

Ekspektasi Gamers Terhadap Nilai Profesionalisme Karakter Pustakawan Dalam *Game Genshin Impact*

Ananda Puspita Dewi^{1*}; Roro Isyawati Permata Ganggi²

^{1,2}Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro

*Email: r.isya.ganggi@live.undip.ac.id

Naskah diterima: 05-08-2025, direvisi: 22-10-2025, disetujui: 22-10-2025

ABSTRACT

The background of this research is the changing role of librarians because information needs are easily met in a digital world. This causes librarians to lose their primary identity and professional values. But one of the video games in the genre of adventure, fantasy, and RPG, *Genshin Impact*, has a library character in it. The problem with this study is to find out how expectations Babufess! members regarding the value of library character professionalism in the content of the game *Genshin Impact*. The aim of this research is to know the expectations of Babufess! members concerning the professionalism of the character of the library in the contents of *Genshin Impact* games when compared to the libraries in the real world. The research method used in this research is a qualitative research method with a phenomenological approach. Data collection techniques include observations, document studies, and in-depth interviews. Determination of informants using purposive sampling techniques with seven informants integrated into the Babufess! community. The results of this study showed that the library characters in the *Genshin Impact* game can be identified as librarians when viewed by their appearance; librarian characters are reliable and skillful in performing their work especially in the search for information; libraries are communicative and responsive when the publisher asks for help in searching information; library character can be polite when the librarian also values the character of a librarian; and then librarian character can show his empathy when he sees libraries having difficulty in finding information. The library characters in the game *Genshin Impact* are also capable of displaying various roles of the library profession that are not highlighted by the general public.

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini adalah perubahan peran pustakawan karena kebutuhan informasi mudah terpenuhi di dunia yang serba digital. Hal ini menyebabkan pustakawan kehilangan identitas primer dan nilai profesionalismenya. Namun salah satu video game dengan genre adventure, fantasy, dan RPG (*Role-Playing Game*), *Genshin Impact*, memiliki karakter pustakawan di dalamnya. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana ekspektasi anggota Babufess! mengenai nilai profesionalisme karakter pustakawan di dalam konten *game Genshin Impact*. Ekspektasi sendiri dapat diartikan sebagai sebuah gambaran yang muncul pada diri sendiri maupun orang lain mengenai hasil yang ingin dicapai ketika melakukan suatu pekerjaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ekspektasi anggota Babufess! mengenai nilai profesionalisme karakter pustakawan di dalam konten *game Genshin Impact* bila dibandingkan dengan pustakawan di dunia nyata. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengumpulan data berupa observasi, studi dokumen, dan wawancara mendalam. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan tujuh informan yang tergabung dalam komunitas Babufess!. Teknik analisis data menggunakan analisis tematik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa karakter pustakawan yang ada di dalam *game Genshin Impact* dapat diidentifikasi sebagai pustakawan bila dilihat dari penampilannya; karakter pustakawan handal dan cekatan dalam melakukan pekerjaannya terutama dalam pencarian informasi; karakter pustakawan komunikatif dan responsif ketika pemustaka meminta bantuan mengenai pencarian informasi; karakter pustakawan dapat bersikap sopan bila pemustaka juga menghargai karakter pustakawan; kemudian karakter pustakawan dapat menunjukkan rasa empatinya bila melihat pemustaka kesulitan mencari informasi. Karakter pustakawan yang ada di dalam *game Genshin Impact* juga mampu menampilkan berbagai peran profesi pustakawan yang tidak tersorot oleh masyarakat umum.

Keywords: librarian; professional values; *Genshin Impact*; expectation; game

1. PENDAHULUAN

Pustakawan merupakan faktor penting dalam keberhasilan perpustakaan karena dibekali dengan kemampuan mengaktualisasikan sumber daya perpustakaan. Pustakawan memiliki tugas seperti mengelola perpustakaan, melayani pemustaka, dan mengembangkan sistem kepustakawan (Nazhifah, 2022). Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, pustakawan memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawan, serta tugas dan tanggung jawab dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Pasal 1 Ayat 8). Penelitian oleh Walker dan Lawson menggambarkan pustakawan sebagai sosok wanita tua yang lajang, pasif, konservatif, tegas, introspektif, dan cemas (Priyanitama & Alfida, 2022). Meskipun profesi pustakawan terus meningkatkan status kepustakawan global, mereka masih menghadapi kesulitan, terutama dalam menghadapi banyak informasi palsu di media sosial (Yap, et. al., 2024).

Menurut Masriarti dan Sinaga (2019), pustakawan pada masa sekarang ini kehilangan identitas primer (primary identity) dan nilai-nilai profesionalisme (professional values) karena mudah tersingkirkan dalam persaingan dunia kerja di era yang serba digital. Profesionalisme dalam diri pustakawan diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang ada di perpustakaan berdasarkan keahlian, tugas pokok, fungsi, serta rasa tanggung jawab pustakawan dalam mengelola perpustakaan. Sementara itu untuk pribadi pustakawan adalah sebuah hal mutlak yang dimiliki seseorang untuk menuju ke arah yang lebih baik. Pustakawan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani pemustaka selalu berpenampilan dengan menerapkan 3S (sederhana, serasi, dan sopan). Tak lupa juga pustakawan perlu membentuk pribadi yang unggul, penuh perhatian, dan berperikemanusiaan.

Pustakawan perlu memahami pentingnya nilai profesi dan sikap profesionalisme dengan merefleksikan diri melalui introspeksi atau pendapat orang lain. Dengan teknologi yang semakin canggih, pencarian informasi menjadi lebih mudah. *Video game* adalah salah satu bentuk teknologi yang digunakan oleh berbagai kalangan usia, tidak hanya membanggakan teknologi dalam *video game*, tetapi konten di dalamnya juga penting karena menarik minat banyak orang dan mempertahankan pemain. Perusahaan *video game* memberikan penawaran nilai-nilai yang dapat menjadi keunggulan kompetitif dibandingkan dengan *video game* lain. Nilai-nilai yang diberikan meliputi keuntungan, harga, dan kualitas konten, serta emosi yang ditimbulkan oleh pemain (Pappas, et. al., 2019). Sebuah penelitian serupa menggunakan *Game Harvest Moon* menunjukkan bahwa pemain terbagi dalam dua tipologi: *Visualization Library/Librarian*, yang memandang perpustakaan dan pustakawan di dalam game lebih baik daripada di dunia nyata, dan *Reality Library/Librarian*, yang memandang pustakawan di dalam game tidak jauh berbeda dengan di dunia nyata (Nugraha, 2018). Disertasi Karissa Annis (2021) juga menunjukkan bahwa representasi karakter di dalam buku, film, dan *video game* memiliki gambaran berbeda tentang ekspektasi profesi. Annis menyebutkan bahwa profesi di dalam *game* dapat memberikan gambaran yang lebih nyata karena pemain dapat melakukan interaksi yang mendalam dan memahami profesi secara lebih luas.

Game Genshin Impact, yang rilis pada tahun 2020 dan dapat dimainkan melalui *smartphone*, komputer, dan *PlayStation*, masih aktif dimainkan oleh jutaan orang di seluruh dunia. Dikeluarkan oleh perusahaan miHoYo dari Tiongkok dengan cabang di Singapura, game ini menggunakan sistem *open-world* dan *adventure* yang memungkinkan pemain menjelajahi dunia fantasi yang berbeda dengan dunia nyata. Di dalamnya, terdapat perpustakaan akademik bernama “*House of Daena*” di Akademiya, Region Sumeru, yang dikenal sebagai wilayah pendidikan terkenal dan disebut sebagai “*Region of Wisdom*”. Mengingat peran penting perpustakaan dalam cerita, beberapa profesi di dunia nyata seperti pustakawan, arsiparis, dan juru

tulis yang memiliki stereotipe miring di masyarakat justru dianggap membanggakan dan diagungkan di game ini. Komunitas yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah komunitas Babufess! di aplikasi Discord, yang memiliki 1.953 anggota.

Server Discord ini digunakan untuk membagikan informasi tentang *Game Genshin Impact*, termasuk *story lore*, *build characters*, dan *mode cooperative*. Komunitas ini dipilih karena memiliki anggota yang banyak dan aktif, sehingga mudah menemukan pemain yang memahami alur cerita dan menghabiskan banyak waktu di dalam game. Selain itu, aplikasi Discord sering digunakan untuk bertukar informasi antar pemain game karena fitur *Live Video* dan *Voice Call* yang memungkinkan interaksi langsung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ekspektasi anggota Babufess! mengenai nilai profesionalisme karakter pustakawan di dalam konten game *Genshin Impact* bila dibandingkan dengan pustakawan di dunia nyata. Penelitian ini akan membahas pengaruh konten game dalam membangun ekspektasi pemain mengenai pustakawan dan perpustakaan. Banyak pustakawan yang kehilangan identitas primernya dan nilai-nilai profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. *Game* dipilih karena mampu memberikan gambaran dan pengalaman *immersive* tentang jalan cerita dan penggambaran karakter. Penelitian ini dilakukan karena belum banyak orang yang meneliti ekspektasi profesi pustakawan melalui *video game*. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana ekspektasi anggota Babufess! mengenai nilai profesionalisme karakter pustakawan di dalam konten *game Genshin Impact*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Ekspektasi

Ekspektasi merupakan perkiraan yang muncul ketika hubungan yang terjadi antara usaha yang dilakukan oleh suatu individu dan hasil yang hendak dicapai (Sukmaningtyas dan Purnomo, 2012). Loveta, et. al., (2020) mengartikan ekspektasi sebagai sebuah keyakinan mengenai sebuah hal yang terjadi dalam situasi tertentu. Sementara itu menurut Şengel, et. al., (2021) menyebutkan bahwa ekspektasi profesi merupakan tuntutan yang ingin dipenuhi oleh orang-orang agar memperoleh kepuasan dalam profesi. Dapat diketahui bahwa ekspektasi adalah sebuah gambaran yang muncul pada diri sendiri maupun orang lain mengenai hasil yang ingin dicapai ketika melakukan suatu pekerjaan. Terkadang ekspektasi yang muncul berbeda dengan realita yang terjadi. Lalu saat ekspektasi tersebut tidak sesuai dengan yang terjadi di dunia nyata mampu memberikan rasa kecewa pada orang-orang yang terlibat (Azizah dan Anggraini, 2019). Ahmed, et. al., (2015) menyatakan bahwa kesan pertama pada perpustakaan terletak pada estetika, fasilitas yang tersedia, serta perilaku pustakawan. Untuk mengetahui bagaimana ekspektasi pemustaka terhadap pustakawan, terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. *Tangibility*: Sesuatu yang nyata dan dapat dirasakan oleh pancha indra, seperti penampilan pustakawan (cara berpakaian dan bahasa tubuh).
2. *Reliability*: Keandalan pelayanan yang diberikan pustakawan, apakah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
3. *Responsiveness*: Daya tanggap pustakawan dalam merespon permintaan pemustaka, termasuk kesesuaian informasi yang dibutuhkan.
4. *Assurance*: Sopan santun pustakawan dalam memberikan pelayanan, seperti kejujuran dan keahlian dalam melakukan pekerjaan.
5. *Empathy*: Sikap pengertian pustakawan terhadap pemustaka yang mengalami kesulitan.

Pustakawan pada masa kini kehilangan eksistensinya karena kurangnya jiwa kompetisi dan pola pikir yang masih sederhana. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak berkekspektasi terlalu

tinggi terhadap profesi pustakawan. Pustakawan perlu memahami identitas diri dan pengembangan kompetensi untuk mempertahankan eksistensinya di dunia kerja. Identitas primer merupakan keseluruhan yang berbeda dan koheren dari yang lain mengenai diri sendiri, yang diperoleh melalui proses interaksi dinamis dengan individu, kelompok, budaya, masyarakat, harapan, dan norma yang ada (Pierson, et. al., 2019).

Menurut Masriastri dan Sinaga (2019), berbagai faktor mempengaruhi kepribadian pustakawan, seperti pendidikan, jenis kelamin, pengalaman, agama, lingkungan, kebiasaan, dan kesehatan. Faktor-faktor lain yang dapat menghambat pembentukan kepribadian pustakawan adalah fiksasi, frustrasi, kurang pergaulan, wawasan, sombong, serta rendah diri. Pustakawan perlu menjadi dirinya sendiri tanpa memedulikan pandangan negatif mengenai profesi. Menurut Rulyah (2018), pustakawan harus memiliki sikap-sikap berikut dalam pelaksanaan tugasnya: Selalu berusaha mengembangkan diri dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi melalui pendidikan dan pelatihan; mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi yang menunjang tugas profesi; memiliki jiwa berwirausaha terutama dalam pengembangan layanan perpustakaan; berintegrasi pada pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat; menjalankan kode etik pustakawan pada setiap pekerjaannya.

Konsep Nilai Profesionalisme

Pierson, Goulding, dan Campbell-Meier (2019) menyebutkan bahwa nilai profesionalisme merupakan bagian dari identitas profesional. Identitas profesional diartikan sebagai suatu proses dari waktu ke waktu, pembentukan identitas dan perkembangan yang berkelanjutan terjadi baik dengan atau tanpa pergulatan identitas secara eksplisit dan pengaruhnya terhadap perilaku, sehingga membuat proses negosiasi ulang menjadi eksplisit atau implisit (Pierson et.al., 2020). Menurut Pierson, et. al., (2019) terdapat berbagai karakteristik khusus yang mampu menggambarkan nilai-nilai profesionalisme pustakawan, antara lain:

1. Identitas Primer: Didapatkan dari pandangan orang lain maupun pemahaman seseorang terhadap siapa dan apa dirinya di suatu kelompok masyarakat.
2. Pendidikan dan Pelatihan: Pendidikan formal sebagai bentuk pengenalan profesi pustakawan, serta pelatihan yang berbentuk sosialisasi untuk menghubungkan antara teori dan praktik.
3. *Self-Claiming*: Kemauan individu untuk menerima profesi, nilai-nilai, visi dan misi, tanggung jawab, dan budaya.
4. Praktik Lapangan: Mengenal dan membiasakan diri terhadap pekerjaan di lapangan, membuat pustakawan menilai bagaimana lingkungan kerjanya, pekerjaan yang dilakukan, dan tempat kerjanya.
5. Status Profesional: Pengakuan melalui status bagi seorang individu, identitas pustakawan, dan profesi pada umumnya.
6. Insiden Kritis: Pengalaman tak terduga yang disetiap keputusan yang diambil menginformasikan identitasnya, baik memperkuatnya sebagaimana adanya, mengembangkannya dengan cara baru, atau dengan aspek keduanya.
7. Pengalaman dan Waktu: Pengalaman praktik dari waktu ke waktu mampu memberikan kejelasan mengenai identitas profesional dan memperkuat aspek-aspek yang mendasar.
8. Kemampuan Berkommunikasi: Komunikasi yang terjalin antar pustakawan dapat dijadikan sebagai bahan untuk bertukar pemikiran mengenai identitas profesional.
9. Identitas Tempat: Di setiap daerah pasti memiliki aturan atau norma tersendiri yang harus dipatuhi oleh masyarakatnya, sehingga pustakawan perlu menyesuaikan diri supaya identitas profesionalnya terlihat.

10. *Transferability*: Pustakawan yang telah meninggalkan dunia kepustakawan tidak serta merta berhenti mengidentifikasi dirinya sebagai pustakawan, melainkan berkembang untuk menjadi identitas baru.
11. *Blurring*: Identitas profesional dapat menjadi kabur ketika profesi tersebut berkembang menuju keadaan yang jauh berbeda, seperti tugas pustakawan mencakup peran yang beragam.
12. Pembelajaran berkelanjutan: Instropeksi diri merupakan hal yang umum bagi pustakawan yang berpengalaman, membantu membentuk, memantapkan, dan memperjelas identitas profesional.
13. Persepsi mengenai Stereotype: Persepsi dari pihak luar, termasuk stereotipe, berpengaruh terhadap pembentukan identitas profesional pustakawan.

Pustakawan dituntut kompeten dalam penguasaan ilmu pengetahuan serta teknologi mengingat kemajuan kedua hal tersebut sangat pesat. Kompetensi sendiri merupakan tolok ukur untuk mengukur sebaik apa kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang ketika memanfaatkan pengetahuan dan kemampuannya. Menurut Johnston et. al., (2022) pustakawan memandang peran-peran seperti fasilitator budaya, manajer acara, dan petugas komunikasi menduduki prioritas utama sebagai hal yang harus dimiliki pustakawan profesional.

Gambaran Profesi Pustakawan dalam Game

Penelitian mengenai ekspektasi profesi dunia nyata terhadap profesi yang ada di dalam video game pernah dilakukan oleh Annis (2021) dimana objek penelitiannya adalah salah satu video game Stars Wars yaitu Jedi: Fallen Order. Platform video game memungkinkan pemain untuk terhubung lebih dalam dan cepat dengan protagonis, saat pemain mengambil peran karakter itu sampai batas tertentu untuk terlibat dengan permainan. Dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebuah profesi bisa dianggap sebagai suatu hal yang baik maupun buruk berdasarkan penggambaran karakter yang dibuat oleh *developer* dan bergantung pada pilihan pemain ketika menjalankan sebuah *quest* di dalam game. Fokus penelitian milik Annis (2021) yaitu mengetahui bagaimana representasi profesi arkeolog pada game Star Wars, sedangkan fokus penelitian yang diambil penulis pada penelitian ini adalah mengetahui ekspektasi pemain game Genshin Impact mengenai nilai profesionalisme karakter pustakawan.

Pemaknaan citra pustakawan dalam game juga pernah diteliti oleh Nugraha (2018). Pada penelitiannya Nugraha (2018) membagi pemain menjadi dua kategori yaitu *Visualization Library/Librarian* dan *Reality Library/Librarian*. Pemain yang termasuk pada kategori pertama merupakan para pemain yang menganggap bahwa karakter pustakawan bernama Mary melakukan pelayanan dengan baik dan ramah, para pemain memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap karakter pustakawan di dalam game. Sementara itu pemain yang masuk ke kategori kedua adalah yang menganggap karakter Mary tidak jauh berbeda dengan pustakawan yang ada di dunia nyata. Hal ini ditunjukkan karena karakter Mary tidak memberi salam ketika ada pengunjung yang datang ke perpustakaan.

Heritage (2022) menyebutkan bahwa video game yang berlatar cerita di dunia fantasi memiliki perbedaan yang signifikan mengenai profesi yang digambarkan. Pada video game menunjukkan bahwa sebagian besar karakter laki-laki memiliki variasi profesi yang lebih beragam dibandingkan karakter perempuan. Namun di sisi lain profesi yang dimiliki oleh karakter perempuan di dalam game digambarkan sebagai orang yang berpendidikan dan cerdas, tetapi tunduk pada efek langit-langit kaca: mereka hanya penasihat dan bukan pemimpin.

Hal ini tentunya membuat ekspektasi para pemain perempuan mengenai profesi di dalam video game menurun karena kurangnya pengembangan variasi profesi di dalam game fantasi (Heritage, 2022).

Representasi karakter di dalam game tidak jauh berbeda dengan yang ada di dunia nyata mengingat pada masa kini video game dibuat dengan realistik karena setiap konten yang ada di dalam game selalu memperhatikan kehidupan manusia di dunia nyata termasuk tren yang sedang berkembang. Terdapat beberapa faktor penentu untuk mengetahui kesesuaian ekspektasi pemain dengan karakter di dalam game seperti: genre game, fitur *gameplay* yang disediakan, sudut pandang yang digunakan pemain, dan karakter yang digunakan pemain. Selain itu, dari penelitian sebelumnya dapat diketahui bahwa sebuah game digital mampu menjadi media untuk mengenalkan profesi pustakawan ke masyarakat umum karena game digital dapat mengemas informasi dari konten cerita agar mudah dipahami oleh pemain dari segala jenis usia dan latar belakang.

3. METODE

Paradigma penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma post-positivisme. Post-positivisme mengemukakan bahwa penelitian ilmiah merupakan sebuah hasil dari interaksi yang terjadi antara peneliti dengan objek penelitiannya (Kholifah dan Suyadnya, 2018). Sementara itu, untuk metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi subjek mengenai objek penelitian hingga mempengaruhi kesadaran dan interpretasi subjek. Fenomenologi berkaitan erat dengan psikologi manusia yang bersifat subjektif (Kahija, 2019).

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, studi dokumen, dan studi wawancara semi-terstruktur dengan para pemain *game Genshin Impact* yang tergabung dalam komunitas Babufess!. Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling. Sementara itu metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu metode *purposive sampling*. Kriteria informan pada penelitian ini sebagai berikut: 1) Pemain *Genshin Impact* yang telah mencapai *Adventure Rank 35*. Hal ini disebabkan untuk mengetahui cerita yang ada di *region Sumeru* hanya bisa dilaksanakan bagi *Traveler* yang mencapai *Adventure Rank 35*. 2) Pemain yang telah menyelesaikan cerita di *region Sumeru* bagian *Archon Quest Chapter III: Act V*. 3) Pemain yang telah menyelesaikan *characters story* *Lisa: Tempus Fugit Chapter I* dan *Al-Haitham: Vultur Volans Chapter I*. Hal ini diperlukan untuk mengetahui latar belakang karakter pustakawan di dalam game *Genshin Impact*. 4) Pemain yang memiliki karakter *Lisa* dan *Al-Haitham* dan telah mencapai level 10 *Friendships*. Hal ini diperlukan karena kedua karakter tersebut merupakan karakter pustakawan di dalam game *Genshin Impact* dan diperlukan untuk mengetahui lebih jauh tentang cerita yang membangun kedua karakter pustakawan di dalam game *Genshin Impact*. Total informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 7 orang yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adapun untuk metode analisis yang digunakan adalah analisis tematik. Tujuan penggunaan analisis tematik yaitu untuk mengkonstruksi beberapa tema dari sekumpulan data (Kristanto dan Padmi, 2020). Tema-tema terbentuk melalui peran aktif peneliti dalam membaca data berulang kali dan membuat kode. Peneliti mengumpulkan, membandingkan, dan mengurutkan kode relevan untuk membentuk tema. Kode adalah wadah suatu topik, sedangkan tema adalah makna dari berbagai kode yang bertindak sebagai argumen dalam fenomena yang diteliti (Mihas, 2023). Peneliti mendeskripsikan makna tema dengan contoh ilustratif dan membuat kesimpulan dari

penelitian yang telah dilakukan (Mihas, 2023). Kemudian untuk mengetahui kevalidan data yang telah diambil, peneliti melakukan uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmabilitas untuk menemukan adanya perbedaan data yang telah diambil dengan keadaan objek yang diteliti.

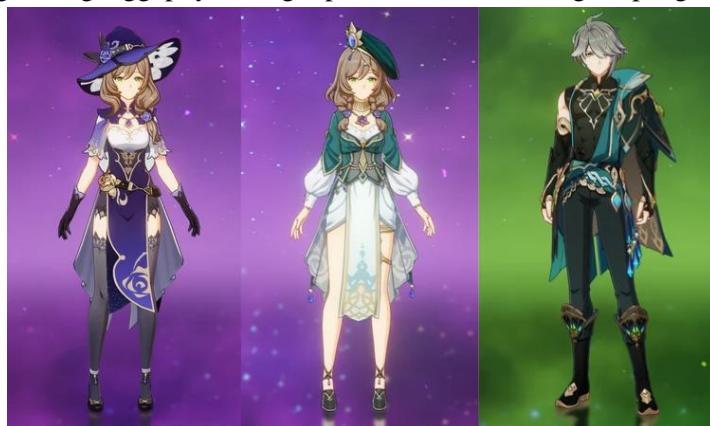
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan melakukan wawancara dengan ketujuh informan, terdapat enam sub bahasan yang menjadi sorotan, yaitu penampilan karakter pustakawan, kehandalan karakter pustakawan, daya tanggap karakter pustakawan, sikap sopan santun karakter pustakawan, empati karakter pustakawan, dan perbedaan persepsi pemain mengenai pustakawan dari sebelum dan sesudah bermain *game Genshin Impact*.

1. Ekspektasi mengenai Penampilan Karakter Pustakawan

Penelitian Heritage (2022) menunjukkan bahwa karakter laki-laki di *video game* memiliki banyak varian profesi, sedangkan karakter perempuan digambarkan cerdas dan berpendidikan tinggi, tetapi tidak bisa menjadi pemimpin. Para anggota Babufess! menganggap Lisa sebagai penyihir karena gaun ungu dan topi tinggi. Namun, persepsi berubah ketika Lisa menggunakan senjata buku dan pakaian spesial Akademiya, yang membuatnya terlihat seperti pustakawan. Pakaian spesial Akademiya terlihat lebih rapi daripada pakaian bawaan Lisa. Sementara itu, Al-Haitham dengan penampilan jangkung dan pakaian hitam-hijau dianggap sebagai pengelana, algojo, atau pelajar malas. Namun, beberapa pemain juga menganggapnya sebagai pustakawan dan orang berpengetahuan luas.



Gambar 1. Gambar Karakter Lisa dan Alhaitham
(Sumber: Game Genshin Impact, tahun)

Para pemain beranggapan bahwa penampilan karakter Lisa dan Al-Haitham dalam *game Genshin Impact* terlalu terbuka jika dibandingkan dengan pustakawan di dunia nyata. Hal ini disebabkan *game Genshin Impact* dibuat untuk memuaskan target pasarnya yang berasal dari segala kalangan masyarakat, sehingga penampilan karakter tidak begitu penting karena tanggung jawab yang dimiliki kedua karakter tersebut. Suftamdar dan Christiani (2019) menyebutkan bahwa pakaian dapat memberikan kesan tertentu. Jika pemustaka melihat pakaian yang dikenakan oleh pustakawan dianggap pantas dan sesuai dengan norma masyarakat, maka penampilan pustakawan dianggap baik.

2. Ekspektasi mengenai Kehandalan Karakter Pustakawan

Para anggota Babufess! mendapatkan pengalaman tentang tugas pustakawan melalui karakter Lisa dan Al-Haitham di *game Genshin Impact*. Kedua karakter memiliki performa kehandalan yang berbeda karena latar belakang pendidikan mereka yang berbeda. Lisa pernah menempuh pendidikan di Akademiya dan bergabung ke Spantamad, yang mengkhususkan diri dalam elementalisme dan studi tentang unsur-unsur. Meskipun tidak berlatar pendidikan sebagai pustakawan, Lisa dianggap handal dan bertanggung jawab dalam menjalankan perannya sebagai pustakawan, meskipun memiliki sifat pemalas. Al-Haitham juga pernah menempuh pendidikan di Akademiya, tetapi berada di Darshan Haravatat yang berspesialisasi dalam mempelajari semiotika, studi tentang proses tanda dan pembuatan makna, serta mencakup disiplin ilmu seperti linguistik dan studi *rune* kuno. Para pemain memiliki anggapan yang berbeda-beda karena karakter ini suka mengucapkan kalimat dengan sarkastik dan cenderung pendiam karena jarang melakukan interaksi dengan orang lain. Namun, bila berurusan dengan pekerjaannya, Al-Haitham termasuk karakter yang handal dan kompeten, terutama jika itu berhubungan dengan pencarian informasi. Inami dan Nurislaminingsih (2019) menyebutkan bahwa seorang pustakawan setidaknya harus memiliki satu bidang tertentu yang dikuasai secara mendalam dan telah ditekuni.

Handal dalam spesialisasi, mampu terkosentrasi pada sebuah kekuatan maupun keahlian, atau mampu mencapai sebuah capaian tertentu.

3. Ekspektasi mengenai Daya Tanggap Karakter Pustakawan

Selain kehandalan, daya tanggap atau responsif merupakan kemampuan yang harus dimiliki seorang pustakawan dalam memberikan respon terhadap pemustaka yang membutuhkan bantuan. Kecepatan dan ketepatan pustakawan dalam merespon permintaan pemustaka merupakan poin penting dalam menilai keprofesionalan seorang pustakawan (Rulyah, 2018). Para pemain game Genshin Impact yang tergabung sebagai anggota Babufess! menganggap karakter Lisa sebagai karakter pustakawan yang paling responsif dalam menanggapi permintaan pencarian informasi kepada pemustaka. Alasan para pemain menganggap Lisa sebagai karakter yang responsif karena Lisa sering terlihat membantu traveler, karakter, dan NPC (*Non Playable Character*) ketika karakter-karakter tersebut ingin mencari informasi di perpustakaan Knight of Favonious. Adapun untuk karakter Al-Haitham, para pemain menganggap jika Al-Haitham bukan termasuk pustakawan yang cocok ditempatkan di bagian pelayanan. Al-Haitham terlihat cuek dan tidak peduli ketika diajak berbicara. Namun, Al-Haitham disebutkan memiliki caranya tersendiri dalam menyelesaikan permintaan yang dimiliki pemustaka.

Yuliana & Mardiyana (2021) yang menyebutkan bahwa pustakawan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan permintaan secara akurat, terpercaya, cermat, sesuai dengan harapan pemustaka, memperhatikan ketepatan waktu, dan pelayanannya setara terhadap tiap pemustaka. Pustakawan dianggap memiliki daya tanggap yang baik apabila dapat memecahkan tiap masalah yang ditemui pemustaka. Dalam memberikan pelayanan, seorang pustakawan juga harus menguasai teknik komunikasi yang sederhana, namun efektif, serta dapat memberikan rasa saling menguntungkan di antara kedua belah pihak (Luthfiyah dan Masruri, 2022).

4. Ekspektasi mengenai Sikap Sopan Santun Karakter Pustakawan

Bila melihat dari sikap sopan santun, para pemain *game Genshin Impact* yang tergabung dalam komunitas Babufess! memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai kesopanan karakter pustakawan yang ada di dalam *game Genshin Impact*. Para pemain menyebutkan jika karakter Lisa dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka memiliki sikap yang sopan dan murah senyum. Namun, ada pula pemain yang menyebutkan jika karakter Lisa yang memiliki hobi tidur di tengah pekerjaan dan selalu berbicara dengan cara menggoda traveler ketika berkunjung ke perpustakaan. Kedua hal tersebut tidak bisa disebut hal sopan yang bisa ditunjukkan pustakawan profesional kepada pemustakanya.

Para pemain menyebutkan jika karakter Al-Haitham tidak memiliki sikap sopan santun karena memiliki kebiasaan berbicara secara terus terang dan apa adanya. Dari cara bicaranya itulah yang terkadang para pemustaka yang berbicara dengan Al-Haitham secara pribadi mudah untuk salah paham dan sakit hati. Meski begitu, karakter Al-Haitham mampu menempatkan dirinya sebagai pustakawan yang profesional menurut pandangan beberapa pemain *game*.

Yuliana dan Mardiyana (2021) menyebutkan bahwa pustakawan perlu menjaga kesopanan dengan meningkatkan pengetahuannya dalam ilmu pengetahuan serta keahliannya supaya menumbuhkan rasa percaya pada pemustaka yang terdiri dari cara berkomunikasi, keamanan, kenyamanan, kompetensi, dan sopan santun. Lalu menurut Luthfiyah dan Masruri (2023), pustakawan yang humanis akan dianggap sangat profesional dalam mengasah ilmu serta kemampuannya. Pustakawan profesional mampu memberikan layanan dengan kualitas yang maksimal. Hal ini disebabkan bagaimana seorang pustakawan menampilkan dirinya mampu menimbulkan kesan tertentu bagi para pemustaka dalam mengartikan pengalaman-pengalaman yang telah dilalui oleh seorang pemustaka.

5. Ekspektasi mengenai Rasa Empati Karakter Pustakawan

Seorang pustakawan haruslah memiliki rasa empati terutama ketika mereka bertemu dengan pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari suatu informasi. Pustakawan harus sigap dalam menanyakan pemustaka tentang informasi apa yang ingin dicari. *Game Genshin Impact*, sebagai sebuah *video game* yang menyajikan cerita dengan latar profesi yang disesuaikan dengan yang ada di dunia nyata, tentulah harus memberikan gambaran mengenai profesi pustakawan yang tidak jauh berbeda dengan yang ada di dunia nyata. Karakter Lisa dianggap memiliki rasa empati terhadap pemustaka menurut penuturan para pemain game. Para pengunjung yang datang untuk mencari informasi di perpustakaan Knight of Favonious selalu mengunjungi Lisa dan ia akan memberikan senyuman serta membantu pengunjung dengan sepenuh hati. Adapun untuk karakter Al-Haitham, para pemain menyebutkan jika ia memiliki rasa empati yang minim. Hal ini disebabkan karakter Al-Haitham punya sifat yang suka berbicara dengan terus terang, memasang muka seperti orang yang tidak peduli, dan cenderung pendiam.

Yuliana dan Mardiyana (2021) yang menyebutkan bahwa seorang pustakawan harus mempunyai sikap moral dan empati yang tinggi agar pemustaka merasakan rasa nyaman dalam berkunjung ke perpustakaan. Menurut Luthfiyah dan Masruri (2023), memiliki kepribadian yang baik, pustakawan akan lebih mampu dalam mengelola manajeman maupun struktur yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan harus menunjukkan rasa empati dalam memahami kebutuhan pemustaka karena perpustakaan dibangun dengan harapan memiliki pengertian dan pengetahuan memahami kebutuhan pemustaka.

6. Perbedaan Persepsi mengenai Profesi Pustakawan Setelah Bermain Game

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2018), para pemain *game Harvest Moon* memiliki pandangan yang berbeda mengenai karakter bernama Mary yang berprofesi sebagai pustakawan. Terdapat dua kategori pemain, yaitu *Visualization Library/Librarian* yang menganggap bahwa karakter Mary merupakan pustakawan yang baik dan ramah, dan *Reality Library/Librarian* yang menganggap karakter Mary tidak jauh berbeda dengan pustakawan yang ada di dunia nyata, kurang ramah. Hal ini tidak jauh berbeda dengan pandangan para pemain *game Genshin Impact* yang menyebutkan jika para pemain tidak mengalami perubahan persepsi mengenai profesi pustakawan karena dari awal menurut para pemain karakter pustakawan yang ada di dalam *game* sudah dibuat dengan latar belakang yang sama dengan pustakawan yang ada di dunia nyata. Hal ini diindikasikan dengan pendapat para pemain yang menyebutkan jika peran dan sikap yang ditunjukkan oleh karakter pustakawan yang ada di dalam *game Genshin Impact* tidak jauh berbeda dengan persepsi mereka mengenai pustakawan yang ada di dunia nyata.

Namun, tak dipungkiri pula jika para pemain merasa mereka bisa mengetahui tugas dan peran pustakawan yang sesungguhnya dengan melihat dan memainkan karakter pustakawan yang ada di dalam *game Genshin Impact*. Hal ini terlihat ketika para pemain mampu melihat kemampuan karakter pustakawan di dalam *game* mampu menyelesaikan permasalahan yang dialami pemustaka tanpa bermodalkan buku. Karakter pustakawan mampu memberikan solusi yang dialami pemustaka hanya berdasarkan dari ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Hal ini juga sesuai dengan temuan Annis (2021) yang menyatakan bahwa sebuah profesi bisa dianggap sebagai suatu hal yang baik maupun buruk berdasarkan penggambaran karakter yang dibuat oleh *developer* dan bergantung pada pilihan pemain ketika menjalankan sebuah quest di dalam *game*.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan hasil penelitian pada bab sebelumnya, dapat diketahui bahwa ekspektasi para anggota Babufess! mengenai karakter pustakawan yang ada di dalam *game Genshin Impact* tidak jauh berbeda dengan profesi pustakawan yang ada di dunia nyata. Karakter pustakawan di dalam *game Genshin Impact* dapat diidentifikasi sebagai pustakawan bila dilihat dari penampilannya, kehandalan dalam melakukan pekerjaannya, komunikatif dan responsif ketika pemustaka meminta bantuan, sopan bila pemustaka juga menghargai karakter pustakawan, dan menunjukkan rasa empati bila melihat pemustaka kesulitan mencari informasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karakter pustakawan dalam *game Genshin Impact* dapat menampilkan berbagai peran profesi pustakawan yang tidak terlihat oleh masyarakat umum. Penggambaran karakter pustakawan yang ada di dalam game *Genshin Impact* telah disesuaikan dengan profesi pustakawan yang ada di dunia nyata mulai dari penampilan karakter pustakawan yang dapat menunjukkan bahwa karakter tersebut berprofesi sebagai pustakawan, kehandalan karakter dalam mengerjakan tugasnya sebagai pustakawan dalam melayani pemustaka, cara berkomunikasi karakter pustakawan dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, sikap sopan santun yang dimiliki oleh karakter pustakawan agar dipercaya oleh pemustaka, dan rasa empati yang dimiliki karakter pustakawan dalam membantu pemustaka yang mengalami kesulitan ketika kesulitan mencari informasi.

6. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, saran yang diajukan khususnya kepada pustakawan, seperti:

1. Pustakawan perlu untuk lebih menonjolkan peran pustakawannya agar dapat merubah citra yang ada di masyarakat mengenai profesi pustakawan.
2. Pustakawan dapat menyediakan angket penilaian untuk mengetahui saran dan penilaian kinerja berdasarkan dari pemustaka yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Makassar: Syakir Media Press.
- Ahmed, W., Soroya, M. S., & Malik, G. F. (2015). Service quality of Library Front Desk Staff in Medical Colleges of Lahore. *Library Management*, 36(1/2), 12–22. <https://doi.org/10.1108/Lm-05-2014-0056>
- Annis, K. A. (2021). Archaeological Representation in Speculative Fiction: The Image of the Archaeologist in Star Wars (Order No. 28540930). Available from ProQuest Dissertations & Theses Global; Publicly Available Content Database. (2547072357). <https://www.proquest.com/dissertations-theses/archaeological-representation-speculative-fiction/docview/2547072357/se-2>
- Azizah, F. F., & Anggraini, N. (2019, December). Kemampuan Forgiveness dalam Mengatasi Perbedaan Antara Ekspektasi Media Sosial dengan Realita Dunia Nyata. In Prosiding Seminar Nasional LP3M (Vol. 1, pp. 126-129). <http://proceeding.semnaslp3m.unesa.ac.id/index.php/Artikel/article/view/22>
- Chawla, T., Eijdenberg, E. L., & Wood, J. (2021). Environmental Resilience Of Bottom Of The Pyramid Strategies Toward Single-Use Plastics: A Recipe From An Emerging Economy. *Economic Effects of Natural Disasters*, 161–178. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-817465-4.00011-x>
- Darwin, M., et. al.. (2021). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Dong, X., Chang, Y., Liao, J., Hao, X., & Yu, X. (2023). The Impact Of Virtual Interaction On Consumers' Pro-Environmental Behaviors: The Mediating Role Of Platform Intimacy And Love For Nature. *Information Technology & People*, 37(1), 201–222. <https://doi.org/10.1108/itp-02-2021-0164>
- Guo, Y. R., & Goh, D. H.-L. (2016). Evaluation Of Affective Embodied Agents In An Information Literacy Game. *Computers & Education*, 103, 59–75. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2016.09.013>
- Hatane, S. E., Emerson, B., Soesanto, O., Gunawan, R. A., & Semuel, H. (2021). Accounting Students' Perceptions Of Work–Life Balance, Accounting Career Image And Intention To Pursue Accounting Careers. *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, 12(3), 401–418. <https://doi.org/10.1108/heswbl-09-2020-0209>
- Heritage, F. (2022). Magical women: Representations of female characters in the Witcher video game series. *Discourse, Context, & Media*, 49, 100627. <https://doi.org/10.1016/j.dcm.2022.100627>
- Hoyoverse. (2020). Version (4.6). *Genshin Impact*. Retrieved 2024, from <https://genshin.hoyoverse.com/en/home>.
- Hoyoverse. (2023). Welcome to HoYoWiki!. [hoyowiki.hoyolab.com/pc/genshin/entry/3336](https://wiki.hoyolab.com/pc/genshin/entry/3336)
- Inami, D. F. L., & Nurislaminingsih, R. (2019). Analisis Bentuk Personal Branding Pustakawan Melalui Media Sosial (Studi Kasus Pada Akun Media Sosial Pustakawan di Kota Semarang, Salatiga, dan Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(4), 131-140. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23219/21247>
- Indonesia, P. P. (2007, November 1). Undang-undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta; Pemerintah Pusat Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>
- Johnston, J., Pálsdóttir, Á., Mierzecka, A., Audunson, R. A., Hobohm, H.-C., Rydbeck, K., Tóth, M., Hvenegaard Rasmussen, C., Jochumsen, H., Khosrowjerdi, M., & Evjen, S. (2022). Public Librarians' Perception Of Their Professional Role And The Library's Role In Supporting the

- Public Sphere: A Multi-Country Comparison. *Journal of Documentation*, 78(5), 1109–1130. <https://doi.org/10.1108/jd-09-2021-0178>
- Kahija, Y. L. (2017). *Penelitian Fenomenologis: Jalan Memahami Pengalaman Hidup*. Sleman: Kanisius.
- Kholifah, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Berbagi Pengalaman dari Lapangan* (1st ed.). Depok: Rajawali Pers.
- Kristanto, Y. D., & Padmi, R. S. (2020). *Analisis Data Kualitatif: Penerapan Analisis Jejaring Untuk Analisis Tematik Yang Cepat, Transparan, dan Teliti*. <https://doi.org/10.35542/osf.io/csa6>
- Luthfiyah, A., & Masruri, A. (2023). Kepribadian Pustakawan yang Humanis dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan (Aktualisasi Diri) di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. *Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 2(1), 28–42. <https://doi.org/10.56444/soshumdik.v2i1.308>
- Masriastri, I. G. A. K. Y., & Sinaga, E. (2019). Profesionalisme Pustakawan dalam Era Digital. *Tampung Penyang*, 17(02), 88–111. <https://doi.org/10.33363/tampung-penyang.v17i01.432>
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Mihas, P. (2023). *Qualitative Research Methods: Approaches to Qualitative Data Analysis*. International Encyclopedia of Education (Fourth Edition), 302–313. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-818630-5.11029-2>
- Nazhifah, D. N. (2022). *Pustakawan dan Kepustakawan* (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). <https://osf.io/preprints/97rcm/>
- Nugraha, W. B. A. (2018). *Pemaknaan Citra Pustakawan Dan Perpustakaan Dalam Video Game “Harvest Moon: Back To Nature” Di Kalangan Komunitas Pecinta Game* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga). <https://repository.unair.ac.id/74824/>
- Pappas, I. O., Mikalef, P., Giannakos, M. N., & Kourouthanassis, P. E. (2019). Explaining User Experience in Mobile Gaming Applications: An FSQCA Approach. *Internet Research*, 29(2), 293–314. <https://doi.org/10.1108/intr-12-2017-0479>
- Pierson, C. M., Goulding, A., & Campbell-Meier, J. (2019). An Integrated Understanding of Librarian Professional Identity. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 68(4/5), 413–430. <https://doi.org/10.1108/gkmc-01-2019-0008>
- Pierson, C. M., Goulding, A., & Campbell-Meier, J. (2020). Professional Identity as Gateway to Critical Practices: Identity Negotiations of Public Librarians In New Zealand With Implications for LIS Education and Practice. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 69(3), 286–301. <https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1777636>
- Priyanitama, I. F., & Alfida, A. (2022). Pemaknaan Citra Kepustakaan dalam Novel The Magic Library: Perpustakaan Ajaib Bibbi Bokken di Kalangan Pembaca Goodreads Indonesia. *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3(1), 8–28. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v3i1.13583>
- Rulyah, S. (2018). Profesi pustakawan: tantangan dan peluang. *Jurnal Kepustakawan dan Masyarakat Membaca*, 34(1), 029–038. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jkdm/article/view/JKDMV34N1%2C029-038>
- Saidin, & Jailani, M. S. (2023). Memahami etika Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 24–29. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.51>
- Şengel, Ü., Çevrimkaya, M., & Zengin, B. (2021). The Effect of Professional Expectations of Tour Guiding Students on Their Professional Motivation. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 29, 100293. <https://doi.org/10.1016/j.jhlste.2020.100293>
- Suftamdar, R., & Christiani, L. (2019). Impression Management Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(3), 138–147. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26839>
- Sukmaningtyas, G., & Purnomo, D. (2012). Sikap Dan Ekspektasi Mahasiswa Non Kependidikan Program Profesi Keguruan IKIP PGRI Semarang Terhadap Profesi Guru. *Intuisi: Jurnal Psikologi Ilmiah*, 4(1), 6–11.
- Sundaro, H. (2022). Positivisme dan Post Positivisme: Refleksi Atas Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Perencanaan Kota dalam Tinjauan Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian. *MODUL*, 22(1), 21–30. <https://doi.org/10.14710/mdl.22.1.2022.21-30>

Ekspektasi Anggota Babufess! mengenai Nilai Profesionalisme Karakter Pustakawan di Dalam *Game Genshin Impact*

- Urban, A. C. (2022). Mementos from Digital Worlds: Video Game Photography as Documentation. *Journal of Documentation*, 79(2), 398–414. <https://doi.org/10.1108/jd-01-2022-0028>
- Wibawa, M. (2015). Budaya Media Sosial dan Game Online dalam Pandangan Filsafat Teknologi Don Ihde. <https://philpapers.org/rec/WIBSM>
- Yap, J. M., Barátné Hajdu, Á., & Kiszl, P. (2024). Professional Identity and Knowledge Practices of Librarians In Critical Times of Information Disorders: A Conceptual Framework. *Information Discovery and Delivery*. <https://doi.org/10.1108/idd-09-2023-0112>
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53–68. <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>

