rata 3,56. Selanjutnya pada sub variabel kedua yaitu keberhasilan sasaran yaitu pada pernyataan ke kelima memperoleh nilai rata-rata 3,45, pernyataan keenam dengan nilai rata-rata 3,49, pernyataan ketujuh dengan memperoleh nilai rata-rata 3,53, pernyataan kedelapan yaitu memperoleh nilai rata-rata 3,50.

Sub variabel ketiga yaitu kepuasan terhadap program juga terdapat 4 pernyataan yaitu pernyataan kesembilan dengan nilai rata-rata 3,52, pernyataan kesepuluh memperoleh nilai rata-rata 3,53, pernyataan kesebelas mendapat nilai rata-rata 3,60, pernyataan kedua belas nilai rata-rata yang didapatkan 3,61. Lalu sub variabel keempat yaitu tingkat input dan output terdiri 4 pernyataan diantaranya pernyataan ketiga belas mendapat nilai rata-rata 3,50, pernyataan keempat belas dengan nilai rata-rata 3,53, pernyataan kelima belas memperoleh nilai rata-rata 3,58, pernyataan keenam belas dengan nilai rata-rata yang didapatkan 3,52. Sub variabel yang terakhir yaitu Pencapaian tujuan menyeluruh yang terdiri dari 4 pernyataan yakni pernyataan ketujuh belas dengan memperoleh nilai rata-rata 3,52, pernyataan kedelapan belas dengan nilai rata-rata yang diperoleh 3,51,

pernyataan kesembilan belas nilai rata-rata yang didapatkan 3,54 dan pernyataan terakhir kedua puluh memperoleh nilai rata-rata 3,53.%

Dengan demikian setelah memperoleh nilai rata-rata dari sub variabel efektivitas layanan referensi *virtual (livechat)*, lalu peneliti menjumlahkan nilai rata-rata dari kedua puluh pernyataan atau indikator tersebut dan kemudian dibagi 20 (keseluruhan jumlah butir pernyataan) yaitu:

$$\text{Grand mean (x)} : \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pernyataan}}$$

$$\text{Grand mean (x)} : \frac{70,54}{20} = 3,52$$

Nilai rata-rata keseluruhan (grand mean) yang didapatkan tersebut pada tabel skala interval termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat efektivitas pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran pengguna Perpustakaan nasional RI berada pada kategori tinggi. Jika dilihat berdasarkan hasil perhitungan nilai kuesioner tersebut jika pengguna pengguna Perpustakaan nasional merasakan puas terhadap layanan yang diberikan yakni petugas layanan referensi *virtual (livechat)* memberikan informasi yang jelas dan membantu pengguna yang sulit mendeskripsikan dan menemukan informasi yang dibutuhkan terbukti dengan perolehan nilai tertinggi yaitu 3,61. Hal tersebut juga menjadi faktor peneliti meminta kesan dan pesan untuk kemajuan dari layanan ini yang mana menunjukkan bahwa sebagian besar responden yakni pengguna merasa puas dan sangat terbantu dengan adanya layanan ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan hasil penelitian menunjukkan kesesuaian teori yang digunakan bahwa efektivitas suatu program/layanan yang dikemukakan oleh Campbell J.P, yang mana pengukuran berdasarkan kriteria dalam teori efektivitas memberikan hasil, bahwa layanan referensi virtual (*livechat*) berhasil dalam memberikan dampak pada terkendalanya pengguna dalam penelusuran informasi, dengan memberikan layanan yang efektif dan informasi yang relevan. Sehingga layanan referensi *virtual (livechat)* efektif sebagai Media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional RI.

4.2 Kendala dalam Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (livechat)* sebagai media Penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional RI

Berdasarkan pada hasil kuesioner yang telah peneliti peroleh, adapun dalam penelitian ini terutama pada kuesioner yang telah disebarkan pada pengguna layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI, didapatkan tanggapan pengguna selaku responden mengenai kendala responden dalam memanfaatkan layanan ini. Berikut ini beberapa tanggapan responden terkait kendala maupun berupa pesan dan kesan yang dirasakan pengguna layanan referensi *virtual (livechat)* khususnya dalam melakukan penelusuran informasi. Berikut ini gambar pertanyaan kuesioner pada google form yang peneliti tujukan kepada responden. Yaitu :

Gambar 4.1

Pertanyaan Terkait Adakah Kendala yang dirasakan pengguna dalam pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi

Adakah kendala dalam pemanfaatan layanan referensi virtual (livechat) *
Perpustakaan Nasional RI dan sertakan kesan dan pesan yang membangun untuk kemajuan layanan referensi virtual (livechat) di masa yang akan datang

Teks jawaban panjang

Jawaban Responden:

Tabel 4.23

Tanggapan Responden terkait Kendala yang dihadapi dalam Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi

Responden	Jawaban Responden
1. Novera A. Tambunan Sindapati. Literature Evangelist; Librarian, Ibu Rumah Tangga, Mahasiswi STT	Setelah saya kembali melihat halaman dari website PerpusNas RI, saya pikir boleh saya beri input bahwa ada baiknya Live Chat muncul di halaman beranda agar mereka yang tidak terlalu paham teknologi dapat berkomunikasi langsung kepada admin LiveChat. Saya kebetulan tidak ingat lagi bagaimana saya akhirnya bisa bertemu dengan fitur LiveChat tersebut. Saya sangat terbantu dalam mencari buku yang adalah karangan Alm. ayah

	<p>saya bahkan suatu berkat bagi saya untuk bisa keesokkan harinya mengunjungi Koleksi Langka (di lantai 12 atau 14 sy tidak ingat dan mendapati manuscript daripada tulisan Bapak saya mengenai sejarah artifact kerajaan Sriwijaya. Bahkan tulisan yang sama ditemukan juga di National Library of Australia di Canberra. Puji Tuhan berarti tulisan bapak saya adalah suatu peninggalan yang penting. Kembali kepada fitur livechat, boleh sekiranya di display pada setiap tab/halaman di website Perpus. Mungkin bahasa lainnya adalah : <i>to make the feature easy to find and easy to contact and available anytime</i>. Karena kebanyakan kami adalah orang-orang yang mungkin mencarinya di luar jam kerja dsb. Pada saat mengerjakan skripsi atau thesis/desertasi dsb di luar waktu normal. Dan suatu kelebihan dari fitur live chat ini bahwa ketika saya chat saya tidak seperti berhadapan dengan Robot. <i>It was quite quick</i>, tanggap dan personal dan saya sangat hargai itu semua. Semoga semakin sukses dan banyak orang yang semakin rindu membaca tulisan yang bermamfaat untuk menjalani kehidupan dan kemajuan intelektual kita.</p>
2. Aulia, Mahasiswi	<p>Dengan adanya layanan livechat, sangat membantu saya ketika ingin meminjam buku atau membutuhkan sumber buku yang dicari. Saran ke depannya untuk fitur layanan tersebut lebih ditonjolkan dalam laman home Perpusnas agar orang-orang lebih dapat mengenal dan menggunakan layanan tersebut</p>
3. Fariza, Mahasiswi	<p>Sudah baik sejauh ini, mungkin bisa nanti kedepannya fitur live chat ini bisa digunakan</p>

	sebagai media registrasi atau pelayanan pelayanan perpustakaan lainnya, bukan hanya sebagai penyedia informasi
4. Lala, Karyawan	Semoga selalu update mengenai berbagai sumber ilmu pengetahuan.
5. Salsabila, Mahasiswi	agar lebih sigap menanggapi pertanyaan terkait informasi yang dibutuhkan
6. Clairey, Mahasiswi	Pertimbangkan untuk menyediakan saluran video atau suara bagi pengguna yang menginginkan bantuan lebih rinci.
7. Angga maulana, Mahasiswa	Menurut saya sih sudah bagus ya , sangat interaktif juga , paling saran saya mungkin bisa ditambahkan lagi fitur ² yg lain
8. Indah wulandari , Mahasiswi	Layanan livechat sangat bagus & sangat membantu saya, saran nya paling lebih rajin saja promosi layanan nya kepada Masyarakat
9. Dewa Saputra, Mahasiswa	Terkadang saya kalau butuh informasi, mencarinya suka ke layanan ini, dan informasi yg didapat juga sangat tepat ya dan dgn layanan ini saya juga jdi lebih mudah karena di dukung dengan fitur ² yg gampang di gunakan
10. fauzan syarif ramadhan, Mahasiswa	semoga petugas layanan lebih meningkatkan penjelasan spesifik yang mendalam tentang informasi yang dibutuhkan para pengguna livechat perpusnas RI
11. Syifa aura nursafitri, Mahasiswi	layanannya sudah bagus tapi kenapa untuk layanan isbn buku tidak bisa ya? semoga kedepannya bisa ditambah untuk layanan informasi isbn buku
12. Jihan Risanti, Guru	Kalau bisa tambahin buku" jadul jaman 70 an, saya mencari informasi tentang buku tjerdas tangkap tidak ada, sama buku gemar membaca. Menurut

	saya itu buku yang sangat penting dan bisa untuk bagian dalam Sejarah
13. Arsila, Mahasiswi	Terkadang ada beberapa informasi yang tidak akurat yang di berikan. Jadi tolong lebih di akuratkan lagi agar tidak salah pengertian
14. Prisila Anjani, Guru honorer	Terkadang saat terjadi kendala Livechat susah di gunakan. Perbaiki kembali sistemnya
15. Yunita Rahmawati, Wiraswasta	Waktu saya menggunakan layanan ini, sayangnya buku yang saya cari tidak ada, kata petugasnya bukunya belum ada versi digital. Mohon untuk ditingkatkan ya

Sumber: Data olahan peneliti

Dari beberapa tanggapan dan jawaban terkait keluhan dan ulasan yang diberikan oleh para responden tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian atau beberapa masih mengalami kendala dalam memanfaatkan layanan tersebut dan juga beberapa keluhan lain mengenai layanan yang belum bisa diberikan kepada pengguna membuat layanan tersebut belum memadai. Adapun diantaranya kendala beberapa responden diatas rata-rata masih membutuhkan akses informasi berupa literatur yang tidak dapat ditemukan dalam bentuk digital dan terkadang informasi yang diberikan belum akurat atau jelas bagi pengguna tersebut, serta beberapa keluhan atau kendala lainnya yaitu tidak bisa memenuhi permintaan pengguna. Namun hal tersebut tidak membuat layanan referensi *virtual (livechat)* ini tidak efektif, dikarenakan hampir rata-rata sebagian besar tanggapan responden tersebut cukup puas dengan kecepatan, keramahan, dan kecakapan petugas layanan dalam berkomunikasi terkait konsultasi penelusuran informasi yang saya butuhkan. Sehingga terdapat banyak saran yang diberikan untuk kemajuan layanan tersebut di masa

yang akan datang yaitu untuk dikembangkan ke dalam bentuk aplikasi atau IA yang bisa lebih sering diakses dan dapat diakses kapanpun oleh pengguna sesuai dengan waktu berbagai domisili di Indonesia.

4.3.3 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yang digunakan oleh peneliti untuk hipotesis penelitian ini yakni menggunakan uji hipotesis deskriptif. Dengan pengujian hipotesis deskriptif t-test one sample, untuk uji hipotesis deskriptif yaitu t-test 1 sample, dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : Nilai thitung

x : Rata-rata

μ : Nilai yang dihipotesiskan

s : Simpangan baku

n : Anggota sampel

Apabila telah diketahui rhitung, maka selanjutnya membandingkan nilai thitung dan ttabel. Adapun pernyataan uji hipotesis pada penelitian ini yaitu :

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari ttabel, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari ttabel, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Untuk membuktikan hipotesis tersebut maka thitung tersebut dibandingkan dengan ttabel. Oleh sebab itu untuk menentukan nilai ttabel didasarkan pada dk (derajat kebebasan) dengan rumus $n-1$, $388-1= 387$, Dengan taraf kesalahan

5% dan menggunakan uji satu pihak, maka dari itu didapatkan 2,823 pada tabel. Sehingga dapat dipahami bahwa:

- a. Jika thitung lebih besar ($>$) dari 2,823, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Jika thitung lebih kecil ($<$) dari 2,823, maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Berikut adalah hasil perhitungan atau pengujian hipotesis menggunakan rumus di atas yaitu:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

$$t = \frac{3,52 - 2,823}{\frac{0,041}{\sqrt{19,697}}}$$

$$t = \frac{0,697}{0,002}$$

$$\text{Thitung} = 348,5$$

Hasil perhitungan uji hipotesis menggunakan hipotesis deskriptif tersebut, didapatkan nilai thitung 348,5. Hal itu menunjukkan bahwa nilai thitung lebih besar daripada ttabel, sehingga pernyataan hipotesis a yakni jika thitung lebih besar dari ttabel maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan nasional RI dinyatakan efektif sebagai sebagai media penelusuran informasi pengguna.

B. Pembahasan Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi pengguna Perpustakaan RI

Berdasarkan Pada hasil yang telah diperoleh oleh peneliti dengan melakukan perhitungan mean, grand mean, dan uji hipotesis. Maka dari itu Peneliti dapat menyimpulkan jawaban atas rumusan masalah terkait tingkat efektivitas layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi pengguna

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Berdasarkan pada pengujian hipotesis yang peneliti didapatkan nilai thitung sebesar $348,5 > t_{\text{tabel}} 2,823$, yang menunjukkan bahwa Layanan Referensi *Virtual (livechat)* efektif bagi pengguna sebagai Media Penelusuran Informasi atau dengan kata lain sangat efektif dalam membantu pengguna sebagai media penelusuran informasi yang mana hampir semua pengguna yang memanfaatkan layanan tersebut sangat terbantu dalam menemukan informasi dan penelusuran literatur yang sulit mereka temukan. Sehingga analisis yang peneliti dapat tuliskan yaitu bahwa layanan ini bermanfaat dan efektif untuk diakses pengguna ketika kesulitan mencari dan menelusur berbagai informasi yang dibutuhkan.

Indikator atau pernyataan yang digunakan menerapkan teori efektivitas menurut Campbell J.P yang memiliki beberapa sub variabel, dimulai dengan keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, pencapaian tujuan menyeluruh dan dapat diketahui dari beberapa sub variabel tersebut pada pernyataan sub variabel yakni kepuasan terhadap program mendapat perolehan nilai lebih tinggi yaitu 3,61, dalam hal ini dapat diartikan jika pengguna puas dan merasa terbantu dengan adanya layanan ini karena pengguna memperoleh informasi yang mereka butuhkan.

Peneliti memasukkan satu pertanyaan yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait kendala yang dirasakan oleh pengguna dalam memanfaatkan layanan referensi *virtual (livechat)* tersebut, dan peneliti menemukan dan memilih beberapa responden yang menjawab jika masih ada terdapat kendala yang berkaitan dengan pemanfaatan dari layanan referensi

virtual (livechat). Dari berbagai pendapat daripada responden yang peneliti ambil tersebut terdapat 15 responden. Adapun kendala yang masih kadang terjadi yaitu sistem layanan yang error, literatur yang belum tersedia dalam versi digital, lebih responsif dan sebagainya. Namun hal tersebut tidak mengurangi penilaian responden tersebut terhadap layanan referensi *virtual (livechat)* dan berharap jika di masa yang akan datang mengembangkan fitur-fitur layanan yang berkualitas. Maka dari itu, kesimpulan yang didapatkan yakni terlepas dari kendala yang terkadang terjadi dalam pemanfaatan tersebut responden penilaian yang positif dilihat dari hasil perhitungan beberapa sub variabel yang diantaranya ialah sub variabel keberhasilan program 3,52%, keberhasilan sasaran 3,49% dengan nilai terendah, , tingkat input dan output 3,53%, dan pencapaian tujuan menyeluruh 3,52% dan nilai tertinggi pada sub variabel kepuasan terhadap program 3,56%.

Berdasarkan pada hasil analisis yang diperoleh, membuktikan bahwa terdapat respon dan kesan yang positif dari pengguna yang memanfaatkan layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang mana sangat efektif sebagai media penelusuran informasi. Sehingga hal tersebut sesuai dengan teori dari Campbell J.P yakni apabila semua aspek pada teori tersebut direncanakan dan ditetapkan dengan perhitungan untuk mencapai sasaran atau suatu tujuan, dengan ini adanya kecenderungan berbagai respon positif yang mereka rasakan tersebut menunjukkan bahwa layanan tersebut sangat efektif. Dengan kategori pada setiap sub variabel tersebut yang termasuk pada kategori sangat tinggi, yang mana dapat dilihat pada nilai rata-rata keseluruhan

(*grandmean*) yang diperoleh sebesar 3,52%, bahwa Pengukuran efektivitas pemanfaatan layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia memiliki kategori tingkat efektivitas yang **“sangat efektif”**.