

**HUBUNGAN MOTIVASI INTERNAL DAN EKSTERNAL PEMUSTAKA
TERHADAP PEMANFAATAN LAYANAN REFERENSI DI UPT.
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Maulida Husnika¹, Nurizzati²

(Perpustakaan dan Ilmu Informasi FBS Universitas Negeri Padang)

(Perpustakaan dan Ilmu Informasi FBS Universitas Negeri Padang)

¹maulidahusnika3@gmail.com; ²nurizzati_2138@fbs.unp.ac.id

ABSTRACT

This research was conducted with the aim to find out the relationship between internal and external motivation of library users to the utilization of reference services, and whether there is a relationship between internal motivation and external motivation to the utilization of reference services Technical Implementation Unit of Padang State University Library. This research uses a quantitative approach with survey method. The sample in this study amounted to 100 respondents who were the whole of the population, because the population was not large. The sampling technique is using accidental sampling. The results showed that internal and external motivation had a positive and significant effect on the utilization of reference services, external motivation had a greater influence with a regression coefficient value of 0.522 and a beta value of 0.448. The R-square (R²) value is 0.632 which means that internal and external motivation has a 63.2% relationship to the utilization of reference services and 36.8% is explained by other factors. This study concludes that internal motivation (desire to succeed, needs, and future goals) can encourage the utilization of reference services by visitors, and recommends that external influences (external motivation) can increase the utilization of reference services at Technical Implementation Unit of Padang State University Library.

Keywords: relationship, internal motivation, external motivation, reference services

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui apakah terdapat hubungan motivasi internal dan motivasi eksternal pemustaka terhadap pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel pada penelitian ini akan diambil berjumlah 100 responden yang merupakan keseluruhan dari populasi, karena populasinya tidak besar. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan Teknik *accidental sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang memiliki kriteria untuk dijadikan responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi internal dan eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi, motivasi eksternal memiliki pengaruh yang lebih besar dengan nilai koefisien regresi 0,522 dan nilai beta 0,448. Nilai R-square (R²) sebesar 0,632 yang berarti motivasi internal dan eksternal memiliki hubungan sebesar 63,2% terhadap pemanfaatan layanan referensi dan 36,8% lagi dijelaskan

oleh faktor-faktor lain. Penelitian ini menyimpulkan motivasi internal (keinginan berhasil, kebutuhan, dan cita-cita masa depan) dapat mendorong pemanfaatan layanan referensi oleh pemustaka, serta merekomendasikan, pengaruh dari luar (motivasi eksternal) dapat meningkatkan pemanfaatan layanan referensi di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Kata Kunci: hubungan, motivasi internal, motivasi eksternal, layanan referensi

A. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu tempat yang dapat melakukan kegiatan akademik atau menunjang kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi yang disebut sebagai jantung dari perguruan tinggi. Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 1 mengatakan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian dari pelaksanaan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi yaitu sebagai tempat belajar, sumber pengetahuan dalam mencapai tujuan akademik. Perpustakaan tidak hanya menyediakan literatur dan sumber daya elektronik, tetapi juga berfungsi sebagai ruang pembelajaran, kolaborasi, dan penelitian bagi dosen, mahasiswa dan penelitian.

Perpustakaan perguruan tinggi dalam memenuhi kebutuhan informasi

para pemustaka. layanan yang disediakan perpustakaan terbagi menjadi dua yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung. Layanan langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan seperti layanan sirkulasi, layanan corner, layanan informasi, layanan referensi dan layanan digital, sedangkan layanan tidak langsung adalah layanan yang dilakukan perpustakaan berupa pemberian motivasi kepada pemustaka untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan (Rahmi & Manita, 2020).

Layanan diberikan perpustakaan sangat bervariasi, mulai dari menjawab pertanyaan, membimbing pemustaka dalam pencarian informasi, dan membimbing cara penggunaan layanan. Layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka yaitu layanan referensi. Tujuan layanan referensi adalah memberikan informasi, serta bimbingan kepada pemustaka dalam

menggunakan perpustakaan. Sari & Hanum (2018) mengatakan bahwa pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, memiliki pertanyaan yang ingin ditanyakan kepada pemustaka layanan referensi dalam mencari bahan koleksi, tugas perkuliahan, dalam menjawab pertanyaan pemustaka tersebut pustakawan akan mencari jawabannya dengan menggunakan koleksi referensi atau koleksi karya ilmiah. Jenis koleksi referensi berupa kamus, ensiklopedia, direktori, almanak, statistik, sumber geografi, biografi, bibliografi, indeks, abstrak, terbitan berseri dan buku tahunan. Koleksi yang ada tidak dapat dipinjamkan kepada pemustaka hanya dapat dibaca ditempat (Rahmah, 2018).

Setiap manusia dalam hidupnya pasti memiliki motivasi. Motivasi setiap manusia pasti akan berbeda-beda dan tergantung pada tujuannya masing-masing untuk menemukan cara bagaimana memenuhi kebutuhannya (Rugian et al., 2018). Motivasi pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan bervariasi mulai dari kebutuhan akademik, pencarian informasi,

pengembangan pribadi hingga rekreasi. Faktor yang mempengaruhi motivasi yaitu akses layanan, kualitas layanan, kualitas koleksi, kenyamanan ruangan, fasilitas yang memadai, serta ketersediaan program-program yang relevan dan menarik. Motivasi intrinsik, terjadi murni keinginan dari diri sendiri, bukan karena dorongan orang lain karena memang telah ada dalam diri individu tersebut untuk melakukannya sesuai dengan kebutuhannya (Uno, 2011). Faktor eksternal yang berpengaruh yaitu faktor perpustakaan yang meliputi keramahan petugas, kesigapan petugas, dalam memberikan layanan, koleksi perpustakaan, penelusuran informasi dan suasana (Cholifah, 2024).

Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk menganalisis hubungan motivasi internal dan eksternal pemustaka terhadap pemanfaatan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. penelitian diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi terhadap pemanfaatan layanan referensi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka namun juga dapat menjaga koleksi yang ada

agar informasinya tetap dapat di manfaatkan terus menerus oleh pemustaka. juga dapat memberikan gambaran bagaimana motivasi yang mendorong pemustaka dalam pemanfaatan layanan referensi terhadap kebutuhan akademik mahasiswa. Melalui pemahaman pemustaka terhadap pemanfaatan layanan referensi perpustakaan dapat meningkatkan relevansinya dalam menunjang proses pendidikan tinggi dan penelitian mahasiswa secara berkelanjutan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, dengan pendekatan asosiatif korelasional. Pendekatan ini digunakan untuk menjelaskan dan mendeskripsikan hubungan dua variabel ataupun lebih (Khairani et al., 2021). Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, dan mengetahui apakah terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi internal dan motivasi eksternal dengan pemanfaatan layanan referensi oleh pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Negeri Padang. Perpustakaan ini menyediakan berbagai jenis layanan, layanan yang ada seperti layanan administrasi, sirkulasi, koleksi umum, referensi, koleksi terbitan berkala, pojok corner, dan koleksi digital. Penelitian yang dilakukan pada layanan perpustakaan khususnya layanan referensi dilakukan pada bulan Mei sampai Juni 2025.

Populasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Perpustakaan UNP yang telah menggunakan atau memanfaatkan layanan referensi yang ada. Sampel dalam penelitian ini diambil dari keseluruhan populasi yang ada, karena populasinya berjumlah kecil. Sampel diambil dengan rancangan sampel *non probability silling* dengan, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*, alasan menggunakan teknik ini dikarenakan responden merupakan orang yang sukar untuk ditemui (Jaya, 2020). Kriteria untuk pemilihan responden sebagai sampel yaitu; pemustaka yang pernah menggunakan layanan

referensi, dan menggunakan koleksi referensi dalam kebutuhan akademik.

Instrumen penelitian telah melalui validasi oleh validator ahli dan diuji melalui uji coba awal pada 30 responden. Validasi instrumen diuji menggunakan korelasi *Pearson Product-Moment*, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan *Cronbach's Alpha*. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur variabel, baik secara langsung maupun tidak langsung. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner.

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau data yang diperlukan dalam penelitian yaitu wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Menurut Kusumastuti et.al., (2020) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian survei, dengan penyebaran kuesioner peneliti dapat menjangkau responden dalam jumlah banyak dalam waktu relatif singkat, rangkaian pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Pengolahan data untuk membuktikan adanya hubungan antara variabel penelitian

menggunakan analisis regresi linear baik secara parsial maupun simultan dengan bantuan program IBM SPSS Statistic versi 26.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa: (1) nilai motivasi internal berada pada kategori baik dengan skor sebesar 80,6%; (2) persentase skor motivasi eksternal adalah 76,8% dengan kategori baik; (3) persentase skor pemanfaatan layanan referensi sebesar 76,06% dengan kategori baik.

Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk menguji korelasional antara motivasi internal dan eksternal pemustaka dengan pemanfaatan layanan referensi. Pengujian ini dapat dilakukan menggunakan bantuan aplikasi SPSS, dan jika menggunakan rumus *pearson moment correlation*:

Tabel 1 Uji Korelasi

Correlations				
		Motivasi Internal	Motivasi Eksternal	P.Layanan Referensi
Motivasi Internal	Pearson Correlation	1	,614**	,712**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Motivasi Eksternal	Pearson Correlation	,614**	1	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
P.Layanan Referensi	Pearson Correlation	,712**	,716**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hasil perhitungan korelasi *product moment* dengan bantuan program SPSS versi 26, korelasi antara motivasi internal (X1) dengan pemanfaatan layanan referensi (Y) diperoleh nilai *korelasi pearson* sebesar 0,712 dengan signifikan 0,000 ($p < 0,01$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan. Sementara itu korelasi antara motivasi eksternal (X2) dengan pemanfaatan layanan referensi (Y) koefisien korelasi sebesar 0,716 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,01$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan.

Uji Regresi Linear Berganda

Uji linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dua atau

lebih variabel bebas dengan variabel terikat apakah masing-masing variabel bebas berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel bebas, apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan (Mutmainah, 2024). Pada penelitian ini, analisis regresi linear berganda dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26.

1. Uji Parsial (Uji T)

Sedangkan pengaruh parsial dari masing-masing variabel dependen (X1) dan X2 (motivasi internal dan motivasi eksternal) terhadap variabel dependen Y (pemanfaatan layanan referensi) pada tabel *output coefficients*.

Tabel 2 Uji Parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3,675	2,577		1,426
	Motivasi Internal	,651	,116	,437	5,592
	Motivasi Eksternal	,522	,091	,448	5,731

a. Dependent Variable: P.Layanan Referensi

Hasil analisisnya adalah, Variabel X1 (motivasi internal) memiliki t_{hitung} sebesar 5,592 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 maka secara parsial variabel X1 (motivasi internal) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent Y (pemanfaatan layanan referensi). Variabel X2 (motivasi eksternal)

memiliki t_{hitung} sebesar 5,731 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 maka secara parsial variabel X_2 (motivasi eksternal) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent Y (pemanfaatan layanan referensi).

2. Uji Simultan

Uji simultan atau uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 3 Hasil Uji Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1715,815	2	857,907	83,132	,000 ^b
	Residual	1001,025	97	10,320		
	Total	2716,840	99			

a. Dependent Variable: P.Layanan Referensi

b. Predictors: (Constant), Motivasi Eksternal, Motivasi Internal

Berdasarkan hasil uji f pada table ANOVA, diperoleh nilai f hitung sebesar 83,132 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Ini berarti variabel motivasi internal X_1 dan motivasi eksternal X_2 secara simultan (bersama-sama) berpegaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi (Y), hal ini menunjukkan model regresi yang dibangun layak digunakan untuk memprediksi variabel pemanfaatan layanan referensi berdasarkan variabel motivasi internal dan eksternal.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui apakah ada kontribusi antara variabel independen dalam menjelaskan variansi dari variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, nilai yang mendekati 1 berarti model regresinya baik dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika mendekati 0 maka kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen kategori sangat lemah. kontribusi variabel bebas dalam menjelaskan variansi dari variabel terikat.

Tabel 4 Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795 ^a	.632	.624	3,21245

a. Predictors: (Constant), Motivasi Eksternal, Motivasi Internal

Hasil output yang diperoleh dari uji determinasi di atas, bahwa: nilai R Square sebesar 0,632, yang berarti motivasi internal dan motivasi eksternal memiliki hubungan sebesar 63,2% terhadap pemanfaatan layanan referensi. Sedangkan nilai slebihnya berkisar 36,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain d luar penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,624 menunjukkan bahwa model yang digunakan baik dan relevan.

Hubungan Motivasi Internal Pemustaka terhadap Pemanfaatan Layanan Referensi

Berdasarkan hasil uji t pada analisis regresi linear berganda pada penelitian ini, menyatakan bahwa nilai t-hitung variabel motivasi internal (X_1), sebesar 5,592 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,651, maka hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini diterima. Artinya semakin tinggi motivasi internal pemustaka maka semakin tinggi pula pemanfaatan layanan referensi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pratiwi (2019) yang menyatakan bahwa motivasi internal berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai, yaitu prestasi, tanggung jawab yang diberikan, pengembangan pegawai/ potensi individu, pekerjaan itu sendiri, dan pengakuan atas penghargaan dapat memberikan prestasi kerja pegawai dengan baik.

Hubungan Motivasi Eksternal Pemustaka terhadap Pemanfaatan Layanan Referensi

Berdasarkan hasil uji t pada analisis regresi linear berganda pada

penelitian ini, menyatakan bahwa nilai t-hitung variabel motivasi eksternal (X_2) sebesar 5,731 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,522 maka hipotesis kedua (H2) dalam penelitian ini diterima. Artinya semakin tinggi motivasi eksternal pemustaka maka semakin tinggi pula pemanfaatan layanan referensi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Pratiwi (2019) yang menyatakan bahwa motivasi eksternal berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai yaitu terdapat pada hubungan antara atasan dan bawahan, gaji, hubungan sesama rekan kerja, peraturan atau kebijakan instansi dan kondisi kerja.

Hubungan Motivasi Internal dan Eksternal Pemustaka terhadap Pemanfaatan Layanan Referensi

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 3,675 + 0,65X_1 + 0,522X_2$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen, yaitu motivasi internal X_1 dan motivasi eksternal X_2 , berpengaruh positif

terhadap pemanfaatan layanan referensi (Y). Nilai konstanta sebesar 3,675 (dengan signifikansi 0,000) jika tidak adanya implementasi motivasi internal dan motivasi eksternal ($X_1 = 0$ dan $X_2 = 0$), maka pemanfaatan layanan referensi diperkirakan sebesar 3,675 satuan. Nilai ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain di luar model penelitian yang juga berkontribusi terhadap pemanfaatan layanan referensi.

Hasil uji t parsial menunjukkan bahwa baik motivasi internal dan motivasi eksternal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi. Namun, berdasarkan nilai koefisien beta terstandarisasi, motivasi eksternal (0,448) memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan motivasi internal (0,437). Hasil dari kedua aspek tersebut penting bagi pemanfaatan layanan referensi, motivasi eksternal merupakan faktor yang lebih besar pengaruhnya dalam pemanfaatan layanan referensi.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 100 responden di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Padang, dapat disimpulkan

bahwa motivasi internal dan eksternal pemustaka memiliki hubungan yang signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Pertama*, motivasi internal pemustaka berada pada kategori baik dengan capaian sebesar 80,6%. Hasil regresi linier menunjukkan bahwa variabel motivasi internal memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi dengan nilai koefisien 0,651 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti variabel ini memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan motivasi eksternal.

Kedua, motivasi eksternal pemustaka berada pada kategori baik sebesar 76,8%. Hasil regresi linier menunjukkan bahwa variabel motivasi eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi, koefisien regresi sebesar 0,522 dengan nilai signifikansi 0,000.

Ketiga, secara keseluruhan, pemanfaatan layanan referensi berada pada kategori baik dengan nilai persentase 76%. Motivasi internal dan eksternal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan referensi

dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,632, ini berarti bahwa motivasi internal dan eksternal memiliki hubungan sebesar 63,2% terhadap pemanfaatan layanan referensi dan 36,8% dijelaskan oleh faktor-faktor di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Cholifah, N. (2024). Motivasi Pemustaka Dalam Memanfaatkan Layanan Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Gresik).
- Jaya, M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant
- Khairani, Haryani, M., & Irawan, S. (2021). *Statistik Terapan: Dilengkapi dengan Olahan Manual, Excel, SPSS, dan contoh Penulisan Laporan untuk Bab 4*. Depok: Rajawali.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Ali, A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mutmainah, M.I. (2024). *Analisis Data Kuantitatif: Uji Instrumen, Uji asumsi Klasik, Uji Korelasi dan Regresi Linier Berganda*. Jawa Tengah: Lakeisha.
- Pratiwi. (2019). "Pengaruh Motivasi Internal dan Motivasi Eksternal Terhadap Prestasi Kerja Pegawai di Dinas Sosial Provinsi Riau". *Skripsi*. Universitas Islam Riau.
- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Rahmi, L., & Manita, R. J. (2020). Pemanfaatan Layanan Referensi Di Upt Perpustakaan lain Batusangkar. *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan*, 4(2), 62. <https://doi.org/10.31958/jsk.v4i2.2445>
- Rugian, S. N., Koagouw, F. V. I. A., & Putri, A. K. (2018). *Motivasi Pemustaka Untuk Memanfaatkan Koleksi Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Eben Haezar Manado*.
- Sari, indah permata, & Hanum, A. nur latifa. (2018). *Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitati kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007