

**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PADA LEMBAGA
INFORMASI BERBASIS *LIBRARY CAFE*
DI PERPUS *LIBRARY CAFE* MALANG**

SKRIPSI



Oleh :

**ALISIA DWI LUTVIANA
220607110050**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS
INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG
2026**

**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PADA LEMBAGA
INFORMASI BERBASIS *LIBRARY CAFE*
DI PERPUS *LIBRARY CAFE* MALANG**

SKRIPSI

Oleh:

**ALISIA DWI LUTVIANA
220607110050**

Diajukan Kepada :

**Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang untuk
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Informasi (S.S.I.)**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS
INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN
STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PADA LEMBAGA
INFORMASI BERBASIS *LIBRARY CAFE*
DI PERPUS *LIBRARY CAFE* MALANG

SKRIPSI

Oleh:

ALISIA DWI LUTVIANA
220607110050

Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji:

Tanggal 23 April 2026:

Pembimbing 1



Anindya Gita Puspita, M.A.
NIP : 198910292020122003

Pembimbing 2



Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T.
NIP : 196700182005011001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Nina Sidiq Mawadah, M.IP.
NIP : 199002232018012001

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PADA LEMBAGA INFORMASI BERBASIS *LIBRARY CAFE* DI PERPUS *LIBRARY CAFE* MALANG

SKRIPSI

Oleh:

ALISIA DWI LUTVIANA
220607110050

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada tanggal 23 April 2026

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Annisa Fajriyah, M.A.
NIP : 198801122020122002

(.....)

Anggota Penguji I : Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom
NIP : 199005062019031007

(.....)

Anggota Penguji II : Anindya Gita Puspita, M.A.
NIP : 198910292020122003

(.....)

Anggota Penguji III : Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T.
NIP : 196700182005011001

(.....)

Mengetahui dan mengesahkan,
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang


Ketua Prodi : Rita Rini Mudawamah, M.IP.
NIP : 199002232018012001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini hingga titik akhir. Perjalanan ini tidak selalu berjalan mudah, dan tidak setiap langkah ditempuh tanpa lelah. Namun, di balik setiap proses yang terlalui, selalu ada kekuatan yang tak terlihat namun nyata menguatkan. Karya ini tidak lahir dari satu usaha semata, melainkan dari kehadiran banyak hati yang tulus memberikan doa, dukungan, dan bantuan dalam setiap prosesnya. Oleh karena itu, dengan penuh hormat dan rasa terima kasih, penulis mempersembahkan karya ini kepada:

1. Almarhumah Ibunda Tercinta, Sulisminah. Yang selalu penulis rindukan dan telah lebih dahulu berpulang. Meski raga tak lagi bersama, kasih sayang dan doa yang Ibu tinggalkan tetap hidup dalam setiap langkah penulis. Segala yang penulis usahakan hari ini adalah bagian dari harapan yang dulu Ibu titipkan, yang kini penulis wujudkan dengan penuh rindu. Semoga Allah SWT. senantiasa melimpahkan rahmat, ampunan, serta menempatkan Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya. Aamiin.
2. Ayah Tercinta, Mashuri. Yang selalu menjadi sosok kuat di balik setiap langkah penulis. Terima kasih atas segala perjuangan, pengorbanan, dan kasih sayang yang tak pernah berhenti diberikan. Di balik segala yang penulis capai hari ini, ada doa dan kerja keras Ayah yang tak terlihat namun begitu besar artinya. Penulis mungkin belum mampu membalas semua yang telah Ayah berikan, tetapi setiap langkah yang penulis tempuh adalah bentuk usaha untuk membanggakan Ayah.
3. Keluarga Penulis, Mbah Satupah. Yang telah merawat penulis sejak kecil dengan penuh kasih sayang. Segala perhatian, doa, dan pengorbanan yang diberikan menjadikan Mbah sosok yang sangat berarti bagi penulis. Terima kasih atas segala yang telah diberikan, yang tidak dapat penulis balas sepenuhnya.
4. Saudara penulis, Rian Jaya Andika beserta keluarga kecilnya, Kholilatus Zakiyah dan Arandika Daiva Daneswara. Terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu mengalir tanpa henti. Kehadiran kalian menjadi

penguat dalam setiap langkah penulis, serta pengingat bahwa keluarga adalah tempat terbaik untuk kembali dan berteduh.

5. Cindy Karunia Amanda. Sahabat yang telah hadir sejak kecil, yang tumbuh bersama dalam setiap cerita kehidupan penulis. Terima kasih karena tidak pernah pergi, karena selalu ada dalam setiap fase, baik saat tawa begitu mudah tercipta, maupun saat dunia terasa begitu berat. Kamu adalah bagian dari rumah yang selalu penulis bawa ke mana pun melangkah.
6. *Powerpuff Girls*, Intan Amelia Resti dan Istma Ayu Tri Wardhani. Semesta mempertemukan kita di tempat yang asing, lalu perlahan menjadikannya terasa seperti rumah. Kalian adalah saksi dari setiap jatuh dan bangkit, dari setiap air mata yang tak terlihat hingga tawa yang tak terlupakan. Terima kasih telah berjalan berdampingan, menguatkan tanpa diminta, dan bertahan tanpa banyak kata. Jika perjalanan ini adalah kisah, maka kalian adalah bagian terindah yang tidak akan pernah ingin penulis akhiri.
7. Terakhir, Alisia Dwi Lutviana. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Malang, 23 April 2026

Penulis,

Alisia Dwi Lutviana

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alisia Dwi Lutviana
NIM : 220607110050
Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis yang berjudul “Strategi Pengembangan Layanan Pada Lembaga Informasi Berbasis *Library Cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang” merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri yang disusun berdasarkan hasil penelitian, pengamatan, serta analisis yang telah saya lakukan secara mandiri. Skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi, baik sebagian maupun seluruhnya, dari karya orang lain. Segala sumber informasi, data, maupun pendapat yang berasal dari pihak lain telah dicantumkan secara jelas melalui kutipan dan referensi yang sesuai dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini mengandung unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 23 April 2026
Yang membuat pernyataan



**METERAI
TEMPEL**
48ANX417680696
Alisia Dwi Lutviana
NIM.220607110050

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Pengembangan Layanan Pada Lembaga Informasi Berbasis *Library Cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang** dengan baik dan lancar. Perjalanan dalam menyusun skripsi ini bukanlah proses yang selalu mudah. Terdapat berbagai tantangan, keraguan, serta keterbatasan yang harus penulis hadapi. Namun, di balik setiap proses tersebut, selalu ada kekuatan yang menguatkan, doa yang menyertai, serta dukungan dari berbagai pihak yang menjadi bagian penting dalam penyelesaian karya ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si., CAHRM., CRMP., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Agus Mulyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Nita Siti Mudawamah, M.IP., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Anindya Gita Puspita, M.A., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T., selaku Dosen Pembimbing II. Yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Annisa Fajriyah, M.A., selaku Dosen Penguji I dan Bapak Fakhri Khusnu Reza Mahfud, M.Kom., selaku Dosen Penguji II. Yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi. Yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta pengalaman berharga yang sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Seluruh informan yang terlibat, Manajer Perpus *Library Cafe* Bapak Rizky, Staf Perpus *Library Cafe* Kak Andre dan Kak Rifa, serta Pengunjung Perpus *Library*

Cafe Kak Adibah. Yang telah memberikan izin, meluangkan waktu, serta membantu penulis dalam memperoleh data dan informasi selama proses penelitian hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Seluruh teman-teman seperjuangan Garasena angkatan 2022 Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi. Yang selalu memberikan dukungan selama masa perkuliahan hingga sekarang.

10. Seluruh keluarga HMPS Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, khususnya Divisi PSDM periode 2023-2024 dan 2024-2025. Yang telah menjadi tempat belajar, bertumbuh, serta berbagi pengalaman berharga.

11. Seluruh teman-teman Ma'had Kamar 57 dan Rekan Kos Peni. Yang telah memberikan dukungan, kebersamaan, dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan.

12. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang belum bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ilmu perpustakaan dan informasi, maupun bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 23 April 2026

Penulis,

Alisia Dwi Lutviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
مستخلص البحث	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Konsep Manajemen Strategi	14
2.2.2 Model Manajemen Strategi	15
2.2.3 Library Cafe	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4 Sumber Data.....	28

3.5 Instrumen Penelitian.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Uji Keabsahan Data.....	33
3.8 Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Gambaran Umum Perpus <i>Library Cafe</i>	37
4.1.2 Strategi Pengembangan Layanan Lembaga Informasi Berbasis <i>Library Cafe</i> di Perpus <i>Library Cafe</i> Malang	39
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Strategi Pengembangan Layanan Lembaga Informasi Berbasis <i>Library Cafe</i> di Perpus <i>Library Cafe</i> Malang	56
4.2.2 Keterkaitan Hasil Penelitian dalam Perspektif Islam.....	63
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data informan	28
Tabel 3.2 Pedoman Wawancara Informan Utama Library Cafe.....	30
Tabel 3.3 Pedoman Wawancara Informan Pendukung Perpus Library Cafe.....	31
Tabel 4.1 Transkrip Perumusan Strategi.....	39
Tabel 4.2 Transkrip Implementasi Strategi.....	46
Tabel 4.1 Transkrip Perumusan Strategi.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	25
Gambar 4.1 Area Indoor Perpus <i>Library Cafe</i>	38
Gambar 4.2 Area Outdoor Perpus Library Cafe	38
Gambar 4.3 Kondisi Area Indoor Perpus Library cafe pada awal buka	44
Gambar 4.4 Kondisi Area Indoor Perpus Library Cafe Sekarang	45
Gambar 4. 5 Akun Tiktok Perpus Library Cafe Malang.....	50
Gambar 4. 6 Pamflet Event Bedah Buku Kolaborasi dengan @maliki.bookparty	51
Gambar 4.7 Daftar Koleksi pada Perpus Library Cafe Malang	52
Gambar 4. 8 Daftar Menu pada Perpus Library Cafe	53
Gambar 6.1 Wawancara dengan Informan Utama Rizky	99
Gambar 6.2 Wawancara dengan Informan Utama Rifa	99
Gambar 6.3 Wawancara dengan Informan Utama Andre	99
Gambar 6.4 Dokumentasi Setelah Wawancara dengan Informan Utama Pak Rizky	99
Gambar 6.5 Wawancara dengan Informan Pendukung Adibah.....	100

ABSTRAK

Lutviana, Alisia Dwi. 2026. **Strategi Pengembangan Layanan Pada Lembaga Informasi Berbasis *Library Cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang**. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Anindya Gita Puspita, M.A., (II) Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T.,

Kata Kunci: Strategi Pengembangan Layanan, Library Cafe, Manajemen Strategis

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya konsep *library cafe* di Kota Malang, namun sebagian besar masih menjadikan buku hanya sebagai pelengkap tanpa adanya pengembangan layanan literasi yang berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa diperlukan strategi pengembangan layanan yang lebih jelas agar lembaga informasi tetap diminati dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Perpus *Library Cafe* Malang hadir sebagai salah satu tempat yang mencoba mengembangkan konsep tersebut dengan lebih terarah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi pengembangan layanan yang diterapkan di Perpus *Library Cafe* Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari pengelola dan pengunjung yang aktif menggunakan layanan. Analisis data dilakukan berdasarkan tahapan manajemen strategi yang mengacu pada teori David (2017), yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan layanan dilakukan dengan memperkuat identitas sebagai ruang literasi yang berpedoman pada nilai *reading*, *sharing*, dan *inspiring*, mengembangkan program literasi yang interaktif melalui kolaborasi, serta meningkatkan pengalaman pengunjung melalui suasana yang nyaman dan pelayanan yang ramah. Implementasi strategi didukung oleh pengelolaan sumber daya, promosi melalui media sosial, serta kerja sama antar tim. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui pemantauan respon pengunjung, baik dari komunikasi langsung, *Google Review*, maupun *briefing* internal untuk membahas kondisi layanan dan menentukan perbaikan yang diperlukan. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan mampu meningkatkan jumlah kunjungan ke Perpus *Library Cafe* Malang.

ABSTRACT

Lutviana, Alisia Dwi. 2026. Service Development Strategy of Library Cafe-Based Information Institution at Perpus Library Cafe Malang. Thesis. Library and Information Science, Faculty of Science and Technology Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: (I) Anindya Gita Puspita , M.A., (II) Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T.,

Keywords: Service Development Strategy, Library Cafe, Strategic Management

This research is motivated by the growing popularity of the library cafe concept in Malang City. However, most of these cafes still consider books as complementary elements without developing sustainable literacy services. This condition indicates the importance of clearer service development strategies to ensure that information institutions remain attractive and relevant to community needs. Perpus Library Cafe has become one of the venues attempting to develop this concept in a more structured manner. Therefore, the research aims to describe and analyze the service development strategies implemented at Perpus Library Cafe Malang. It employed a qualitative research method and collected data through observation, interviews, and documentation. The researcher selected informants using purposive sampling, consisting of managers and visitors who actively used the services. She analyzed the data based on the stages of strategic management proposed by Fred R. David (2017), namely strategy formulation, implementation, and evaluation. The research results indicate that the service development strategy focuses on strengthening the cafe's identity as a literacy space based on the values of reading, sharing, and inspiring; developing interactive literacy programs through collaboration, and enhancing visitor experiences through a comfortable atmosphere and friendly service. The implementation of the strategy is supported by resource management, promotion through social media, and teamwork collaboration. The management conducts evaluations periodically by monitoring visitor responses through direct communication, Google Reviews, and internal briefings to discuss service conditions and determine necessary improvements. Overall, the strategies have successfully increased visitors of Perpus Library Cafe Malang.

مستخلص البحث

لطفيانا، أليزيا دوي. 2026. استراتيجية تطوير الخدمات في المؤسسات المعلوماتية المعتمدة على المقهى المكتبي في مكتبة القهوة المكتبي مالانج. البحث الجامعي. قسم المكتبات وعلوم المعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف الأول: أنينديا غيتا بوسبيتا، الماجستير؛ المشرف الثاني: د. محمد أمين هاريادي، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: استراتيجية تطوير خدمات، مقهى مكتبي، إدارة استراتيجية

هذا البحث مستوحى من تطور مفهوم المقهى المكتبي في مدينة مالانج، إلا أن الغالبية العظمى لا تزال تعتبر الكتب مجرد مكملات دون وجود تطوير مستمر لخدمات محو الأمية. هذه الحالة تُظهر أنه من الضروري وجود استراتيجية واضحة لتطوير الخدمات بحيث تظل المؤسسات المعلوماتية محط اهتمام وذات صلة باحتياجات المجتمع. يأتي مقهى مكتبي مالانج كأحد الأماكن التي تحاول تطوير هذا المفهوم بشكل أكثر توجيهاً. الهدف من هذا البحث هو وصف وتحليل استراتيجية تطوير الخدمات المطبقة في المقهى المكتبي مالانج. استخدم البحث المنهج النوعي. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلة والوثائق. تم اختيار المشاركين باستخدام تقنية أخذ العينات الهادفة والتي تتكون من المديرين والزوار الذين يستخدمون الخدمات بفعالية. تحليل البيانات يتم بناءً على مراحل إدارة الاستراتيجية التي تشير إلى نظرية ديفيد (2017)، وهي صياغة الاستراتيجية، تنفيذ الاستراتيجية، وتقييم الاستراتيجية. أظهرت نتائج البحث أن استراتيجية تطوير الخدمات تتم من خلال تعزيز الهوية كمكان للمعرفة مستندة إلى قيم القراءة والمشاركة والإلهام، وتطوير برامج معرفية تفاعلية عبر التعاون، وكذلك تحسين تجربة الزوار من خلال جو مريح وخدمة ودية. يتم دعم تنفيذ الاستراتيجية بإدارة الموارد، الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك التعاون بين الفرق. يتم التقييم بشكل دوري من خلال مراقبة ردود الزوار، سواء من خلال التواصل المباشر، أو مراجعات جوجل، أو اجتماعات داخلية لمناقشة حالة الخدمة وتحديد التحسينات المطلوبة. بشكل عام، فإن الاستراتيجية المطبقة قادرة على زيادة عدد الزيارات إلى مقهى مكتبي (Library Café) مالانج.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan cara masyarakat mengakses dan memilih informasi membawa perubahan besar dalam peran dan keberadaan lembaga informasi, khususnya perpustakaan. Dalam konteks ini, perpustakaan dituntut untuk adaptif, tidak hanya terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga terhadap kebutuhan emosional dan sosial pengguna (Lahabu *et al.*, 2021). Fenomena maraknya *coffe shop* yang berhasil menggabungkan fungsi produktif dan rekreatif, telah menarik perhatian publik sebagai alternatif ruang baca yang lebih menarik (Magfirah & Widyoputro, 2023). Apabila perpustakaan gagal merespon fenomena ini, maka posisinya berisiko tergeser oleh ruang-ruang publik yang lebih inovatif dan responsif (Lubis & Azhar, 2023).

Di sisi lain, Indonesia masih menghadapi tantangan rendahnya minat baca. Berdasarkan penelitian UNESCO di tahun 2017, indeks minat baca masyarakat Indonesia hanya 0,001% (Indrasari, 2024). Meskipun demikian, terdapat perkembangan positif dengan meningkatnya Indeks Pembangunan Literasi Masyarakat (IPLM) menjadi 73,52 pada tahun 2024 dan melampaui target nasional (Nisa, 2024). Pencapaian ini menunjukkan adanya perkembangan positif, namun sekaligus mengingatkan bahwa strategi layanan informasi harus terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Sebagai salah satu bentuk pengembangan layanan informasi, munculah ide tentang *library cafe*. Konsep *library cafe* menggabungkan fungsi literasi dengan suasana sosial yang nyaman serta mendukung aktivitas membaca, belajar, bersosialisasi, dan berkreasi (Nuraini, 2022). Di berbagai perguruan tinggi seperti di Hong Kong, *library cafe* terbukti efektif mendukung pembelajaran informal dan kolaboratif, karena suasananya yang santai dan fleksibel (Zhou *et al.*, 2022). Di Indonesia, penerapan konsep *library cafe* juga mulai berkembang. Kota Malang menjadi salah satu daerah yang cukup cepat merespon *tren* ini karena karakteristik kotanya yang dipenuhi mahasiswa dan komunitas. Seiring dengan berkembangnya

konsep *library cafe* di Kota Malang, beberapa kafe lain juga mulai mengadopsi model ruang baca berbasis kafe, seperti Eden Table dan De Historien Koffie. Eden Table yang telah beroperasi selama kurang lebih satu setengah tahun menghadirkan ruang yang estetik dan *instagramable* dengan menyediakan rak buku yang dapat dibaca di tempat, namun belum memiliki program literasi yang terstruktur sehingga buku lebih berfungsi sebagai pelengkap suasana. Sementara itu, De Historien Koffie yang berdiri sekitar dua tahun lalu juga menyediakan koleksi buku sebagai bagian dari interior, tetapi lebih difungsikan sebagai *meeting spot* dan *working space* tanpa penyelenggaraan kegiatan literasi. Kehadiran dua kafe tersebut menunjukkan bahwa konsep *library cafe* mulai diterima oleh masyarakat, namun penerapannya masih terbatas pada penyediaan koleksi buku tanpa pengembangan layanan literasi yang berkelanjutan. Dalam konteks tersebut, Perpus *Library Cafe* Malang hadir sebagai lembaga informasi berbasis *library cafe* yang berupaya mengembangkan layanan secara lebih komprehensif dan terarah.

Perpus *Library Cafe* berlokasi di Jl. Sulfat, Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, dan mengusung konsep perpaduan antara suasana kafe santai dengan fungsi perpustakaan. Kehadiran Perpus *Library Cafe* berawal dari kepedulian pemiliknya yaitu seorang pebisnis sekaligus pegiat literasi, terhadap menurunnya budaya membaca di tengah dominasi penggunaan *handphone*. Berangkat dari kesadaran tersebut, Perpus *Library Cafe* dirancang tidak hanya sebagai tempat makan dan minum, tetapi sebagai lembaga informasi yang menawarkan pengalaman literasi yang menyenangkan dan relevan bagi masyarakat, khususnya generasi muda.

Fasilitas yang tersedia di Perpus *Library Cafe* cukup lengkap untuk mendukung aktivitas literasi maupun kebutuhan pengunjung. Kafe ini menyediakan dua area utama, yaitu *indoor* dengan suasana tenang tanpa musik untuk menjaga fokus membaca, serta *outdoor* yang lebih santai. Terdapat beberapa jenis koleksi seperti koleksi umum, koleksi anak serta permainan edukatif. Pengunjung diperbolehkan membaca buku di tempat baik di area *indoor* maupun *outdoor*, karena peminjaman hanya bersifat *on-the-spot*. Sementara itu, menu makanan dan minuman yang

lengkap menjadi pendukung aktivitas membaca, menjadikan suasana kafe lebih nyaman, kondusif, dan ramah bagi segala usia.

Pada fase awal operasional, Perpus *Library Cafe* sempat mengalami rendahnya tingkat kunjungan akibat minimnya eksposur dan belum terbentuknya basis pengguna. Kondisi tersebut menjadi titik refleksi bagi pengelola untuk melakukan evaluasi terhadap kebutuhan pengguna dan posisi layanan yang ditawarkan. Dari situ, pengelola menyadari pentingnya membangun identitas layanan yang berbeda dari kafe-kafe lain yang hanya menyediakan buku sebagai elemen dekoratif. Menindaklanjuti evaluasi tersebut, pengelola kemudian memperkuat strategi melalui pengembangan program-program yang sebelumnya hanya berupa kegiatan sederhana seperti bedah buku dan mini *workshop*, menjadi lebih terstruktur dalam bentuk Perpus Talks dan Perpus Writing. Program Perpus Talks menjadi salah satu aktivitas rutin yang diadakan dua minggu sekali. Dalam kegiatan ini, peserta terlibat dalam sesi sharing, diskusi santai, hingga permainan komunikasi. Selain itu, terdapat Perpus Writing, yaitu program bertema kepenulisan yang dapat berupa talkshow, pelatihan menulis, workshop kreatif, atau diskusi dengan penulis dan praktisi. Kafe ini juga kerap mengadakan berbagai kompetisi literasi, seperti lomba-lomba dan kegiatan tematik. Program-program tersebut memperkuat identitas kafe sebagai ruang literasi yang aktif, interaktif, dan berorientasi pada pengembangan komunitas.

Perubahan signifikan terlihat ketika berbagai kegiatan literasi mulai memperoleh respon antusias dari masyarakat. Jumlah pengunjung meningkat, jangkauan komunitas semakin luas, dan Perpus *Library Cafe* mulai dikenal sebagai salah satu ruang literasi alternatif yang tidak hanya menawarkan suasana nyaman, tetapi juga nilai tambah berupa aktivitas pembelajaran, diskusi, dan pengembangan diri. Transformasi dari kondisi awal yang sepi menuju peningkatan kunjungan yang stabil ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan layanan yang dilakukan pengelola berhasil membangun identitas layanan.

Upaya pengembangan layanan yang dilakukan Perpus *Library Cafe* ini menunjukkan bahwa perubahan yang lebih baik hanya dapat tercapai ketika terdapat kesadaran dan usaha dari pihak yang menjalaninya. Prinsip ini sejalan

dengan nilai dalam Islam yang menegaskan pentingnya ikhtiar dan perubahan diri sebelum mengharapkan perubahan yang lebih besar. Hal ini selaras dengan firman Allah SWT dalam QS. Ar-Ra'd (13):11 yang berbunyi:

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِمَّنْ أَمَرَ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ۚ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۚ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَلِيٍّ

Artinya: “Baginya (manusia) ada (malaikat-malaikat) yang menyertainya secara bergiliran dari depan dan belakangnya yang menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka. Apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, tidak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.” (QS. Ar-Ra'd (13):11).

Tafsir dari QS. Ar-Ra'd (13):11, Tidak saja mengetahui sesuatu yang tersembunyi di malam hari dan yang tampak di siang hari, Allah, melalui malaikat-Nya, juga mengawasinya dengan cermat dan teliti. Baginya, yakni bagi manusia, ada malaikat-malaikat yang selalu menjaga dan mengawasi-nya secara bergiliran, dari depan dan dari belakangnya. Mereka menjaga dan mengawasi-nya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah Yang Mahakuasa tidak akan mengubah keadaan suatu kaum dari suatu kondisi ke kondisi yang lain, sebelum mereka mengubah keadaan diri menyangkut sikap mental dan pemikiran mereka sendiri. Dan apabila, yakni andaikata, Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum- dan ini adalah hal yang mustahil bagi Allah-maka tak ada kekuatan apa pun yang dapat menolaknya dan tidak ada yang dapat menjadi pelindung bagi mereka selain Dia (Kemenag, 2025).

Sebagaimana dalam ayat tersebut, dapat dipahami bahwa perubahan suatu keadaan hanya akan terwujud apabila diawali dengan kesadaran dan komitmen dari dalam diri. Jika pada masa turunnya ayat konteksnya adalah perubahan kondisi suatu kaum, maka dalam penelitian ini makna tersebut dapat ditarik sebagai landasan bahwa pengembangan layanan berbasis *library cafe* di Perpustakaan *Library Cafe* Malang hanya dapat berjalan apabila lembaga memiliki kemauan untuk memperbaiki dan menata dirinya secara internal. Hal ini mencakup kesungguhan dalam mengelola program literasi, konsistensi dalam memberikan pelayanan yang

ramah dan relevan bagi pengguna, serta komitmen untuk menjaga tata kelola yang baik. Dengan adanya perubahan dari dalam tersebut, Perpus *Library Cafe* mampu mempertahankan keberadaannya sebagai ruang literasi yang responsif, adaptif, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Lebih lanjut, dalam menghadapi tantangan dan dinamika kebutuhan masyarakat, lembaga informasi juga dituntut untuk memiliki strategi dan persiapan yang matang. Hal ini tercermin dalam firman Allah SWT. dalam QS. Al-anfal (8):60 yang berbunyi:

وَأَعِدُّوا لَهُمْ مَا اسْتَطَعْتُمْ مِنْ قُوَّةٍ وَمِنْ رِبَاطِ الْخَيْلِ تُرْهِبُونَ بِهِ عَدُوَّ اللَّهِ وَعَدُوَّكُمْ وَآخَرِينَ مِنْ دُونِهِمْ لَا تَعْلَمُونَهُمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُمْ ۚ وَمَا تُنْفِقُوا مِنْ شَيْءٍ فِي سَبِيلِ اللَّهِ يُوَفَّ إِلَيْكُمْ وَأَنْتُمْ لَا تَظْلُمُونَ

Artinya: “Persiapkanlah untuk (menghadapi) mereka apa yang kamu mampu, berupa kekuatan (yang kamu miliki) dan pasukan berkuda. Dengannya (persiapan itu) kamu membuat gentar musuh Allah, musuh kamu dan orang-orang selain mereka yang kamu tidak mengetahuinya, (tetapi) Allah mengetahuinya. Apa pun yang kamu infakkan di jalan Allah niscaya akan dibalas secara penuh kepadamu, sedangkan kamu tidak akan dizalimi.” (QS. Al-Anfal (8):60).

Tafsir dari surat Al-Anfal (8):60, Usai memerintahkan agar Nabi Muhammad memberi tindakan keras bahkan sampai mengusir Yahudi Bani Quraidhah yang telah merusak perjanjian, maka ayat ini memerintahkan agar mempersiapkan kekuatan semaksimal mungkin untuk menghadapi kemungkinan buruk atau balas dendam dari mereka. Dan karena itu, persiapkanlah dengan segala kemampuan untuk menghadapi mereka yang terbukti secara nyata memusuhi Islam, dengan mengerahkan kekuatan apa saja yang kalian miliki dan dari pasukan berkuda yang memang dipersiapkan untuk berperang. Persiapan kekuatan secara maksimal tersebut bertujuan agar dapat menggentarkan musuh Allah, musuh kalian dan juga untuk menggentarkan orang-orang selain mereka yang kalian tidak mengetahuinya baik disebabkan oleh kemunafikannya maupun musuh-musuh Islam yang belum tampak permusuhanannya; tetapi Allah senantiasa mengetahuinya, kapan dan di mana saja. Disebabkan sebuah perjuangan di jalan Allah itu membutuhkan biaya besar, maka redaksi berikutnya berisi anjuran untuk mengeluarkan infak: apa saja yang kamu infakkan di jalan Allah niscaya akan dibalas dengan cukup bahkan berlipat

ganda asalkan ikhlas kepada kalian dan kalian tidak akan dizalimi, yakni dirugikan atau dikurangi sedikit pun balasan kebbaikannya (Kemenag, 2025).

Sebagaimana dalam ayat tersebut dapat dipahami sebagai ajakan untuk selalu mempersiapkan diri sebaik mungkin menghadapi berbagai tantangan. Jika pada masa turunnya ayat yang dimaksud adalah kekuatan militer. Maka dalam konteks penelitian ini ‘kekuatan’ dapat dimaknai sebagai kesiapan lembaga informasi, khususnya berbasis *library cafe* dalam mengelola layanan secara efektif dan berkelanjutan. Kekuatan ini mencakup kemampuan lembaga dalam merumuskan strategi yang mendukung pencapaian tujuan layanan.

Strategi yang tepat memerlukan manajemen agar program dapat berhasil. Sehingga penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mengacu pada teori manajemen strategi dari David (2017), yang meliputi perumusan strategi (*strategy formulation*), implementasi strategi (*strategy implementation*), evaluasi strategi (*strategy evaluation*). Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji Strategi Pengembangan Layanan *Library Cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang di atas maka identifikasi masalah pada penelitian ini adalah bagaimana strategi pengembangan layanan pada lembaga informasi berbasis konsep *library cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi pengembangan layanan yang diterapkan pada lembaga informasi berbasis konsep *library cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terkait strategi dan

langkah-langkah dalam mengembangkan layanan lembaga informasi khususnya Perpus *Library Cafe*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan kajian serupa mengenai pengembangan layanan di lembaga informasi, khususnya dalam konteks *library cafe*.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada strategi pengembangan layanan pada lembaga informasi berbasis *library cafe*, yaitu Perpus *Library Cafe* Malang. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada kerangka manajemen strategi David (2017) yang meliputi tiga tahap utama: *strategy formulation*, *strategy implementation*, dan *strategy evaluation*. Analisis dalam penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan bagaimana Perpus *Library Cafe* merumuskan strategi layanan, menjalankannya dalam aktivitas operasional sehari-hari, serta melakukan evaluasi terhadap layanan yang telah diterapkan. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji keberhasilan atau mengukur efektivitas strategi secara kuantitatif, melainkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai praktik strategi pengembangan layanan yang dijalankan.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori. Informan kunci meliputi manajer, dan staf yang terlibat langsung dalam operasional dan pengelolaan layanan, baik pada aspek pelayanan, pengaturan ruang baca, maupun program literasi. Pemilihan informan kunci dilakukan secara *purposive* dengan kriteria masa kerja minimal enam bulan untuk memastikan pemahaman yang memadai terhadap strategi layanan yang berjalan. Informan pendukung adalah pengguna aktif yang rutin memanfaatkan lebih dari satu jenis layanan Perpus *Library Cafe*. Informan pendukung dipilih dari kalangan mahasiswa, pelajar, pekerja, atau anggota komunitas lokal yang memiliki pengalaman langsung dan berulang dalam menggunakan layanan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu yaitu pendahuluan terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Latar belakang menjelaskan fenomena yang terjadi di Perpus *Library Cafe* Malang yang relevan dengan fokus permasalahan penelitian. Pada bagian identifikasi masalah menjelaskan pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini. Kemudian tujuan penelitian menjelaskan sasaran yang ingin dicapai dan hasil yang diharapkan oleh peneliti. Sedangkan manfaat penelitian menjelaskan manfaat yang dapat diperoleh. Terdapat juga batasan masalah menjelaskan ruang lingkup penelitian agar terarah dan sesuai dengan inti permasalahan. Terakhir sistematika penulisan menjelaskan susunan dan isi setiap bab dalam penelitian secara runtut, mulai dari pendahuluan hingga penutup.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab dua yaitu kajian pustaka pada penelitian ini dibagi menjadi dua subbagian yaitu penelitian terdahulu dan landasan teori. Penelitian terdahulu memuat uraian mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang dikaji. Sementara itu, landasan teori berisi kumpulan teori, konsep, dan definisi yang digunakan sebagai kerangka berpikir dalam pelaksanaan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab tiga yaitu metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data dan analisis data. Jenis penelitian menjelaskan pendekatan yang dipilih yaitu metode kualitatif. Tempat dan waktu penelitian menjelaskan pelaksanaan penelitian, alasan pemilihan tempat, dan timeline penelitian. Objek dan subjek penelitian menjelaskan pihak dan aspek yang akan diteliti. Sumber data menjelaskan asal data yang didapatkan. Instrumen penelitian menjelaskan alat ukur yang digunakan. Teknik pengumpulan data memuat penggunaan observasi, wawancara, dokumentasi sesuai kebutuhan penelitian. Uji keabsahan data menjelaskan teknik untuk menguji validitas data.

Analisis data menjelaskan langkah-langkah yang digunakan peneliti untuk mengolah dan menafsirkan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat yaitu hasil dan pembahasan terdiri atas penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Perpus *Library Cafe* Malang. Pada bagian ini, peneliti menjelaskan secara rinci strategi pengembangan layanan berbasis *library cafe* yang diterapkan oleh lembaga tersebut. Pembahasan disusun mengacu pada tahapan manajemen strategi dari Fred R. David, yang meliputi perumusan strategi (*strategy formulation*), implementasi strategi (*strategy implementation*), evaluasi strategi (*strategy evaluation*).

BAB V PENUTUP

Pada bab lima yaitu penutup memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan, menjelaskan ringkasan hasil temuan penelitian. Sedangkan saran berisi rekomendasi dari peneliti yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi Perpus *Library Cafe* Malang serta sebagai acuan penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini diperoleh dari hasil penggalian informasi dari penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan adalah penelitian yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas dalam penelitian ini. Adapun penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Pertama, penelitian dengan judul "*Exploring Innovative Strategies in Library Cafes: Enhancing Visitor Experiences with Integrating Education and Recreation*" dilakukan di *Literacy Coffe*, Sumatera Utara. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengkaji strategi yang dijalankan oleh *literacy coffee* dan menilai inovasi layanan *library cafe*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan CWS-LC (*Co-Working Space - Library Cafe*). Penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Subjek penelitian meliputi pemilik kafe, masyarakat umum, sekolah, dan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan pemilik *literacy coffee* bersifat inovatif dan berhasil menarik pengunjung dari berbagai kalangan. Konsep rumah diskusi yang digunakan mampu menggabungkan unsur pendidikan dan rekreasi, sehingga menciptakan pengalaman unik bagi pengunjung serta meningkatkan minat masyarakat terhadap *library cafe* (Sundari & Syam, 2024).

Kedua, penelitian dengan judul "*Library Management Strategy With Library Cafe Concept At SMK Nasional Malang*". Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi manajemen perpustakaan dengan konsep *library cafe* serta mengidentifikasi faktor pendukung, penghambat, dan tantangan dalam pengelolaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Subjek penelitian meliputi penanggung jawab perpustakaan sebagai sumber data utama serta berbagai referensi pendukung sebagai data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan perpustakaan dengan konsep *library cafe* telah dilaksanakan secara

terstruktur melalui fungsi manajemen yang meliputi perumusan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perpustakaan dirancang menyerupai kafe agar menciptakan suasana nyaman bagi siswa untuk membaca sambil bersantai. Faktor pendukung utama berasal dari ketersediaan sarana prasarana, sedangkan faktor penghambatnya adalah keterbatasan sumber daya manusia pengelola serta tantangan menjaga suasana tetap kondusif di tengah aktivitas layaknya kafe. Meskipun demikian, konsep ini dinilai mampu meningkatkan minat kunjung dan menjadikan perpustakaan lebih menarik bagi siswa (Kartika *et al.*, 2024).

Ketiga, penelitian dengan judul "Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat" dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi pengembangan layanan perpustakaan keliling dalam memberikan akses informasi yang merata kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian meliputi penentu kebijakan pengembangan, pengelola perpustakaan keliling, tokoh masyarakat, dan pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan mencakup penambahan titik layanan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun, serta kebijakan yang mendukung pengembangan layanan melalui penyediaan anggaran, sarana prasarana, dan koleksi. Meskipun menghadapi keterbatasan fasilitas dan koleksi, upaya ini mampu mendekatkan layanan informasi kepada masyarakat hingga pelosok desa serta meningkatkan kesadaran pentingnya literasi (Ayu, 2023)

Keempat, penelitian dengan judul "Strategi Pengembangan Perpustakaan Desa Pandan Baiduri dalam Meningkatkan Literasi Masyarakat". Dilakukan di Desa Koto Dien, Sungai Jenuh, Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan yang dilakukan oleh perpustakaan Desa Pandan Baiduri dalam meningkatkan literasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian ini didukung oleh teori pengembangan perpustakaan desa dan teori literasi informasi sconul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi

pengembangan yang diterapkan mencakup penyediaan sarana dan prasarana, pengadaan koleksi, peningkatan kualitas SDM pengelola, pengalokasian anggaran, serta promosi perpustakaan melalui media sosial. Peran perpustakaan desa dalam meningkatkan literasi informasi masyarakat diwujudkan dengan menyediakan koleksi bacaan, memudahkan akses informasi, serta memberikan arahan kepada pengguna sesuai kebutuhan. Strategi ini berhasil mendorong keterlibatan masyarakat meskipun masih menghadapi tantangan pada keterbatasan fasilitas dan minat baca (Damayanti, 2022).

Kelima, penelitian dengan judul "*Making the Library of the Future: Identifying the Zone of Proximal Development for a Norwegian Public Library Makerspace*". Penelitian ini dilakukan disatu tempat yaitu perpustakaan umum Norwegia. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi *zone of proximal development* (ZPD) untuk pengembangan *makerspace* di perpustakaan umum Norwegia serta menentukan strategi implementasi agar *makerspace* dapat berfungsi optimal sebagai sarana pembelajaran kolaborasi dan inovasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menggunakan wawancara, observasi, analisis dokumen sebagai teknik pengumpulan data. Informan dalam penelitian ini adalah staf perpustakaan, pengguna perpustakaan, pemangku kebijakan terkait pengembangan *makerspace*. Hasil penelitian ini adalah *makerspace* di perpustakaan umum dapat menjadi pembelajaran kreatif, literasi teknologi dan kolaborasi. Pendekatan ZPD membantu memetakan potensi pengembangan layanan sesuai tingkat kesiapan pengguna dan staf. faktor pendukung adanya pelatihan staf, keterlibatan komunitas, integrasi *makerspace* dalam strategi layanan perpustakaan dan dukungan kebijakan. Tantangannya keterbatasan SDM, kebutuhan penyesuaian ruang fisik, dan keberlanjutan program (Skåland & Arnseth, 2023).

Berdasarkan lima penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terdapat sejumlah kesamaan dengan penelitian ini, terutama dari sisi tema yang sama-sama membahas strategi pengembangan layanan pada lembaga informasi. Kesamaan lainnya terlihat pada pendekatan metodologis yang digunakan, di mana seluruh penelitian menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan

data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, sebagaimana yang digunakan dalam penelitian ini. Perbedaan utama terletak pada objek dan fokus kajian. Penelitian terdahulu banyak menitikberatkan pada strategi pengembangan layanan di taman bacaan masyarakat, perpustakaan desa, perpustakaan keliling, hingga *makerspace* di perpustakaan umum, dengan orientasi peningkatan literasi masyarakat secara umum. Pada sisi lain, terdapat pula penelitian yang menyoroti konsep *library cafe*, namun konteksnya berada di sekolah atau kafe literasi di daerah lain.

Sementara itu, penelitian ini diarahkan secara khusus pada strategi pengembangan layanan di Perpus *Library Cafe* Malang, sebuah lembaga informasi berbasis kafe yang memadukan suasana rekreatif dengan fungsi literasi. Fokus penelitian ini bukan hanya pada penyediaan fasilitas atau program, tetapi pada bagaimana strategi layanan dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi menggunakan kerangka teori Manajemen Strategis David. Pendekatan ini belum digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, khususnya pada konteks *library cafe*. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian strategi layanan pada model perpustakaan non-konvensional berbasis kafe, serta memperluas perspektif tentang bagaimana lembaga informasi dapat beradaptasi, bersaing, dan mempertahankan keberlanjutan layanan di tengah perubahan kebutuhan generasi muda dan budaya literasi masyarakat.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan kunci utama dalam sebuah penelitian karena berfungsi sebagai dasar ilmiah yang memperkuat arah dan struktur kajian. Landasan teori memuat konsep, definisi, dan literatur ilmiah yang relevan dengan topik penelitian sehingga membantu peneliti menjelaskan fenomena, memperjelas variabel yang diteliti, serta menyusun penelitian secara sistematis dan terarah (Sembiring, 2024).

2.2.1 Konsep Manajemen Strategi

Strategis berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk mencapai sekaligus mempertahankan posisi unggul dibandingkan pihak lain. Istilah ini merujuk pada hal-hal yang mampu dilakukan suatu organisasi secara lebih baik dari pada para pesaingnya. Suatu organisasi dikatakan memiliki keunggulan kompetitif ketika ia mampu menjalankan aktivitas yang tidak dapat ditiru oleh pesaing, atau memiliki sumber daya serta keistimewaan tertentu yang diinginkan dan tidak dimiliki oleh organisasi lain. Keunggulan inilah yang menjadi dasar bagi organisasi untuk tetap bertahan dan berkembang dalam persaingan (David, 2017).

Strategi merupakan rangkaian langkah terencana yang disusun untuk mencapai tujuan dan misi organisasi melalui cara yang paling efektif dan relevan dengan kondisi lingkungan. Strategi tidak hanya dipahami sebagai pilihan tindakan terbaik, tetapi juga mencakup bagaimana tindakan tersebut dijalankan dengan tepat agar mampu menghasilkan perubahan yang diinginkan. Dalam konteks manajemen modern, strategi menuntut pendekatan yang adaptif karena organisasi harus mampu menyesuaikan diri dengan dinamika internal maupun eksternal. Strategi mencakup perumusan metode bersaing, penyusunan taktik pelaksanaan, serta kemampuan merespons perubahan, sehingga strategi tidak bersifat statis, melainkan terus berkembang mengikuti kebutuhan organisasi dan pengguna (Harahap, 2021).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa strategi dipahami sebagai upaya yang dirancang secara terencana untuk mencapai tujuan lembaga melalui langkah-langkah yang efektif. Strategi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan lembaga mempertahankan keunggulan kompetitif, tetapi juga bagaimana lembaga mampu membaca perubahan lingkungan, memanfaatkan potensi internal, serta merespon dinamika perilaku masyarakat.

Manajemen strategi merupakan perpaduan antara seni dan ilmu untuk merumuskan, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang dapat membantu organisasi mencapai tujuannya. Manajemen strategi tidak hanya berfokus pada pembuatan rencana jangka panjang, tetapi juga pada upaya untuk memanfaatkan peluang yang ada serta menciptakan peluang baru di masa depan. Dalam konsep ini, seluruh keputusan strategis selalu melibatkan

pertimbangan internal dan eksternal yang memengaruhi keberlangsungan organisasi (David, 2017).

Manajemen strategis merupakan seperangkat langkah dan keputusan manajerial yang berpengaruh pada kinerja organisasi dalam jangka panjang. Proses ini mencakup kegiatan memantau kondisi lingkungan, menyusun rencana strategis atau rencana jangka panjang, melaksanakan strategi yang telah ditetapkan, serta melakukan evaluasi dan pengendalian agar strategi tetap berjalan sesuai tujuan organisasi (Ilyas *et al*, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen strategi merupakan proses pengelolaan yang dirancang untuk memastikan setiap keputusan dan tindakan organisasi berjalan selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam penelitian ini, manajemen strategi dipahami sebagai upaya terarah untuk mengatur, menjalankan, dan meninjau kembali langkah-langkah pengembangan layanan agar lembaga dapat beradaptasi, berkembang, dan mempertahankan kualitasnya secara berkelanjutan.

Tujuan manajemen strategis adalah memanfaatkan sekaligus menciptakan peluang-peluang baru yang dapat digunakan di masa depan. Sementara itu, perumusan jangka panjang lebih berfokus pada upaya memaksimalkan kondisi atau tren yang ada saat ini untuk kebutuhan di masa mendatang (Hermawan & Sriyono, 2020). Manajemen strategis membuat organisasi bersikap lebih proaktif daripada sekedar menunggu dan bereaksi terhadap keadaan. Dengan manajemen strategis, organisasi didorong untuk mengambil langkah lebih dulu dan ikut membentuk arah kegiatannya, bukan hanya merespons perubahan. Karena itulah, organisasi bisa lebih mengendalikan arah dan masa depannya sendiri (David, 2017).

2.2.2 Model Manajemen Strategi

David (2017) dalam bukunya *Strategic Management Concepts and Cases* menjelaskan bahwa proses manajemen strategi terdiri dari tiga tahap utama, yaitu:

1) Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*)

Tahap awal dalam manajemen strategis adalah perumusan strategi. Pada tahap ini, organisasi melakukan pengkajian, analisis, dan pengambilan keputusan untuk

menetapkan dasar-dasar yang akan membantu perusahaan meraih keunggulan bersaing (Wheelen & Hunger, 2018). Adapun indikator dalam merumuskan strategi sebagai berikut :

a. Mengembangkan Visi dan Misi

Pernyataan misi merupakan ungkapan yang menjelaskan alasan utama sebuah organisasi berdiri. Misi menjawab pertanyaan penting: *“Apa sebenarnya yang kita kerjakan?”* Rumusan misi yang jelas akan sangat membantu dalam menetapkan tujuan serta menyusun strategi. Sementara itu, pernyataan visi menggambarkan arah masa depan organisasi, yaitu menjawab pertanyaan: *“Kita ingin menjadi seperti apa?”* (David, 2017). Visi adalah gambaran mengenai arah jangka panjang yang ingin dicapai organisasi, tentang ke mana perusahaan ingin menuju dan cita-cita besar apa yang ingin diwujudkan. Misi merupakan penjabaran lebih operasional dari visi. Isinya berkaitan dengan langkah-langkah atau aktivitas yang perlu dilakukan perusahaan untuk mencapai visinya. Misi juga harus mudah dipahami oleh seluruh pemangku kepentingan, baik internal maupun eksternal, agar arah dan tujuan perusahaan jelas bagi semua pihak (Hermawan & Sriyono, 2020).

b. Mengidentifikasi Peluang dan Ancaman Eksternal

Pengembangan strategi dimulai dengan menganalisis kondisi yang ada untuk melihat bagaimana peluang dari luar dapat dimanfaatkan dengan kekuatan internal, serta bagaimana menghadapi ancaman eksternal dan mengatasi kelemahan yang dimiliki organisasi (Ilyas *et al.*, 2023). Prinsip utama dalam manajemen strategis adalah bahwa sebuah organisasi harus menyusun strategi yang mampu menangkap peluang dari luar sekaligus meminimalkan dampak berbagai ancaman. Karena itu, mengenali, memantau, dan menilai peluang maupun ancaman eksternal menjadi langkah penting untuk mencapai keberhasilan. Kegiatan mengumpulkan dan mengolah informasi dari lingkungan luar ini sering disebut sebagai *environmental scanning* atau analisis industri (David, 2017). Berdasarkan peluang maupun ancaman yang ditemukan, penyusun strategi mulai mempertimbangkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih, kemudian menyesuaikannya dengan informasi mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan. Dengan demikian,

analisis terhadap faktor eksternal membantu kita mengenali peluang dan ancaman yang muncul akibat perubahan lingkungan di luar organisasi (Maulida *et al.*, 2021).

c. Menilai Kekuatan dan Kelemahan Internal

Faktor internal bisa dianalisis dengan banyak cara, misalnya melalui perhitungan rasio, penilaian kinerja, atau perbandingan dengan hasil pada periode sebelumnya maupun standar industri. Selain itu, organisasi juga dapat menggunakan berbagai jenis survei untuk menilai kondisi internal, seperti tingkat moral karyawan, efisiensi proses produksi, efektivitas iklan, hingga tingkat loyalitas pelanggan (David, 2017). Audit internal atau analisis lingkungan internal adalah proses untuk mengenali dan menilai kekuatan serta kelemahan perusahaan, yang kemudian menjadi dasar dalam penyusunan strategi. Tahap ini sangat penting karena jika dilakukan dengan teliti, perusahaan dapat menemukan strategi yang paling sesuai. Tanggung jawab untuk mengidentifikasi kekuatan utama ini berada pada para manajer Perusahaan (Maulida *et al.*, 2021).

d. Menetapkan Tujuan Jangka Panjang

Tujuan jangka panjang merupakan hasil tertentu yang ingin dicapai organisasi sebagai bagian dari pelaksanaan misinya. Tujuan tersebut harus bersifat menantang, dapat diukur, selaras, realistis, dan dirumuskan dengan jelas (David, 2017). Tahap perumusan strategis atau rencana jangka panjang umumnya berkaitan dengan penetapan visi, misi, serta kebijakan yang akan menjadi arah bagi suatu organisasi atau instansi (Ilyas *et al.*, 2023).

e. Pemilihan dan Penetapan Strategi

Analisis dan pemilihan strategi dilakukan untuk menentukan pilihan tindakan yang paling memungkinkan organisasi mencapai misi dan tujuannya. Penyusunan alternatif strategi didasarkan pada visi, misi, tujuan, serta hasil analisis eksternal dan internal. Alternatif strategi tidak muncul begitu saja, tetapi merupakan pengembangan dari informasi sebelumnya dan pengalaman strategi yang sudah berjalan. Proses ini idealnya melibatkan para manajer dan karyawan yang terlibat dalam penyusunan visi, misi, serta audit internal dan eksternal (David, 2017). Analisis dan pemilihan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan keputusan subjektif yang didukung oleh informasi objektif. Kombinasi antara strategi, tujuan,

misi, serta hasil audit internal dan eksternal menjadi dasar dalam merumuskan dan menilai berbagai alternatif strategi yang dapat diterapkan (Hermawan & Sriyono, 2020).

2) Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*)

Implementasi strategi adalah tahap lanjutan setelah strategi dirumuskan. Pada fase ini, pelaksanaan strategi perlu dibarengi dengan kegiatan pengendalian agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif (Utami, 2024). Adapun indikator dalam merumuskan strategi sebagai berikut :

a. Menetapkan Tujuan tahunan

Tujuan tahunan perlu disusun secara terukur, kuantitatif, menantang namun tetap realistis, serta disusun secara konsisten dan memiliki prioritas. Tujuan ini memegang peran penting dalam pelaksanaan strategi, sedangkan tujuan jangka panjang lebih berfungsi dalam tahap perumusannya. Selain itu, tujuan tahunan juga menjadi acuan dalam pembagian dan penggunaan sumber daya (David, 2017).

b. Menyusun kebijakan

Kebijakan merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tahunan. Di dalamnya terdapat pedoman, aturan, dan prosedur yang dibuat untuk membantu proses pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Kebijakan juga berfungsi sebagai acuan dalam mengambil keputusan serta menangani berbagai situasi yang muncul secara berulang (David, 2017). Implementasi strategi yaitu proses ketika strategi dan kebijakan mulai dijalankan melalui penyusunan program, pengalokasian anggaran, serta penetapan prosedur (Wheelen & Hunger, 2018).

c. Memotivasi karyawan

Motivasi dapat dipahami sebagai proses memengaruhi seseorang agar bersedia bekerja mencapai tujuan tertentu. Motivasi juga menjelaskan mengapa ada orang yang bekerja dengan sungguh-sungguh, sementara yang lain tidak. Tanpa motivasi dari karyawan maupun manajer, tujuan, strategi, maupun kebijakan yang telah disusun tidak akan mudah diwujudkan. Dalam manajemen, fungsi motivasi mencakup empat aspek penting: kepemimpinan, dinamika kelompok, komunikasi, dan perubahan dalam organisasi (David, 2017). Keberhasilan Penerapan strategi sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajer dalam memberikan motivasi kepada

karyawan (Utami, 2024). Jika pelaksanaan strategi menjadi fokus utama, maka sistem penghargaan harus benar-benar terkait dengan pencapaian strategi tersebut. Pengendalian dan penilaian kinerja manajer dapat dilakukan melalui berbagai bentuk imbalan, seperti kenaikan gaji, bonus, insentif, pemberian saham, tunjangan, promosi, maupun bentuk apresiasi lain seperti penghargaan atau pujian (Maulida *et al.*, 2021).

d. Mengalokasikan sumber daya,

Mengalokasikan sumber daya dalam tahap implementasi strategi mencakup penataan struktur organisasi, penyusunan anggaran, pemanfaatan sistem informasi, serta penyesuaian kompensasi dengan kinerja. Anggaran yang dibuat harus mengikuti arah strategi dan sejalan dengan program kerja agar dana yang dialokasikan benar-benar mendukung pelaksanaan strategi. Jika penyusunan anggaran selaras dengan strategi organisasi, maka penggunaan sumber daya dapat lebih tepat sasaran dan efektif (David, 2017). Selain itu, organisasi juga perlu menyiapkan dan mengatur tenaga kerja yang akan menjalankan strategi yang sudah disusun (Hermawan & Sriyono, 2020).

e. Pengelolaan Pemasaran

Pemasaran dapat dipahami sebagai proses untuk mengenali, memprediksi, menciptakan, dan memenuhi kebutuhan maupun keinginan pelanggan terhadap produk atau layanan. Ada tujuh fungsi utama dalam pemasaran, yaitu: menganalisis pelanggan, menjual produk atau jasa, merancang produk dan layanan, menetapkan harga, mendistribusikan produk, melakukan riset pemasaran, serta menilai peluang pasar. Dengan memahami fungsi-fungsi tersebut, para perencana strategi dapat menilai kekuatan dan kelemahan pemasaran secara lebih tepat (David, 2017). Aspek pemasaran memegang peran penting dalam sebuah organisasi. Melalui pengelolaan pemasaran yang baik, produk atau layanan dapat tersampaikan secara efektif kepada konsumen. Dengan kata lain, kegiatan pemasaran adalah proses kreatif untuk berkomunikasi dengan pelanggan agar organisasi dapat memperoleh keuntungan dan mencapai tujuan bisnisnya (Utami, 2024). Menyusunan strategi jangka panjang yang efektif sebaiknya diawali dengan menciptakan nilai bagi

pelanggan, karena merekalah yang pada akhirnya menentukan apakah strategi tersebut berhasil atau tidak (Maulida *et al.*, 2021).

f. Pengembangan budaya yang mendukung strategi,

Budaya organisasi dapat dipahami sebagai pola perilaku, nilai, serta keyakinan yang tumbuh dan terbentuk dalam sebuah organisasi ketika mereka belajar menghadapi dua hal penting: bagaimana menyesuaikan diri dengan lingkungan luar, dan bagaimana menjaga kekompakan di dalam. Budaya ini mencerminkan cara organisasi melihat, memahami, dan menyelesaikan masalah (David, 2017). Budaya perusahaan adalah kumpulan nilai, keyakinan, simbol, dan cara berpikir yang dianut bersama oleh seluruh anggota organisasi, yang kemudian memengaruhi bagaimana perusahaan menjalankan kegiatannya. Setiap perusahaan memiliki karakter, kondisi, dan sistem nilai yang berbeda, sehingga budaya yang terbentuk pun unik antara satu organisasi dengan yang lain (Maulida *et al.*, 2021).

Tahap implementasi strategi sering menjadi bagian yang paling menantang dalam manajemen strategis. Alasannya, tahap ini membutuhkan kedisiplinan, komitmen, dan kesiapan untuk berkorban. Pada fase ini, organisasi harus menggerakkan karyawan dan para manajer agar strategi yang sudah dirancang benar-benar dijalankan. Selain itu, seluruh anggota organisasi juga perlu didorong untuk bekerja dengan semangat agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai (David, 2017).

3) Evaluasi Strategi (*Strategy Evaluation*)

Penilaian strategi merupakan tahap akhir dalam proses manajemen strategis. Pada bagian ini, manajer perlu mengetahui kapan sebuah strategi tidak lagi berjalan efektif. Evaluasi strategi menjadi cara utama untuk mendapatkan informasi tersebut. Tiga kegiatan penting dalam tahap ini meliputi :

a. Meninjau kembali faktor eksternal dan internal yang mendasari strategi

Banyak faktor luar dan dalam dapat menghambat tercapainya tujuan jangka panjang maupun tujuan tahunan. Dari sisi eksternal, perubahan pasar, langkah pesaing, perkembangan teknologi, kondisi ekonomi, demografi, hingga kebijakan pemerintah dapat menjadi kendala. Dari sisi internal, hambatan bisa muncul karena strategi yang dipilih kurang tepat atau pelaksanaannya tidak berjalan baik. Kadang

tujuan juga disusun terlalu tinggi sejak awal. Karena itu, kegagalan mencapai tujuan tidak selalu berarti kinerja manajer atau karyawan buruk. Semua pihak di organisasi perlu memahami hal ini agar mendukung proses evaluasi strategi (David, 2017).

b. Menilai kinerja organisasi

Kegiatan ini meliputi membandingkan hasil yang direncanakan dengan hasil nyata, menelusuri penyebab perbedaan, menilai kinerja setiap individu, serta melihat sejauh mana tujuan yang ditetapkan sudah tercapai (David, 2017).

c. Mengambil tindakan korektif bila diperlukan.

Tindakan korektif berarti melakukan penyesuaian agar posisi perusahaan ke depan menjadi lebih baik. Langkah ini bertujuan memanfaatkan kekuatan internal, menangkap peluang, serta menghindari atau mengurangi ancaman, sekaligus memperbaiki kelemahan yang ada. Tindakan perbaikan harus dilakukan pada waktu yang tepat, dengan risiko yang wajar, serta tetap selaras secara internal dan bertanggung jawab secara sosial (David, 2017).

2.2.3 Library Cafe

Library cafe merupakan bentuk inovasi layanan perpustakaan yang memadukan fungsi edukatif dan rekreatif dalam satu ruang. Konsep ini dirancang untuk menciptakan suasana santai dan nyaman, menyerupai kafe, dengan tujuan menarik minat pengunjung, terutama generasi muda. Dalam praktiknya, *library cafe* menghadirkan layanan yang lebih inklusif dan fleksibel, sehingga tidak hanya berfokus pada penyediaan bahan bacaan, tetapi juga menyediakan fasilitas makan dan minum, ruang untuk bersosialisasi, dan berbagai kegiatan literasi kreatif seperti diskusi buku, pelatihan, serta *workshop* (Lubis & Azhar, 2023)

Konsep *library cafe* pada dasarnya merupakan penggabungan antara fungsi ruang baca dan layanan kafe yang menyediakan makanan serta minuman. Pengelolaan *library cafe* umumnya berada di tangan perseorangan yang memiliki ketertarikan kuat terhadap dunia buku, membaca, dan ruang publik berbasis literasi. Meskipun bersifat privat, pengelolaan *library cafe* tetap membutuhkan pemahaman terhadap prinsip-prinsip layanan perpustakaan, manajemen ruang, serta penyediaan

suasana yang mendukung aktivitas literasi (Dewi, 2017). Beberapa komponen utama yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan *library cafe*, yaitu :

a. Menu Andalan

Menu andalan menjadi elemen penting yang sering kali menjadi daya tarik utama bagi pengunjung. *Library cafe* biasanya memilih tema kuliner tertentu untuk menonjolkan identitas tempat misalnya masakan Jepang, Italia, Meksiko, aneka olahan jamur, atau kopi Nusantara. Menu andalan ini tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap aktivitas membaca, tetapi juga sebagai pengalaman kuliner yang membuat pengunjung betah berlama-lama. Oleh karena itu, pengelola *library cafe* idealnya melibatkan tenaga ahli seperti chef atau juru masak yang mumpuni dalam menyajikan makanan dan minuman berkualitas.

b. Dekorasi

Dekorasi dan penataan interior memiliki peran besar dalam membentuk suasana khas *library cafe*. Buku-buku yang ditata rapi pada rak-rak estetik bukan hanya menjadi elemen visual, tetapi juga bagian dari layanan literasi yang perlu dirancang dengan cermat. Pemilik *library cafe* harus selektif dalam memilih koleksi yang mampu menarik minat pengunjung, sehingga mereka terdorong untuk membaca sambil menikmati sajian yang ditawarkan. Dekorasi ruang juga perlu disesuaikan dengan tema kafe serta karakteristik bangunan, termasuk pencahayaan, tata letak *furniture*, dan kenyamanan ruang untuk membaca maupun bersantai.

c. Pengelolaan dan Penempatan Koleksi

Pengelolaan dan penempatan koleksi perlu mengikuti kaidah ilmu perpustakaan agar koleksi mudah diakses. Proses ini meliputi inventarisasi, pemberian stempel, pelabelan nomor klasifikasi, hingga penggunaan *book label* atau lidah buku. Pengelola *library cafe* dapat berkonsultasi dengan pustakawan atau tenaga profesional agar sistem pengolahan koleksi sesuai standar. Selain itu, penempatan koleksi harus dikelompokkan atau diklasterkan berdasarkan subjek tertentu sehingga lebih mudah ditemukan pengunjung.

d. Pembagian Area

Pembagian area dalam *library cafe* dirancang dengan mempertimbangkan fungsi, tingkat akses, kenyamanan dan komersial agar dapat berjalan seimbang.

Secara umum, area *library cafe* terbagi menjadi area publik, semi-publik, privat, dan servis. Area publik ditempatkan di bagian depan bangunan dan berfungsi sebagai ruang yang mudah diakses pengunjung, seperti area *cafe* dan ruang baca santai, guna menciptakan suasana yang terbuka dan menarik. Area semi-publik berfungsi sebagai ruang transisi yang mendukung aktivitas membaca dan belajar dengan suasana lebih tenang, meliputi area koleksi dan ruang baca individual maupun kelompok. Selanjutnya, area privat diperuntukkan bagi pengelola dan staf, seperti ruang administrasi dan ruang kerja, yang umumnya ditempatkan di bagian belakang untuk meminimalkan gangguan kebisingan. Sementara itu, area servis mencakup ruang-ruang pendukung operasional seperti dapur, gudang, toilet, dan area parkir, yang diletakkan pada sisi bangunan yang tidak aktif agar tidak mengganggu kenyamanan pengunjung dan aktivitas utama dalam *library cafe* (Federika *et al.*, 2024).

e. Keanggotaan

Library cafe juga menyediakan sistem keanggotaan untuk memfasilitasi peminjaman koleksi. Pengunjung yang ingin membawa pulang buku harus terdaftar sebagai anggota dengan mengikuti syarat tertentu, misalnya melakukan pembelian menu dalam jumlah minimum. Sistem keanggotaan memungkinkan pengelola mengatur durasi peminjaman, tanggung jawab atas keterlambatan atau kehilangan buku, serta bentuk komunikasi antara anggota dan pengelola kafe. Penerapan sistem ini menunjukkan bahwa *library cafe* tidak hanya menawarkan suasana santai, tetapi juga fungsi literasi yang lebih formal seperti perpustakaan komunitas.

Tujuan dari adanya *library cafe* antara lain adalah menyediakan makanan dan minuman bagi pengunjung yang sedang belajar serta menghadirkan ruang yang nyaman dan santai. Selain itu, *library cafe* juga berfungsi sebagai pusat informasi yang mampu memenuhi kebutuhan pengunjung, menciptakan suasana menyenangkan agar pengunjung tidak merasa jenuh. Lebih jauh, keberadaan *library cafe* dapat membangun citra baru bahwa perpustakaan bukan hanya tempat membaca melainkan juga menarik minat kunjungan, mendorong peningkatan minat baca dan literasi, serta menjadi tempat interaksi antar pengunjung (Aliwijaya, 2023).

Beberapa kegiatan yang dapat diselenggarakan di *library cafe* meliputi pemutaran film Bersama, diskusi atau bedah film, bedah buku, peluncuran buku yang disertai sesi temu penulis, pameran seni, kegiatan diskusi dan berbagi pengalaman, konser music, pertunjukan dongeng dan kelas mewarnai, hingga berbagai workshop kreatif. Kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan variasi aktivitas sehingga pengunjung tidak hanya datang untuk membaca, tetapi juga memperoleh pengalaman literasi yang lebih menyenangkan dan interaktif (Aliwijaya, 2023).

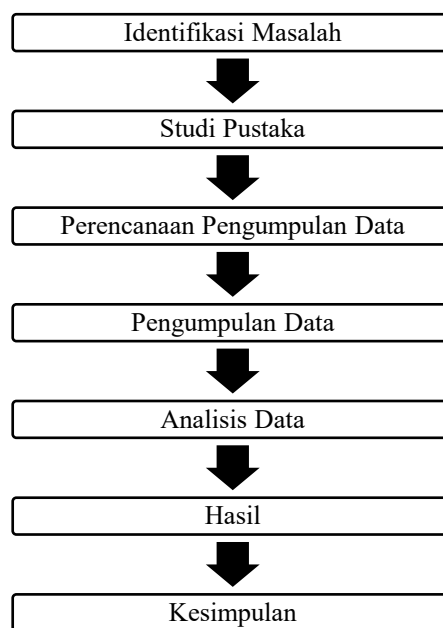
Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa *library cafe* merupakan bentuk layanan literasi modern yang menggabungkan fungsi membaca, bersosialisasi, dan rekreasi dalam satu ruang yang nyaman dan inklusif. Konsep ini tidak hanya menyediakan koleksi bacaan, tetapi juga layanan kuliner, ruang interaksi, serta berbagai kegiatan literasi kreatif yang mampu menarik minat pengunjung, khususnya generasi muda. Kehadiran *library cafe* memberikan alternatif ruang literasi yang lebih fleksibel, interaktif, dan sesuai dengan preferensi generasi muda yang cenderung mencari ruang belajar informal namun tetap fungsional.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan jenis penelitian yang digunakan untuk mengeksplorasi suatu fenomena secara alamiah serta memerlukan analisis yang mendalam (Abdussamad, 2021). Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memahami secara mendalam strategi yang digunakan oleh Perpus *Library Cafe* Malang dalam mengembangkan layanan berbasis *library cafe*. Agar memudahkan tahapan penelitian, maka peneliti membuat diagram alur penelitian. Berikut diagram alur penelitian yang ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.1 Alur Penelitian
(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2025)

a. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dalam merancang penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara awal secara informal dengan pihak manajer Perpus *Library Cafe* Malang. Melalui kegiatan tersebut, peneliti menemukan bahwa lembaga ini terus berkembang dan

memiliki berbagai layanan berbasis *library cafe*. Seiring peningkatan kunjungan dan program, diperlukan strategi pengembangan layanan yang lebih terarah agar dapat mendukung pengelolaan layanan secara optimal. Temuan ini menjadi dasar peneliti untuk memfokuskan kajian pada strategi pengembangan layanan di Perpustakaan *Library Cafe* Malang.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan teori dan konsep yang relevan sebagai landasan dalam menganalisis permasalahan penelitian. Peneliti mengakses berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, buku, skripsi, dan artikel yang berkaitan dengan topik-topik seperti manajemen strategi dan konsep *library cafe*. Informasi dari studi pustaka ini digunakan untuk membentuk kerangka teori dan memperkuat dasar analisis dalam penelitian.

c. Perencanaan Pengumpulan Data

Sebelum terjun ke lapangan, peneliti menyusun rencana pengumpulan data secara sistematis. Pada tahap ini, peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti menyusun pedoman wawancara berdasarkan teori manajemen strategi. Peneliti juga menetapkan kriteria informan yang akan dilibatkan, seperti staf pengelola Perpustakaan *Library Cafe* Malang serta pengunjung aktif sebagai representasi pengguna layanan.

d. Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan pelaksanaan dari rencana yang telah disusun. Peneliti mengumpulkan data secara langsung di lapangan dengan melakukan observasi terhadap aktivitas layanan, wawancara mendalam dengan para informan yang sudah ditentukan, serta mendokumentasikan segala hal yang mendukung informasi terkait topik penelitian. Pengumpulan data dilakukan secara menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang utuh mengenai strategi dan praktik layanan lembaga informasi berbasis *library cafe*.

e. Analisis Data

Analisis data merupakan tahap untuk mengolah data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan

secara kualitatif dengan menggunakan model Miles & Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data yang sudah terkumpul diseleksi dan difokuskan pada informasi yang relevan dengan identifikasi masalah penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi agar memudahkan peneliti dalam menemukan pola atau makna dibalik data tersebut.

f. Hasil

Tahap hasil merupakan penyajian temuan penelitian yang diperoleh setelah analisis data dilakukan. Hasil penelitian memberikan gambaran nyata mengenai strategi pengembangan layanan berbasis *library cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang. Pada tahap ini, peneliti memaparkan data yang telah terorganisir dan teruji keabsahannya sehingga dapat memberikan jawaban terhadap identifikasi masalah penelitian.

f. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap akhir penelitian yang merangkum hasil temuan utama. Pada bagian ini, peneliti menyajikan inti dari analisis terkait bagaimana strategi pengembangan layanan dirumuskan, diterapkan, dan dievaluasi di Perpus *Library Cafe* Malang, serta bagaimana strategi tersebut berkontribusi terhadap pengalaman dan kebutuhan pengunjung. Kesimpulan disusun secara ringkas, padat, dan jelas sehingga dapat menjadi pijakan bagi penyusunan rekomendasi serta referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen layanan pada lembaga informasi berbasis konsep *library cafe*.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpus *Library Cafe* Malang yang berlokasi di Jl. Sulfat, Purwanto, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65122. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Perpus *Library Cafe* merupakan salah satu lembaga informasi berbasis komunitas yang secara konsisten mengembangkan layanan melalui konsep *library cafe*. Selain itu, Perpus *Library Cafe* aktif menyelenggarakan berbagai program literasi kreatif yang menjangkau berbagai segmen masyarakat, sehingga dianggap relevan untuk menjadi objek studi dalam menganalisis strategi pengembangan layanan perpustakaan berbasis

pendekatan nonformal dan partisipatif. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari Agustus 2025 sampai Februari 2026.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada individu-individu yang menjadi sumber data atau memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji. Sementara itu, objek penelitian merupakan aspek yang menjadi fokus utama dalam studi, bisa berupa kondisi individu, kelompok, benda, maupun suatu organisasi (Hardani *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah manajer, staf pengelola dan perwakilan pengunjung yang memanfaatkan layanan berbasis *library cafe* di lembaga tersebut. Subjek ini dipilih karena mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan pandangan langsung terhadap pengembangan layanan inovatif yang diterapkan di Perpustakaan *Library Cafe*. Sementara itu, objek penelitian adalah strategi pengembangan layanan berbasis konsep *library cafe* yang diterapkan di Perpustakaan *Library Cafe* Malang.

3.4 Sumber Data

Sumber data merupakan segala bentuk informasi yang memiliki relevansi dan dapat mendukung kebutuhan data dalam suatu penelitian (Haryoko *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini, sumber data diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Data Primer adalah data pokok yang diperoleh langsung dari pihak pertama dan sangat menentukan keberhasilan suatu penelitian (Haryoko *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini penentuan informan dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu informan kunci dan informan pendukung, seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Data informan
(Sumber : Olah Data Peneliti, 2025)

No	Informan	Jabatan	Keterangan
1.	Rizky	Manajer Perpustakaan <i>Library Cafe</i>	Informan Kunci
2.	Rifa	Staf pengelola Perpustakaan <i>Library Cafe</i>	Informan Kunci
3.	Andre	Staf pengelola Perpustakaan <i>Library Cafe</i>	Informan Kunci

No	Informan	Jabatan	Keterangan
4.	Adibah	Pengguna aktif layanan Perpus <i>Library Cafe</i>	Informan Pendukung

Berdasarkan data pada table 3.1, informan dipilih dengan pertimbangan bahwa informan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan fokus penelitian. Rizky sebagai manajer ditetapkan sebagai informan utama karena memiliki tanggung jawab dalam perumusan, pengambilan keputusan, serta pengawasan jalannya layanan, sehingga memahami strategi dan arah pengembangan yang diterapkan. Andre dan Rifa sebagai staf juga termasuk informan utama karena terlibat langsung dalam operasional sehari-hari. Mereka mengetahui bagaimana layanan dijalankan di lapangan, berinteraksi dengan pengunjung, serta memahami kendala teknis yang muncul selama pelayanan berlangsung. Selain itu, pengunjung Adibah dipilih sebagai informan pendukung untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan yang disediakan oleh Perpus *Library Cafe* Malang.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber utama, melainkan melalui dokumen atau referensi yang sudah tersedia (Haryoko *et al.*, 2020). Data ini digunakan untuk memperkuat dan mendukung temuan dari data primer (Nasution, 2023). Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh dari dokumen, arsip, laporan kegiatan, serta sumber tertulis lainnya seperti buku, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan konsep *library cafe*, manajemen lembaga informasi, dan peningkatan literasi informasi.

3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri berperan sebagai instrumen utama sehingga harus divalidasi terlebih dahulu sebelum terjun ke lapangan. Validasi ini mencakup sejauh mana peneliti memahami metode penelitian kualitatif, menguasai teori dan wawasan pada bidang yang diteliti, serta memiliki kesiapan akademik maupun logistik. Proses validasi dilakukan melalui evaluasi diri peneliti terhadap kemampuan, pemahaman, dan bekal yang dimilikinya (Hardani *et al.*, 2020). Dalam

hal ini, Peneliti dituntut peka terhadap konteks lapangan, mampu berinteraksi dengan informan, dan menangkap makna dari fenomena yang diamati. Setelah fokus penelitian lebih spesifik, peneliti menggunakan instrumen pendukung seperti pedoman wawancara dan lembar observasi. Pedoman wawancara disusun berdasarkan teori manajemen strategis David (2017), yang mencakup tahap perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Berikut pedoman pertanyaan dalam wawancara:

Tabel 3.2 Pedoman Wawancara Informan Utama *Library Cafe*

(Sumber : Olah Data Peneliti, 2025)

Teori	Indikator	Pertanyaan
Manajemen Strategis (Fred R. David)	Perumusan Strategi	1. Apakah Perpus <i>Library Cafe</i> memiliki visi dan misi sebelum menjalankan layanan dan programnya? Bagaimana proses penyusunannya? 2. Bagaimana pengelola memandang peluang dan ancaman dari lingkungan luar, serta kekuatan dan kelemahan internal yang dimiliki Perpus <i>Library Cafe</i> dalam menjalankan layanannya? 3. Apa pertimbangan utama pengelola dalam menetapkan strategi layanan di Perpus <i>Library Cafe</i>? 4. Bagaimana pengelola mengidentifikasi kebutuhan dan tren pengguna sebelum menentukan layanan/program baru? 5. Faktor apa saja (SDM, dana, fasilitas, masukan pengguna) yang paling memengaruhi keputusan pengembangan layanan? 6. Bagaimana mekanisme penetapan strategi pengembangan layanan di Perpus <i>Library Cafe</i>? Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan tersebut? 7. Apakah ada evaluasi kebutuhan sebelum strategi baru dijalankan?
	Implementasi Strategi	1. Bagaimana pembagian tugas dan struktur organisasi dalam menjalankan layanan <i>library cafe</i>? 2. Apa langkah yang diambil untuk memotivasi staf dalam bekerja?

Teori	Indikator	Pertanyaan
		3. Bagaimana alokasi sumber daya (tenaga, dana, fasilitas) dalam mendukung pelaksanaan layanan? 4. Apakah ada program pemasaran atau promosi khusus untuk menarik pengunjung? 5. Bagaimana peran budaya organisasi dalam mendukung pelaksanaan strategi ini?
	Evaluasi Strategi	1. Bagaimana cara Perpus Library Cafe menilai keberhasilan strategi yang telah dijalankan? 2. Apakah ada indikator tertentu yang digunakan untuk mengukur kinerja layanan? 3. Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh Perpus Library Cafe? 4. Pernahkah dilakukan perubahan strategi berdasarkan hasil evaluasi?

Tabel 3.2 berisi pedoman wawancara yang digunakan untuk menggali data terkait strategi pengembangan layanan di Perpus *Library Cafe* Malang berdasarkan teori Manajemen Strategis David. Pertanyaan dalam tabel disusun untuk mengeksplorasi tiga tahapan utama, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Pedoman ini ditujukan untuk informan utama yaitu manajer, dan staf Perpus *Library Cafe* Malang. Agar proses wawancara berlangsung terarah dan mampu menghasilkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Tabel 3.3 Pedoman Wawancara Informan Pendukung Perpus Library Café
 (Sumber : Olah Data Peneliti, 2025)

Teori	Indikator	Pertanyaan
Manajemen Strategis (Fred R. David)	Evaluasi Strategi	1. Bagaimana anda pertama kali mengetahui keberadaan Perpus Library Cafe dan layanan <i>library cafe</i> ? 2. Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi atau menggunakan layanan Perpus Library Cafe? 3. Menurut anda bagaimana kenyamanan fasilitas yang tersedia di Perpus Library Cafe?

Teori	Indikator	Pertanyaan
		4. Apakah layanan di Perpus Library Cafe membantu meningkatkan minat baca atau kegiatan literasi? 5. Apa kegiatan atau program yang paling berkesan selama anda berkunjung? 6. Apa saran anda agar layanan Perpus Library Cafe lebih baik dan menarik di masa depan?

Tabel 3.3 berisi pedoman wawancara yang digunakan untuk menggali evaluasi layanan dari sudut pandang pengunjung Perpus *Library Cafe* Malang. Pertanyaan-pertanyaan disusun berdasarkan tahap evaluasi strategi dalam teori Manajemen Strategis David, dengan tujuan mengetahui pengalaman, persepsi, tingkat kepuasan, serta harapan pengunjung terhadap layanan *library cafe*. Pedoman ini membantu peneliti memperoleh masukan langsung dari pengguna layanan sebagai bahan analisis pengembangan layanan di masa mendatang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan salah satu tahapan penting dalam proses penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian adalah memperoleh data yang dibutuhkan (Hardani *et al.*, 2020). Dalam penelitian ini, data akan dikumpulkan menggunakan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan merekam perilaku atau peristiwa secara langsung pada saat kejadian tersebut berlangsung. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai latar, aktivitas yang terjadi, serta individu yang terlibat di dalamnya (Nasution, 2023). Dalam Penelitian ini observasi dilakukan secara langsung di Perpus *Library Cafe* Malang guna melihat aktivitas, kondisi fisik, serta interaksi antara staf dan pengunjung dalam ruang layanan *library cafe*. Peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi di lapangan dan mengamati bagaimana strategi pengembangan layanan diterapkan.

b. Wawancara

Wawancara terstruktur adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan diajukan secara sama kepada semua responden. Pewawancara juga dapat menggunakan alat bantu seperti rekaman suara atau materi visual untuk mendukung kelancaran wawancara (Nasution, 2023). Dalam penelitian ini, wawancara terstruktur dilakukan kepada manajer, staf pengelola, dan pengguna layanan di Perpus *Library Cafe* dengan kriteria informan yang sudah ditentukan. Sehingga total informan berjumlah empat sampai lima informan. Proses wawancara dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan perkiraan durasi sekitar 60 menit per informan. Pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali informasi terkait strategi pengembangan layanan inovatif berbasis konsep *library cafe*. Adapun pedoman wawancara ini disusun berdasarkan teori manajemen strategi dari David yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dari teknik observasi dan wawancara. Teknik ini dilakukan dengan cara menghimpun berbagai dokumen atau data yang relevan dengan penelitian, lalu dianalisis untuk memastikan kebenarannya (Nasution, 2023). Sumber dokumentasi dalam penelitian ini meliputi berbagai arsip dan bahan pendukung dari Perpus *Library Cafe*, antara lain profil lembaga, dokumen program dan kegiatan yang berkaitan dengan layanan *library cafe*, dan foto kegiatan yang menggambarkan kondisi ruang layanan beserta sarana dan prasarannya. Seluruh dokumen tersebut digunakan sebagai pelengkap dari hasil observasi dan wawancara.

3.7 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi hal penting agar hasil penelitian dapat dipercaya dan diakui. Terdapat empat kriteria utama dalam uji keabsahan data yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Empat kriteria ini menjadi tolak ukur bagi peneliti kualitatif dalam memastikan bahwa temuan yang dihasilkan benar-benar sahih dan berkualitas (Hardani *et al.*, 2020).

a. *Credibility*

Menekankan pada kebenaran data yang diperoleh sehingga dapat dipercaya oleh pembaca maupun informan. Salah satu teknik yang umum digunakan untuk meningkatkan kredibilitas adalah triangulasi, yakni memverifikasi temuan melalui beragam sumber data dan metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, *credibility* diperkuat dengan triangulasi sumber melalui wawancara kepada staf pengelola dan pengunjung. Triangulasi teknik juga digunakan melalui kombinasi wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. *Transferability*

Berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Hal ini dicapai dengan penyajian uraian rinci (*thick description*) tentang lokasi penelitian, informan, serta proses penelitian, sehingga pembaca dapat menilai kesesuaian temuan dengan konteks yang berbeda. Dalam penelitian ini, *transferability* dicapai dengan memberikan deskripsi yang detail mengenai kondisi Perpus *Library Cafe*, mulai dari konsep *library cafe* yang diterapkan dan strategi manajemen layanan.

c. *Dependability*

Digunakan untuk menilai kualitas proses penelitian. Validitas dependabilitas dapat dilakukan dengan *dependability audit*, yaitu pemeriksaan catatan proses penelitian (*audit trail*) untuk memastikan bahwa penelitian telah dilakukan secara hati-hati dan sistematis. Dalam penelitian ini, *dependability* dijaga melalui pencatatan rinci setiap tahap penelitian, termasuk proses wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sehingga apabila diteliti kembali, proses penelitian dapat ditelusuri dengan jelas.

d. *Confirmability*

Berhubungan dengan objektivitas penelitian. Aspek ini menekankan bahwa hasil penelitian benar-benar berasal dari data, bukan semata-mata interpretasi atau bias peneliti. Pemeriksaan dapat dilakukan bersamaan dengan *dependability audit*, untuk memastikan bahwa temuan didukung oleh bukti yang terdokumentasi. Dalam penelitian ini, *confirmability* diwujudkan dengan menyimpan bukti dokumentasi

berupa transkrip wawancara, foto kegiatan observasi, serta catatan lapangan yang menunjukkan bahwa temuan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan.

3.8 Analisis Data

Setelah proses uji keabsahan data, tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah analisis data. Analisis data memiliki peran penting dalam proses ilmiah karena membantu peneliti menginterpretasikan data mentah menjadi informasi yang bermakna. Data yang belum dianalisis tidak memiliki makna yang jelas, sehingga perlu diolah agar dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman yang mencakup tiga komponen utama, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pengorganisasian dan pemfokusan data agar sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, data hasil wawancara dengan staf pengelola dan pengunjung Perpus *Library Cafe* disusun dan dikelompokkan untuk memudahkan peneliti dalam memahami temuan penelitian. Data difokuskan pada aspek strategi pengembangan layanan yang diterapkan di Perpus *Library Cafe* sehingga mendukung proses analisis dan penarikan kesimpulan.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi yang sistematis, menggambarkan hasil pengumpulan data secara terstruktur dan logis. Data dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi kegiatan di Perpus *Library Cafe* akan disusun dalam uraian deskriptif, sehingga memudahkan peneliti melihat pola, hubungan antar data, serta merumuskan temuan mengenai strategi pengembangan layanan berbasis *library cafe*.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan proses akhir dalam analisis, di mana peneliti menyimpulkan temuan berdasarkan hasil interpretasi data. Kesimpulan diarahkan pada strategi pengembangan layanan inovatif *library cafe* di Perpus *Library Cafe*, yang meliputi aspek perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi. Hasil analisis ini menunjukkan bagaimana strategi tersebut berkontribusi dalam menciptakan

layanan informasi yang lebih adaptif, kreatif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti menyajikan hasil temuan berdasarkan wawancara dengan informan di Perpus *Library Cafe* Malang. Pemaparan dilakukan dengan mengacu pada tahapan manajemen strategi menurut Fred R. David (2017), yaitu perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi, untuk menggambarkan proses pengembangan layanan secara menyeluruh.

4.1.1 Gambaran Umum Perpus *Library Cafe*

Perpus *Library Cafe* Malang merupakan lembaga informasi yang mengusung konsep perpustakaan yang dipadukan dengan kafe, dengan tujuan menghadirkan ruang literasi yang nyaman, tenang, dan ramah bagi masyarakat. Secara lokasi, Perpus *Library Cafe* Malang beralamat di Jl. Sulfat, Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur 65122. Kehadirannya berawal dari inisiatif pemilik untuk menyediakan ruang alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan tempat belajar dan membaca dengan suasana yang lebih santai dibandingkan perpustakaan formal. Konsep literasi yang diterapkan tidak hanya terbatas pada aktivitas membaca buku, tetapi dimaknai secara lebih luas melalui kegiatan berbasis nilai *reading*, *sharing*, dan *inspiring*. Seiring waktu, tempat ini berkembang menjadi ruang pertemuan ide, diskusi, dan kolaborasi berbagai komunitas literasi di Kota Malang.

Perpus *Library Cafe* Malang dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dirancang untuk menunjang kenyamanan pengunjung dalam melakukan aktivitas literasi. Fasilitas yang tersedia antara lain rak koleksi buku, area duduk yang nyaman dengan konsep kafe, ruang diskusi yang dapat digunakan untuk kegiatan komunitas, serta akses internet yang mendukung aktivitas belajar dan bekerja. Keberadaan fasilitas tersebut menjadi sarana pendukung dalam menciptakan pengalaman belajar dan membaca yang lebih fleksibel bagi para pengunjung.



Gambar 4.1 Area Indoor Perpustakaan Library Cafe
(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2026)



Gambar 4.2 Area Outdoor Perpustakaan Library Cafe
(Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2026)

Selain itu, Perpustakaan Library Cafe Malang juga menyediakan berbagai layanan yaitu, layanan koleksi buku yang dapat dibaca di tempat. Layanan baca di area *indoor* dan *outdoor* dengan suasana tenang tanpa musik. Layanan literasi melalui kegiatan *talkshow*, *workshop*, bedah buku, serta kolaborasi dengan komunitas dan individu profesional. Layanan *food and beverage* yang berfungsi sebagai pendukung kenyamanan pengunjung. Layanan *hospitality* yang menjadi prioritas utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengguna. Seluruh layanan

tersebut dikelola secara terpadu untuk mendukung tujuan Perpus *Library Cafe* Malang sebagai ruang literasi alternatif sekaligus tempat bersantai yang edukatif.

4.1.2 Strategi Pengembangan Layanan Lembaga Informasi Berbasis *Library Cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang

Strategi Pengembangan Layanan Lembaga Informasi Berbasis *Library Cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang merupakan upaya yang dilakukan pengelola dalam mengembangkan dan mempertahankan layanan literasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat. Strategi ini dirancang untuk menjadikan Perpus *Library Cafe* Malang tidak hanya sebagai tempat penyedia koleksi bacaan, tetapi juga sebagai ruang literasi yang mampu memadukan fungsi perpustakaan dengan konsep kafe. Berikut adalah gambaran strategi pengembangan layanan lembaga informasi berbasis *library cafe* yang diterapkan di Perpus *Library Cafe* Malang.

a. Perumusan Strategi

Tahapan perumusan strategi pengembangan layanan merupakan tahap awal dalam manajemen strategis yang berfungsi untuk menetapkan arah dasar pengembangan layanan. Pada tahap ini, pengelola mulai menentukan arah awal pengembangan layanan yang akan menjadi pijakan dalam perumusan dan pelaksanaan strategi selanjutnya. Adapun hasil perumusan strategi pengembangan layanan di Perpus *Library Cafe* Malang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1 Transkrip Perumusan Strategi

(Sumber : Olah Data Peneliti, 2026)

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
"Perpus <i>Library Cafe</i> itu sebenarnya sudah punya visi dan misi sejak sebelum kami buka... value yang kami bawa itu memang literasi..." (RK, 2026)	1	(1a) Visi-misi telah dibentuk sebelum kafe dibuka. (1b) Literasi sebagai nilai utama.	Perumusan strategi pengembangan layanan berpedoman pada visi-misi yang telah ditetapkan sebelumnya
"Buka di jam 7 ini menjadi prioritas... pengunjung butuh tempat di pagi hari"	2	(2a) Jam operasional sebagai peluang peningkatan akses layanan	Pengelola mengidentifikasi peluang eksternal berupa kebutuhan

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>untuk bekerja, baca buku, atau ngerjain tugas.” (RK, 2026)</i>			ruang literasi di pagi hari.
<i>“Kondisi cuaca, terutama saat musim hujan, memengaruhi jumlah kunjungan. Hal yang dapat dilakukan adalah meningkatkan pengenalan layanan kepada masyarakat sebagai upaya memperkuat citra.” (RK, 2026)</i>	3	(3a) Cuaca, terutama musim hujan, menurunkan jumlah kunjungan. (3b) Peningkatan pengenalan layanan dilakukan sebagai upaya antisipasi dari ancaman eksternal.	Cuaca menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi kunjungan, sehingga perlu diantisipasi melalui penguatan pengenalan layanan kepada masyarakat.
<i>“Kami buka di jam 7... tidak ada background musik... terus memperbarui koleksi... menjaga kebersihan dan kelengkapan fasilitas.” (RK, 2026)</i>	4	(4a) Jam operasional pagi. (4b) suasana tenang tanpa musik. (4c) Pembaruan koleksi. (4d) Kebersihan dan kelengkapan fasilitas.	Kekuatan internal terletak pada penyediaan ruang literasi yang nyaman dan berkualitas.
<i>“Tantangan dari layanan kami itu kapasitas... tempat full jadi pengunjung ada yang balik lagi... kami menambahkan tempat duduk.” (RK, 2026)</i>	5	(5a) Keterbatasan kapasitas ruang. (5b) Penambahan tempat duduk sebagai respon.	Kelemahan berupa kapasitas ruang direspon melalui penambahan fasilitas tempat duduk.
<i>“Ke depannya, Perpus Library Cafe bertujuan menjadi lembaga yang unggul di bidangnya.” (RK, 2026)</i>	6	(6a) Tujuan menjadi lembaga yang unggul di bidangnya.	Tujuan pengembangan layanan diarahkan untuk meningkatkan kualitas layanan agar menjadi lembaga yang unggul.
<i>“Pertimbangan utama dalam menetapkan strategi layanan berawal</i>	7	<i>(7a) Strategi berpedoman pada nilai reading, sharing,</i>	Pemilihan strategi didasarkan pada nilai-nilai literasi sebagai

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>dari value reading, sharing, inspiring...” (RK, 2026)</i>		<i>inspiring</i> sesuai dengan visi mereka.	dasar pengembangan layanan.
<i>“Berawal dari tujuan menjadi lembaga yang unggul, kami melihat kebutuhan pengunjung. Strategi yang dilakukan melalui kolaborasi program atau kegiatan, kemudian menyesuaikan layanan berdasarkan respon pengunjung serta meningkatkan pengenalan secara bertahap (RK, 2026)</i>	8	(8a) Berorientasi pada tujuan menjadi lembaga yang unggul. (8b) Strategi dilakukan melalui kolaborasi program/kegiatan. (8c) Penyesuaian layanan berdasarkan respon pengunjung. (8d) Pengenalan layanan ditingkatkan secara bertahap.	Berdasarkan tujuan menjadi lembaga yang unggul (6) dan nilai layanan yang berpedoman pada literasi (7), strategi pengembangan dilakukan dengan melihat kebutuhan pengunjung melalui kolaborasi program/kegiatan. Upaya ini sekaligus digunakan untuk mengenalkan layanan dan menyesuaikannya agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
<i>“Untuk layanan koleksi, kami menerima buku dari berbagai sumber seperti koleksi owner, pembelian, dan hibah. Tapi buku yang masuk tetap kami filter sesuai value kami... Kami juga melihat kebutuhan customer, kami kembangkan dari sisi pengelolaan seperti pengkodean dan katalog digital. (RK, 2026)</i>	9	(9a) Sumber dan seleksi koleksi berbasis <i>value</i> . (9b) Pengembangan koleksi sesuai kebutuhan pengguna. (9c) Optimalisasi pengelolaan melalui sistem katalog digital.	Berdasarkan visi literasi (1), nilai layanan (7), kebutuhan pengguna (9), serta ancaman eksternal berupa kondisi cuaca yang mempengaruhi jumlah kunjungan (3), strategi layanan koleksi dirumuskan melalui penguatan layanan koleksi berbasis literasi dan akses informasi bagi pengunjung.
<i>“Untuk layanan baca, kami menyediakan ruang indoor dan outdoor</i>	10	(10a) Penyediaan ruang baca <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i> . (10b) Fasilitas pendukung	Berdasarkan peluang kebutuhan ruang di pagi hari (2), strategi layanan area baca

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>dengan fasilitas yang nyaman dan suasana tenang tanpa musik. Kami juga menjaga kenyamanan dan ketertiban pengunjung agar tetap kondusif.” (RK, 2026)</i>		kenyamanan. (10c) suasana tenang tanpa musik. (10d) Pengelolaan kenyamanan dan ketertiban pengunjung.	dirumuskan melalui penyediaan ruang baca <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i> yang nyaman bagi pengunjung. Selain itu, adanya kelemahan berupa keterbatasan kapasitas tempat duduk saat pengunjung ramai (5) direspon dengan strategi penambahan tempat duduk untuk meningkatkan daya tampung pengunjung.
<i>“Daftar menu disini kami buat modelnya seperti perpustakaan dengan nama menu ‘daftar pustaka’. Untuk layanan F&B saat ini masih fokus dine in, tetapi kami juga proses pengajuan layanan online seperti gofood, shopeefood, dan grabfood. Selain itu kami juga melakukan inovasi menu mengikuti kebutuhan pengunjung serta terus meningkatkan kualitas dan variasi menu.” (RK, 2026)</i>	11	(11a) Menu F&B menggunakan konsep perpustakaan melalui penamaan “daftar pustaka”. (11b) Layanan F&B berfokus pada <i>dine in</i> dan sedang dikembangkan ke layanan online. (11c) Dilakukan inovasi menu mengikuti kebutuhan pelanggan. (11d) Pengelola meningkatkan kualitas dan variasi menu.	Berdasarkan visi literasi Perpus <i>Library Cafe</i> (1), tujuan pengembangan layanan untuk menjadi Lembaga yang unggul dibidangnya (6), strategi layanan <i>food and beverage</i> dirumuskan melalui penyediaan berbagai pilihan makanan dan minuman yang mendukung aktivitas literasi pengunjung. Strategi tersebut diwujudkan melalui konsep menu bertema perpustakaan “daftar pustaka”, pengembangan layanan dari <i>dine in</i> menuju <i>platform online</i> , serta inovasi menu dan peningkatan kualitas layanan sesuai kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa proses perumusan strategi layanan di Perpus *Library Cafe* sudah memiliki arah yang jelas sejak awal pendiriannya. Pengelola menyampaikan bahwa visi dan misi telah ditetapkan sebelum kafe ini beroperasi, dengan menempatkan literasi sebagai nilai utama. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pengembangan layanan yang dilakukan tidak terlepas dari tujuan awal yang ingin dicapai, yaitu menghadirkan ruang yang mendukung aktivitas literasi bagi pengunjung.

Dalam proses perumusan strategi, pengelola juga mempertimbangkan kondisi eksternal, khususnya kebutuhan pengunjung. Salah satu bentuknya adalah penentuan jam operasional yang dimulai sejak pukul 07.00 pagi. Keputusan ini didasarkan pada kebutuhan masyarakat yang memerlukan tempat untuk membaca, bekerja, atau mengerjakan tugas di pagi hari. Di sisi lain, terdapat faktor eksternal yang menjadi tantangan, seperti kondisi cuaca. Pada musim hujan, jumlah kunjungan cenderung menurun. Situasi ini tidak dapat dikendalikan secara langsung oleh pengelola, sehingga langkah yang dilakukan adalah memperkuat citra lembaga melalui promosi di media sosial, penyelenggaraan kegiatan literasi secara rutin dengan kerja sama dengan komunitas. Upaya tersebut dilakukan agar Perpus *Library Cafe* tetap dikenal, diingat, dan memiliki daya tarik bagi pengunjung meskipun kondisi kunjungan sedang menurun.

Dari aspek internal, kekuatan utama Perpus *Library Cafe* terletak pada kualitas ruang dan layanan yang diberikan. Suasana yang tenang tanpa musik, koleksi yang terus diperbarui, serta fasilitas yang bersih dan lengkap menjadi faktor pendukung kenyamanan pengunjung. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelola berupaya menciptakan lingkungan yang kondusif untuk kegiatan literasi. Namun demikian, terdapat pula kelemahan yang dihadapi, yaitu keterbatasan kapasitas ruang. Ketika jumlah pengunjung meningkat, tidak semua dapat terakomodasi dengan baik. Untuk mengatasi hal tersebut, pengelola melakukan penambahan tempat duduk sebagai bentuk penyesuaian terhadap tingginya minat pengunjung.

Dalam jangka panjang, Perpus *Library Cafe* memiliki tujuan untuk menjadi lembaga yang unggul di bidangnya. Tujuan ini kemudian menjadi dasar dalam menentukan arah pengembangan layanan. Nilai utama seperti *reading*, *sharing*, dan

inspiring digunakan sebagai landasan dalam merancang berbagai strategi yang diterapkan. Pada layanan literasi strategi yang dilakukan adalah melalui penyelenggaraan program atau *event* berbasis kolaborasi. Pengelola melihat *tren* dan kebutuhan pengunjung, kemudian menghadirkan kegiatan yang relevan dengan minat pengunjung. Respon dari kegiatan tersebut selanjutnya dijadikan bahan evaluasi untuk mengembangkan layanan yang lebih sesuai. Pada layanan koleksi, sumber buku berasal dari berbagai pihak, seperti koleksi pribadi, pembelian, dan hibah. Meskipun demikian, setiap koleksi tetap melalui proses seleksi agar sesuai dengan nilai literasi yang diusung. Selain itu, pengelolaan koleksi juga mulai dikembangkan melalui sistem katalog digital guna mempermudah akses informasi bagi pengunjung.



Gambar 4.3 Kondisi Area Indoor Perpustakaan Library cafe pada awal buka
(Sumber : Google Review Perpustakaan Library Cafe, 2024)



Gambar 4.4 Kondisi Area Indoor Perpus Library Cafe Sekarang
(Sumber :Dokumentasi Penulis, 2026)

Untuk layanan baca, disediakan ruang *indoor* dan *outdoor* dengan fasilitas yang mendukung kenyamanan. Suasana dibuat tenang tanpa musik agar pengunjung dapat lebih fokus. Pengelola juga menjaga ketertiban agar aktivitas membaca tetap kondusif. Selain itu, keterbatasan kapasitas yang ada direspon dengan penambahan tempat duduk untuk meningkatkan daya tampung. Sementara itu, pada layanan *food and beverage*, konsep literasi tetap diintegrasikan, salah satunya melalui penamaan menu seperti “daftar pustaka”. Layanan saat ini masih berfokus pada *dine in*, namun sedang dikembangkan ke *platform online* seperti *Gofood*, *Shopeefood*, dan *Grabfood*. Pengelola juga terus melakukan inovasi serta peningkatan kualitas menu agar sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengunjung.

b. Implementasi Strategi

Tahapan implementasi strategi pengembangan layanan merupakan tahap lanjutan dalam manajemen strategis yang berfungsi untuk merealisasikan arah strategi ke dalam praktik operasional layanan. Pada tahap ini, pengelola mulai menerjemahkan strategi yang telah dirumuskan ke dalam berbagai kebijakan, program, serta aktivitas layanan yang dijalankan sehari-hari. Adapun hasil implementasi strategi pengembangan layanan di Perpus *Library Cafe* Malang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2 Transkrip Implementasi Strategi*(Sumber : Olah Data Peneliti, 2026)*

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>“Kami fokus pada peningkatan kualitas layanan kami, apa yang kurang akan kami tingkatkan dan yang sudah bagus kami pertahankan. kami ingin perpustakaan ini tetap menjadi pilihan pengunjung.” (RK, 2026)</i>	12	(12a) Peningkatan kualitas layanan berkelanjutan. (12b) Mempertahankan layanan yang sudah baik. (12c) Target tetap menjadi pilihan utama	Tujuan tahunan diarahkan pada peningkatan kualitas layanan agar tetap menjadi pilihan utama bagi pengunjung.
<i>“Kami juga memberikan apresiasi atau reward ke staf sebagai bentuk penghargaan atas kinerja mereka, biar mereka lebih semangat dalam bekerja. (RK, 2026)</i>	13	(13a) Pemberian reward sebagai bentuk apresiasi kinerja staf. (13b) Reward bertujuan meningkatkan semangat kerja staf.	Pemberian <i>reward</i> digunakan sebagai upaya pengelola dalam memotivasi staf agar tetap semangat dan meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan.
<i>“Manajer kasih semangat dan saling mengingatkan untuk tetap profesional saat melayani pengunjung.” (AN, 2026)</i>	14	(14a) Pemberian semangat oleh manajer. (14b) Pengingat sikap profesional.	Manajer berperan dalam membangun semangat kerja dan menjaga profesionalitas karyawan dalam pelayanan.
<i>“Manajer sering mengingatkan tujuan kerja, memberi arahan, dan saling support saat kondisi ramai atau melelahkan.” (RF, 2026)</i>	15	(15a) Arahan mengenai tujuan kerja. (15b) Dukungan antar rekan kerja.	Manajer mengarahkan tujuan kerja serta mendorong kerja sama tim dalam menghadapi kondisi kerja.
<i>“Struktur terdiri dari owner, manajer, staf finance, bar, dan kitchen... manajer mengoordinasikan operasional... staf memiliki tugas sesuai peran serta turut merawat koleksi dan</i>	16	(16a) Struktur organisasi layanan. (16b) Peran koordinatif manajer. (16c) Pembagian tugas staf. (16d) Dukungan staf dalam koleksi dan event.	Pengalokasian sumber daya dilakukan melalui pembagian peran yang mendukung operasional layanan.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>mendukung event.” (RK, 2026)</i>			
<i>“Kami tidak punya budget khusus marketing... promosi berjalan melalui event dengan pemberian voucher diskon serta konten media sosial yang organik.” (RK, 2026)</i>	17	(17a) Promosi terintegrasi dengan event layanan. (17b) Pemberian voucher untuk kunjungan ulang. (17c) Promosi media sosial secara organik.	Strategi promosi dilakukan melalui integrasi event, pemberian voucher, dan pemanfaatan media sosial organik tanpa anggaran khusus.
<i>“Sejauh ini customer yang masuk biasanya tahu dari tiktok karena viewersnya lumayan banyak jadi ya orang tahu itu. Kalau instagram itu masuk ke manajernya karena beliau yang membuat konten di instagram dan setiap konten fyp pengunjung ramai banget” (RF, 2026)</i>	18	(17a) TikTok sebagai sumber pengenalan lembaga (17b) Instagram dikelola manajer. (17c) Konten berdampak pada kunjungan.	Media sosial dimanfaatkan sebagai sarana utama meningkatkan pengenalan lembaga dan menarik kunjungan pelanggan.
<i>“Nilai utama yang dijaga adalah hospitality... staf tidak hanya menjalankan tugas teknis tetapi juga bersikap ramah dan menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.” (RK, 2026)</i>	19	(19a) Hospitality sebagai nilai utama. (19b) Sikap ramah dalam pelayanan. (19c) Menciptakan kenyamanan pengunjung	Hospitality menjadi nilai utama yang diwujudkan melalui pelayanan ramah untuk menciptakan kenyamanan pengunjung.
<i>“Saya melayani pengunjung dengan ramah dan menjaga kenyamanan supaya pengunjung betah.” (AN, 2026)</i>	20	(20a) Sikap ramah dalam pelayanan (20b) Menjaga kenyamanan pengunjung	Sikap ramah dan upaya menjaga kenyamanan menjadi kunci dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.
<i>“Untuk layanan literasi, kami mempunyai 2 program yaitu perpustakaan writing dan perpustakaan talks. Dalam program kami</i>	21	(21a) Program literasi berupa Perpustakaan Writing dan Perpustakaan Talks.	Kebijakan layanan literasi dilaksanakan melalui program Perpustakaan Writing dan Perpustakaan Talks yang

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>berkolaborasi dengan komunitas dan individu profesional...” (RK, 2026)</i>		(21b) Program dilaksanakan melalui kolaborasi dengan komunitas dan individu profesional.	menghadirkan kegiatan <i>talkshow</i> , <i>workshop</i> kepenulisan, diskusi, dan bedah buku melalui kolaborasi dengan komunitas dan individu profesional.
<i>“Untuk layanan koleksi, kami mendapatkan dari koleksi owner, kolega owner, ada yang beli sendiri juga dan hibah... buku yang kami terima tetap kami filter dulu sebelum ditaruh di display... buku yang kami display adalah buku self-development, bisnis, manajemen, psikologi... dan koleksi hanya bisa dibaca di tempat.” (RK, 2026)</i>	22	(22a) Sumber koleksi dari owner, kolega, pembelian, dan hibah. (22b) Seleksi koleksi sesuai nilai lembaga. (22c) Koleksi dibaca di tempat.	Pengelolaan koleksi dilakukan melalui berbagai sumber dengan proses seleksi sesuai nilai lembaga, serta penerapan sistem layanan baca di tempat.
<i>“Staf menjaga koleksi dengan memberi tempelan katalog, membuat kode berdasarkan genre, dan menata kembali buku yang telah dibaca pengunjung.” (AN, 2026)</i>	23	(23a) Pengodean dan pelabelan koleksi. (23b) Keterlibatan staf dalam pemeliharaan. (23c) Penataan ulang buku setelah digunakan.	Pengelolaan koleksi dilakukan secara sistematis melalui pengodean, pelabelan, dan penataan ulang oleh staf untuk menjaga keteraturan koleksi.
<i>“Layanan baca tersedia di indoor dan outdoor dengan fasilitas seperti tempat duduk, meja, stopkontak, proyektor, serta menjaga kebersihan, keamanan, dan kenyamanan ruang.” (RK, 2026)</i>	24	(24a) Penyediaan ruang indoor dan outdoor. (24b) Fasilitas pendukung layanan. (24c) Pengelolaan kenyamanan dan ketenangan ruang.	Layanan baca disediakan melalui ruang indoor dan outdoor dengan fasilitas lengkap serta pengelolaan kenyamanan untuk mendukung aktivitas pengunjung.
<i>“Kalau ramai, kami menegur perlahan agar tidak terlalu berisik</i>	25	(25a) Peneguran untuk menjaga ketertiban. (25b)	Ketertiban pengunjung dijaga melalui teguran

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>karena citra di sini memang suasana yang tenang.</i> ” (AN, 2026)		suasana tenang sebagai identitas layanan.	secara sopan untuk mempertahankan suasana tenang sebagai ciri layanan.
<i>“Baru kali ini nemu kafe yang benar-benar sunyi dan menyediakan buku... suka dengan suasananya yang sunyi, nyaman, dan bersih.”</i> (AB, 2026)	26	(26a) Suasana sunyi dan nyaman dirasakan pengunjung. (26b) Kebersihan mendukung aktivitas membaca	Pengunjung merasakan suasana yang sunyi, nyaman, dan bersih sehingga mendukung aktivitas membaca.
<i>“Kami menyediakan makanan dan minuman seperti kopi, matcha, coklat... menu dibuat seperti ‘daftar pustaka’... layanan masih fokus dine-in dan sedang proses pengajuan layanan online.”</i> (RK, 2026)	27	(27a) Penyediaan makanan dan minuman. (27b) Penamaan menu bernuansa literasi. (27c) Fokus layanan dine-in dan pengembangan layanan online.	Layanan <i>food and beverage</i> disediakan dengan konsep literasi melalui penamaan menu, berfokus pada <i>dine-in</i> , serta dikembangkan ke layanan <i>online</i> .
<i>“Kami pakai sistem FIFO... menu diuji coba, dievaluasi, dan diputuskan oleh manajer dengan melibatkan staf kitchen dalam RnD.”</i> (RF, 2026)	28	(28a) Penerapan sistem FIFO. (28b) Uji coba dan evaluasi menu. (28c) Keterlibatan staf kitchen dalam RnD.	Pengelolaan menu dilakukan secara terstruktur melalui sistem FIFO, uji coba dan evaluasi, serta kolaborasi dengan staf <i>kitchen</i> dalam RnD.

Berdasarkan Tabel 4.2 implementasi strategi di Perpus *Library Cafe* berfokus pada upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Pengelola menekankan bahwa layanan yang sudah berjalan dengan baik akan dipertahankan, sementara yang masih kurang terus diperbaiki. Hal ini dilakukan agar Perpus *Library Cafe* tetap menjadi pilihan utama bagi pengunjung. Pengelola berupaya memotivasi karyawan melalui pemberian *reward* sebagai bentuk apresiasi atas kinerja mereka, sehingga semangat kerja tetap terjaga. Selain itu, manajer juga berperan aktif dalam memberi arahan, semangat, dan mengingatkan staf untuk tetap profesional, sehingga tercipta kerja sama tim yang baik dan pelayanan kepada pengunjung tetap optimal.

Dari sisi organisasi, pembagian tugas sudah dilakukan secara jelas. Struktur terdiri dari owner, manajer, staf *finance*, staf bar, dan staf kitchen. Masing-masing memiliki peran sesuai tanggung jawabnya, sementara manajer berfungsi sebagai koordinator dalam operasional sehari-hari. Selain menjalankan tugas utama, staf juga ikut terlibat dalam kegiatan lain seperti merawat koleksi dan mendukung pelaksanaan *event*. Dari sisi pelayanan, nilai utama yang dijaga adalah *hospitality*. Staf tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga berusaha memberikan pelayanan yang ramah dan menciptakan kenyamanan bagi pengunjung. Sikap ini menjadi salah satu faktor yang membuat pengunjung merasa betah dan ingin kembali lagi.



Gambar 4. 5 Akun Tiktok Perpus Library Cafe Malang
(Sumber: Akun Tiktok @perpus.cafe, 2026)

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa akun TikTok Perpus *Library Cafe* dimanfaatkan sebagai media promosi digital untuk menjangkau *audiens* yang lebih luas. Konten yang diunggah tidak hanya menampilkan suasana tempat dan fasilitas, tetapi juga aktivitas pengunjung serta program yang diselenggarakan. Tingginya interaksi dan jumlah penonton pada beberapa konten memperlihatkan bahwa media sosial, khususnya TikTok dan Instagram, memiliki peran penting dalam mendukung strategi pemasaran yang dilakukan secara organik. Pemanfaatan media sosial ini juga terintegrasi dengan kegiatan layanan, seperti penyelenggaraan *event* yang disertai pemberian *voucher* diskon, sehingga tidak hanya berfungsi sebagai

sarana promosi, tetapi juga sebagai upaya menarik kunjungan dan membangun keterlibatan pengunjung secara berkelanjutan.



Gambar 4. 6 Pamflet Event Bedah Buku Kolaborasi dengan @maliki.bookparty
(Sumber: Akun Instagram @perpus.cafe, 2026)

Gambar 4.6 menunjukkan pelaksanaan *event* bedah buku sebagai bagian dari strategi pengembangan layanan literasi di Perpus *Library Cafe* yang dilakukan melalui kolaborasi dengan komunitas. Kegiatan ini mencerminkan implementasi strategi pada layanan utama, khususnya layanan literasi, yang diwujudkan melalui program Perpus Writing dan Perpus Talks dengan melibatkan komunitas maupun individu profesional. Melalui kegiatan tersebut, Perpus *Library Cafe* tidak hanya menghadirkan aktivitas literasi yang interaktif, tetapi juga meningkatkan keterlibatan pengunjung serta memperkuat daya tarik layanan.



Gambar 4.7 Daftar Koleksi pada Perpus Library Cafe Malang
(Sumber: Hasil Dokumentasi Peneliti, 2026)

Gambar 4.7 menunjukkan implementasi strategi pada layanan koleksi, buku diperoleh dari berbagai sumber, seperti koleksi owner, kolega, pembelian, dan hibah. Namun, tidak semua buku langsung ditampilkan, karena tetap melalui proses seleksi agar sesuai dengan nilai yang diusung. Selain itu, sistem layanan yang diterapkan adalah baca di tempat, sehingga koleksi tetap terjaga. Pengelolaan koleksi juga dilakukan secara terstruktur. Staf memberikan kode dan label berdasarkan kategori, serta menata kembali buku setelah digunakan oleh pengunjung. Hal ini bertujuan untuk menjaga keteraturan koleksi dan memudahkan akses bagi pengunjung.

Untuk layanan baca, disediakan area indoor dan outdoor dengan fasilitas yang cukup lengkap, seperti meja, kursi, stopkontak, dan proyektor. Kebersihan, keamanan, dan kenyamanan ruang juga dijaga dengan baik. Suasana tenang menjadi ciri khas tempat ini, sehingga ketika kondisi mulai ramai, staf akan menegur secara perlahan agar suasana tetap kondusif. Kondisi tersebut juga dirasakan langsung oleh pengunjung, yang menilai bahwa Perpus Library Cafe memiliki suasana yang sunyi, nyaman, dan bersih.



Gambar 4. 8 Daftar Menu pada Perpustakaan Library Cafe
(Sumber: Hasil Dokumentasi Peneliti, 2026)

Gambar 4.8 menunjukkan implementasi strategi pada layanan *food and beverage* di Perpustakaan Library Cafe. Dalam layanan ini konsep literasi tetap dipertahankan, salah satunya melalui penamaan menu seperti “daftar pustaka”. Layanan saat ini masih berfokus pada *dine-in*, namun sedang dalam tahap pengembangan ke layanan online. Dari sisi pengelolaan, menu diatur menggunakan sistem FIFO, serta melalui proses uji coba dan evaluasi sebelum diputuskan. Dalam proses ini, staf kitchen juga dilibatkan untuk memastikan menu yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

c. Evaluasi Strategi

Tahapan evaluasi strategi pengembangan layanan merupakan tahap lanjutan dalam manajemen strategis yang berfungsi untuk menilai kesesuaian pelaksanaan strategi dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pada tahap ini, pengelola melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan layanan yang sedang berjalan, baik dari aspek internal maupun eksternal, guna mengetahui bagian yang perlu dipertahankan, diperbaiki, atau ditingkatkan. Adapun hasil evaluasi strategi pengembangan layanan di Perpustakaan Library Cafe Malang disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Transkrip Perumusan Strategi

(Sumber : Olah Data Peneliti, 2026)

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
“Kami memantau masukan melalui google review, kotak saran, dan komunikasi langsung dengan pengunjung untuk menentukan aspek	29	(29a) Pemantauan umpan balik pengunjung. (29b) Penilaian kemampuan internal dalam	Evaluasi strategi dilakukan melalui umpan balik pengguna dan pertimbangan kapasitas internal.

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
<i>yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.” (RK, 2026)</i>		menindaklanjuti. (29c) Penentuan prioritas perbaikan.	
<i>“kami sebisa mungkin ngobrol dengan pengunjung tentang bagaimana tempat kami, bagaimana hidangan kami, bagaimana layanan kami, bagaimana koleksi buku kami. Jadi pada akhirnya, itu akan menjadi koridor kami untuk terus berbenah. Aspek-aspek itu membuat kami berpikir apa yang harus kami perbaiki...” (RK, 2026)</i>	30	(30a) Pengumpulan masukan langsung dari pengunjung. (30b) Identifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki. (30c) Perbaikan layanan secara bertahap.	Penilaian kinerja layanan dilakukan dengan mengumpulkan masukan langsung dari pengunjung mengenai kondisi tempat, hidangan, layanan, dan koleksi buku. Masukan tersebut digunakan oleh pengelola sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek layanan yang perlu diperbaiki serta melakukan peningkatan kualitas layanan secara bertahap.
<i>“Kinerja dilihat dari keberhasilan event, peningkatan jumlah pengunjung”(RK, 2026)</i>	31	(31a) Keberhasilan kegiatan. (31b) Peningkatan jumlah pengunjung.	Penilaian kinerja layanan dilakukan melalui keberhasilan kegiatan, peningkatan jumlah pengunjung.
<i>“Evaluasi dilakukan melalui briefing pergantian shift untuk membahas suasana, layanan koleksi, dan keterampilan staf.” (RK, 2026)</i>	32	(32a) Evaluasi melalui briefing rutin. (32b) Pembahasan kondisi layanan. (30c) Peningkatan keterampilan staf.	Evaluasi layanan dilakukan secara rutin melalui briefing pergantian shift sebagai sarana untuk membahas kondisi layanan, menjaga kualitas suasana, serta meningkatkan keterampilan staf, sehingga mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan.
<i>“Briefing dilakukan sekitar 3 hari sekali untuk membahas masukan layanan.” (RF, 2026)</i>	33	(33a) Briefing berkala. (33b) Pembahasan masukan layanan.	Briefing dilakukan secara berkala untuk membahas masukan terkait layanan, sehingga menjadi upaya evaluasi dalam meningkatkan kualitas

Transkrip Dokumen	Kode	Pemadatan Fakta	Interpretasi
			pelayanan secara berkelanjutan.
“...sementara tindakan korektif dilakukan melalui perbaikan berkelanjutan tanpa mengubah arah strategi.” (RK, 2026)	34	(34a) Perbaikan layanan dilakukan secara berkelanjutan. (34b) Perbaikan tidak mengubah arah strategi yang telah ditetapkan.	Tindakan korektif dilakukan melalui perbaikan layanan secara berkelanjutan dengan tetap mempertahankan arah strategi yang telah ditetapkan. Perbaikan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan tanpa mengubah tujuan strategis organisasi.

Berdasarkan Tabel 4.3 evaluasi strategi di Perpus Library Cafe dilakukan secara berkelanjutan dengan melibatkan masukan langsung dari pengunjung. Pengelola memantau umpan balik melalui berbagai cara, seperti *Google Review*, kotak saran, serta komunikasi langsung dengan pengunjung. Dari masukan tersebut, pengelola dapat mengetahui bagian mana yang perlu diperbaiki dan menyesuaikannya dengan kemampuan internal yang dimiliki. Selain itu, pengelola juga aktif berinteraksi langsung dengan pengunjung untuk mendapatkan gambaran terkait kondisi layanan, mulai dari suasana tempat, kualitas hidangan, pelayanan, hingga koleksi buku. Hasil dari interaksi ini kemudian dijadikan dasar untuk menentukan prioritas perbaikan, yang dilakukan secara bertahap sesuai kebutuhan.

Dalam menilai kinerja, pengelola melihat beberapa indikator, seperti keberhasilan pelaksanaan *event* serta peningkatan jumlah pengunjung. Indikator ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana strategi yang diterapkan berjalan efektif. Proses evaluasi juga dilakukan secara rutin melalui *briefing*, terutama saat pergantian shift. Dalam *briefing* tersebut, tim membahas berbagai hal yang berkaitan dengan layanan, seperti kondisi suasana, pengelolaan koleksi, hingga keterampilan staf. Kegiatan ini biasanya dilakukan secara berkala, sekitar beberapa hari sekali, sebagai upaya untuk menjaga kualitas layanan tetap konsisten. Secara keseluruhan, tindakan perbaikan dilakukan secara terus-menerus tanpa mengubah

arah strategi yang telah ditetapkan. Artinya, pengelola tetap berpegang pada tujuan awal, namun melakukan penyesuaian pada aspek-aspek teknis agar layanan yang diberikan semakin baik dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

4.2 Pembahasan

Pada bagian pembahasan, temuan-temuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya dianalisis lebih lanjut dan dihubungkan dengan landasan teori guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap permasalahan penelitian.

4.2.1 Strategi Pengembangan Layanan Lembaga Informasi Berbasis *Library Cafe* di Perpustakaan *Library Cafe* Malang

Perpustakaan *Library Cafe* Malang mengembangkan layanan dengan menggabungkan fungsi literasi dan konsep kafe. Pengunjung tidak hanya datang untuk membaca, tetapi juga bisa belajar, berdiskusi, dan bersantai dalam satu tempat. Arah pengembangan layanan ditentukan dari awal melalui nilai *reading*, *sharing*, dan *inspiring*. Nilai ini kemudian diterapkan dalam berbagai layanan, seperti penyediaan ruang yang tenang tanpa musik, kegiatan literasi seperti diskusi dan *workshop*, pengelolaan koleksi yang diseleksi, serta layanan *food and beverage* yang tetap membawa konsep literasi. Dalam pelaksanaannya, strategi ini dijalankan secara bertahap dan menyesuaikan kondisi di lapangan. Pengelola melihat respon pengunjung, perkembangan kegiatan, serta melakukan perbaikan pada layanan yang masih kurang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan di Perpustakaan *Library Cafe* lebih menekankan pada pengalaman pengunjung, terutama dari segi kenyamanan ruang, kegiatan literasi, dan pelayanan. Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan mencakup perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi yang saling berkaitan. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen strategis menurut David (2017), bahwa strategi berjalan melalui tiga tahap utama tersebut. Pembahasan selanjutnya akan menjelaskan setiap tahapan berdasarkan temuan di lapangan.

a. Perumusan Strategi

Perumusan strategi merupakan tahap awal dalam manajemen strategis yang berfungsi menetapkan arah dasar pengembangan layanan. Pada tahap ini, organisasi menentukan fokus utama yang akan menjadi landasan dalam penyusunan program dan pengambilan keputusan (David, 2017).

Di Perpus *Library Cafe* Malang, strategi layanan sejak awal berfokus pada literasi sebagai identitas utama. Layanan yang dikembangkan tidak hanya menyediakan buku, tetapi juga menghadirkan ruang yang nyaman untuk membaca dan berdiskusi. Sementara itu, layanan *food and beverage* berfungsi sebagai pendukung agar pengunjung lebih betah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perpustakaan sebagai layanan publik tidak hanya berfungsi menyediakan fasilitas, tetapi juga menciptakan suasana ruang dan interaksi sosial yang memengaruhi pengalaman pengguna (Mady & Hewidy, 2025).

Selain berlandaskan identitas layanan, Perpus *Library Cafe* Malang juga mempertimbangkan kondisi di lapangan dalam merumuskan strategi. Hal ini terlihat dari penetapan jam operasional sejak pukul 07.00 pagi untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang ingin beraktivitas di pagi hari. Di sisi lain, pengelola juga menyadari adanya faktor seperti cuaca yang dapat memengaruhi jumlah kunjungan. Untuk mengatasinya, pengelola menyesuaikan operasional dan memperkuat citra agar tetap dikenal pengunjung. Upaya ini sejalan dengan pandangan David A. Aaker dalam buku *Building Strong Brands* yang menyatakan bahwa lembaga yang kuat adalah yang mudah diingat dan tetap dipilih oleh pengguna dalam berbagai situasi (Miranda *et al.*, 2025).

Dari sisi internal, perumusan strategi di Perpus *Library Cafe* Malang juga didasarkan pada kenyamanan ruang. Hal ini tercermin dari suasana yang dibuat tenang tanpa musik, penyediaan tempat duduk yang nyaman, serta kebersihan yang selalu dijaga. Kondisi tersebut mendukung pengunjung untuk membaca, belajar, atau bekerja dengan lebih fokus. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari ketersediaan koleksi, tetapi juga dari suasana yang dirasakan pengunjung. Selain itu, pengalaman pengguna menjadi aspek penting dalam pengembangan layanan, karena perpustakaan dituntut untuk berfokus pada

kebutuhan pengguna dan menciptakan pengalaman yang lebih baik (Ramadhan & Anjasmara, 2024).

Perpus *Library Cafe* Malang juga menghadapi kendala pada keterbatasan kapasitas ruang saat jumlah pengunjung meningkat. Kondisi ini membuat beberapa pengunjung tidak mendapatkan tempat duduk ketika sedang ramai. Hal ini menunjukkan bahwa tantangan layanan lebih banyak berada pada aspek ruang, bukan pada konsep atau pelayanan yang sudah berjalan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kenyamanan ruang dan ketersediaan tempat duduk sangat memengaruhi keputusan pengunjung dalam menggunakan suatu tempat (Farhan & Gunawan, 2025). Oleh karena itu, pengembangan kapasitas ruang dapat dipertimbangkan melalui optimalisasi tata letak dan pemanfaatan area yang belum dimaksimalkan agar daya tampung dapat meningkat tanpa mengurangi kenyamanan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan layanan literasi di Perpus *Library Cafe* Malang didasarkan pada kebutuhan, *tren*, serta respon pengunjung. Hal ini terlihat dari bagaimana pengelola menyesuaikan program dan layanan berdasarkan masukan yang diterima serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Selain itu, strategi layanan juga dilakukan melalui kolaborasi, terutama dalam kegiatan literasi seperti *event* dan diskusi yang melibatkan komunitas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tidak hanya dirancang oleh pengelola, tetapi berkembang dari kebutuhan pengunjung dan kerja sama dengan pihak lain. Temuan ini sejalan dengan kajian yang menyatakan bahwa pengembangan perpustakaan perlu dilakukan agar mampu memberikan layanan yang berkualitas sesuai kebutuhan pengguna (Puspita, 2017) serta pentingnya kolaborasi dalam pengembangan layanan berbasis komunitas (Pitri, 2021).

Strategi yang diterapkan di Perpus *Library Cafe* Malang menggabungkan layanan literasi dengan *food and beverage*. Dalam hal ini, layanan F&B berfungsi untuk mendukung kenyamanan dan pengalaman pengunjung saat membaca atau beraktivitas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang dikembangkan tidak hanya berfokus pada buku, tetapi juga pada pengalaman yang dirasakan pengunjung. Suasana yang tenang, kenyamanan ruang, serta fasilitas yang tersedia menjadi

faktor penting yang membuat pengunjung betah. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa pengalaman pengguna, termasuk suasana dan interaksi di dalam ruang, berpengaruh terhadap nilai layanan (Ramadhan & Anjasmara, 2024). Selain itu, kondisi ruang yang nyaman juga memengaruhi kepuasan dan keputusan pengunjung dalam menggunakan layanan (Mustafaruddin *et al.*, 2024)

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, perumusan strategi di Perpustakaan *Library Cafe* Malang menunjukkan kesesuaian dengan tahapan formulasi strategi dalam manajemen strategis. Kejelasan arah layanan melalui nilai *reading*, *sharing*, dan *inspiring*, pertimbangan terhadap kondisi eksternal seperti kebutuhan pasar, serta pemanfaatan kekuatan internal berupa pengelolaan *ambience* dan pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa strategi dirumuskan berdasarkan identitas lembaga dan analisis lingkungan. Dengan demikian, perumusan strategi ini telah memenuhi unsur utama perumusan strategi menurut David (2017), yaitu penetapan arah jangka panjang yang didasarkan pada faktor internal dan eksternal.

b. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan tahap pelaksanaan dari rencana yang telah disusun sebelumnya (David, 2017). Pada tahap ini, strategi mulai diterapkan dalam bentuk kegiatan dan layanan yang dijalankan sehari-hari.

Implementasi strategi di Perpustakaan *Library Cafe* Malang menunjukkan bahwa pengelola lebih fokus pada menjaga kualitas layanan. Hal ini terlihat dari upaya mempertahankan kenyamanan ruang, suasana yang tenang, serta pelayanan yang membuat pengunjung betah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pengalaman menjadi hal utama dalam layanan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, terutama dari aspek kenyamanan dan interaksi pelayanan (Oktaviani *et al.*, 2019). Selain itu, karakter layanan perpustakaan kafe juga memang menekankan suasana yang nyaman dan mendukung aktivitas membaca (Astuti & Wahyuni, 2024)

Implementasi strategi layanan di Perpustakaan *Library Cafe* Malang menunjukkan bahwa layanan literasi menjadi inti dari identitas lembaga. Hal ini terlihat dari

adanya kegiatan yang partisipatif dan kolaboratif, seperti diskusi, *workshop*, dan kegiatan berbagi yang melibatkan komunitas. Dari sisi ruang, suasana yang tenang tanpa musik, penataan tempat duduk yang nyaman, serta pengelola menjaga ketertiban pengunjung agar suasana tetap kondusif. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa *library cafe* tidak hanya menyediakan bahan bacaan, tetapi juga menghadirkan aktivitas yang membuat literasi lebih hidup dan interaktif (Aliwijaya, 2023)

Implementasi layanan koleksi di Perpus *Library Cafe* Malang menunjukkan bahwa sistem baca di tempat digunakan untuk menjaga keamanan dan ketersediaan koleksi. Namun, akses membaca menjadi terbatas karena hanya bisa di tempat. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan layanan tidak hanya pada pengelolaan koleksi, tetapi juga pada kemudahan akses bagi pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa pada konsep *library cafe*, koleksi umumnya hanya dapat dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan, sehingga menunjukkan bahwa akses pengguna menjadi terbatas pada ruang dan waktu tertentu (Dewi, 2017). Oleh karena itu, pengembangan layanan dapat dipertimbangkan melalui penerapan sistem peminjaman sebagai upaya meningkatkan aksesibilitas, tanpa mengurangi fungsi pengelolaan dan keamanan koleksi yang telah berjalan dengan baik.

Layanan *food and beverage* diintegrasikan dengan konsep literasi melalui penamaan menu “daftar pustaka”, sebagai bentuk penguatan identitas layanan. Penamaan ini menjadi ciri khas yang menunjukkan bahwa layanan F&B tidak berdiri sendiri, tetapi disesuaikan dengan identitas literasi yang diusung. Dengan cara ini, unsur kuliner tetap mendukung konsep ruang tanpa menghilangkan fungsi utamanya sebagai tempat literasi. Hal ini sejalan dengan konsep *library cafe* yang mengintegrasikan layanan makanan dan minuman dengan tema literasi sebagai bagian dari daya tarik layanan (Dewi, 2017).

Implementasi strategi di Perpus *Library Cafe* Malang juga terlihat dari upaya pengelola dalam memotivasi karyawan. Hal ini dilakukan melalui pemberian *reward* sebagai bentuk apresiasi atas kinerja staf, sehingga semangat kerja tetap terjaga. Selain itu, manajer berperan aktif dalam memberikan arahan, semangat,

serta mengingatkan staf untuk tetap bersikap profesional saat melayani pengunjung. Arahan ini dilakukan secara rutin sehingga membentuk kebiasaan kerja yang sesuai dengan nilai layanan yang diusung. Kondisi ini menunjukkan bahwa motivasi karyawan didukung oleh peran manajer dan lingkungan kerja yang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa dukungan manajemen dan hubungan kerja yang positif dapat meningkatkan kinerja pelayanan (Rafiddzaky *et al.*, 2024)

Implementasi strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia di Perpus *Library Cafe* Malang menunjukkan pola kerja yang fleksibel. Seluruh staf ikut terlibat dalam pelayanan, pengelolaan koleksi, dan kegiatan literasi sesuai kebutuhan. Staf bar berfokus pada pelayanan dan penataan fasilitas saat kegiatan berlangsung, sementara staf *kitchen* juga membantu menjaga kerapian area layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kerja sama tim yang saling mendukung dalam menjalankan layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa pengelolaan sumber daya pada *library cafe* cenderung bersifat kolaboratif (Sundari & Syam, 2024). Selain itu, keterlibatan staf secara bersama juga mendukung kualitas layanan yang lebih baik (Lubis & Azhar, 2023)

Strategi pemasaran di Perpus *Library Cafe* Malang dilakukan tanpa anggaran khusus. Promosi lebih banyak dilakukan melalui kegiatan layanan, seperti *event* literasi yang sekaligus menjadi sarana mengenalkan konsep dan suasana tempat. Selain itu, pengunjung juga diberikan *voucher* diskon untuk mendorong kunjungan ulang. Penyebaran informasi banyak terjadi melalui konten TikTok yang dibuat secara organik oleh staf maupun pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa promosi berjalan dari pengalaman langsung pengunjung dan interaksi di media sosial. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa daya tarik *library cafe* dapat terbentuk dari pengalaman dan interaksi pengunjung (Sundari & Syam, 2024). Selain itu, promosi berbasis partisipasi pengguna juga dinilai lebih efektif dalam membangun kedekatan dan keberlanjutan kunjungan (Utami *et al.*, 2025)

Budaya *hospitality* di Perpus *Library Cafe* Malang menjadi dasar dalam pelaksanaan layanan sehari-hari. Nilai ini diterapkan melalui sikap ramah, menjaga

kenyamanan, serta menciptakan suasana yang tenang bagi pengunjung. Penerapannya dilakukan secara konsisten oleh seluruh staf, baik staf kitchen maupun staf bar. Kondisi ini menunjukkan bahwa budaya kerja berperan penting dalam menjaga kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa sikap ramah dan perhatian staf berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Haloho *et al.*, 2024)

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, implementasi strategi di Perpustakaan *Library Cafe* Malang menunjukkan kesesuaian dengan tahapan implementasi strategi dalam manajemen strategis. Konsistensi kualitas pengalaman pengunjung, pelaksanaan program literasi yang partisipatif, pengelolaan ruang yang menekankan ketenangan, integrasi layanan *food and beverage* dengan konsep literasi, serta penerapan budaya kerja *hospitality* memperlihatkan bahwa strategi diterapkan melalui tindakan operasional yang selaras dengan arah layanan. Dengan demikian, implementasi strategi ini telah memenuhi unsur utama pelaksanaan strategi menurut David (2017), yaitu penerjemahan rencana strategis ke dalam program, pelayanan, dan perilaku organisasi yang mendukung tercapainya tujuan lembaga.

c. Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi merupakan tahap untuk melihat sejauh mana strategi yang sudah dijalankan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (David, 2017). Pada tahap ini, pengelola menilai hasil pelaksanaan strategi melalui respon pengunjung, kondisi layanan, serta perbaikan yang perlu dilakukan agar kualitas layanan tetap terjaga.

Evaluasi layanan di Perpustakaan *Library Cafe* Malang dilakukan dengan memanfaatkan umpan balik dari pengunjung. Pengelola memantau ulasan di *Google Review*, menyediakan kotak saran, serta sesekali berbincang langsung dengan pengunjung untuk mengetahui pengalaman mereka. Masukan tersebut kemudian digunakan untuk menentukan bagian layanan yang perlu diperbaiki atau dipertahankan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya respon terhadap pengalaman pengguna dalam menjaga kualitas dan kepuasan layanan (Lubis *et al.*, 2024).

Indikator kinerja di Perpus *Library Cafe* Malang dilihat dari keterlibatan pengunjung dalam kegiatan serta jumlah kunjungan yang datang. Keberhasilan strategi tampak dari terselenggaranya *event* literasi yang diikuti peserta dan meningkatnya minat pengunjung untuk datang kembali. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa kualitas interaksi dan keunikan layanan berpengaruh pada persepsi positif dan keterlibatan (Haloho et al., 2024). Dengan demikian, keberhasilan layanan tidak hanya diukur dari aspek finansial, tetapi dari kemampuan membangun partisipasi dan kedekatan dengan pengunjung.

Tindakan korektif di Perpus *Library Cafe* Malang dilakukan melalui perbaikan kecil yang terus dilakukan. Pengelola dan staf memanfaatkan *briefing* rutin, diskusi saat pergantian shift, serta evaluasi harian untuk membahas hal-hal yang perlu diperbaiki, mulai dari suasana ruang hingga kualitas layanan. Perbaikan ini lebih banyak difokuskan pada hal-hal yang berpengaruh langsung pada kenyamanan dan pengalaman pengunjung. Hal ini sejalan dengan kajian yang menyebutkan bahwa kualitas ruang dan suasana menjadi faktor penting dalam menjaga kenyamanan pengguna di *library cafe* (Masiani, 2017)

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, evaluasi strategi di Perpus *Library Cafe* Malang menunjukkan kesesuaian dengan tahapan evaluasi strategi dalam manajemen strategis. Pemanfaatan umpan balik pengunjung sebagai dasar penilaian layanan, penggunaan keterlibatan peserta kegiatan dan perkembangan jumlah kunjungan sebagai indikator kinerja, serta penerapan perbaikan kecil yang dilakukan secara berkelanjutan memperlihatkan bahwa proses evaluasi dijalankan secara adaptif dan berorientasi pada pengalaman pengguna. Dengan demikian, evaluasi strategi ini telah memenuhi unsur utama evaluasi strategi menurut David (2017), yaitu peninjauan kinerja strategi, pengukuran hasil pelaksanaan, dan pengambilan tindakan korektif untuk menjaga kesesuaian strategi dengan kondisi yang berkembang.

4.2.2 Keterkaitan Hasil Penelitian dalam Perspektif Islam

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan layanan di Perpus *Library Cafe* Malang terdiri dari beberapa temuan. Yang pertama adalah penerapan konsep

ruang baca yang tenang tanpa musik. Kebijakan ini dirancang untuk menciptakan suasana yang kondusif bagi pengguna dalam membaca, belajar, dan berdiskusi secara lebih fokus. Tidak ada gangguan seperti musik menunjukkan bahwa lembaga tidak hanya mengedepankan aspek kenyamanan, tetapi juga memperhatikan kualitas konsentrasi dan kedalaman pemahaman informasi yang diperoleh pengguna. Hal ini menjadi pembeda layanan *library cafe* yang tidak hanya menyediakan suasana santai, tetapi tetap berfungsi sebagai ruang literasi.

Dalam perspektif Islam, upaya menciptakan kondisi yang mendukung fokus dan menjauhkan diri dari hal-hal yang tidak bermanfaat merupakan bagian dari nilai yang dianjurkan dalam kehidupan, termasuk dalam aktivitas menuntut ilmu (Rusmana *et al.*, 2022). Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam firman Allah pada QS. Al-Mu'minun ayat 3:

وَالَّذِينَ هُمْ عَنِ اللَّغْوِ مُعْرِضُونَ

Artinya: “Dan orang-orang yang menjauhkan diri dari (perbuatan dan perkataan) yang tidak bermanfaat.”

Ayat tersebut menunjukkan bahwa seorang muslim dianjurkan untuk menghindari segala bentuk hal yang dapat mengalihkan perhatian dari aktivitas yang bernilai. Dalam konteks ini, keberadaan musik di ruang baca dapat mengganggu fokus, sehingga suasana tanpa musik diterapkan agar pengunjung lebih nyaman dan tetap fokus. Dengan demikian, konsep ruang baca yang tenang di *Perpus Library Cafe* Malang tidak hanya memiliki nilai fungsional dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga sejalan dengan prinsip Islam yang menekankan keseriusan, fokus, dan optimalisasi waktu dalam aktivitas keilmuan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengembangan layanan di *Perpus Library Cafe* Malang juga dilakukan melalui penyelenggaraan program literasi berbasis kolaborasi. Kolaborasi ini melibatkan berbagai pihak, baik komunitas, relawan, maupun pengguna, sehingga kegiatan literasi dapat berjalan lebih beragam dan menarik. Melalui kerja sama tersebut, layanan yang diberikan tidak hanya bersifat internal, tetapi juga terbuka dan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif Islam, kerja sama dalam melakukan kebaikan

merupakan nilai yang sangat dianjurkan. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Ma'idah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ

Artinya: “*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran.*”

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap bentuk kerja sama yang bertujuan pada kebaikan, termasuk dalam bidang literasi, merupakan bagian dari nilai yang dianjurkan dalam Islam. Dalam konteks ini, program literasi berbasis kolaborasi di Perpustakaan *Library Cafe* Malang dapat dipahami sebagai bentuk implementasi dari prinsip tolong-menolong dalam kebaikan. Dengan adanya kolaborasi, kegiatan literasi menjadi lebih luas jangkauannya serta memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengembangan layanan di Perpustakaan *Library Cafe* Malang juga dilakukan melalui penerapan pelayanan berbasis *hospitality*, yaitu memberikan layanan yang ramah, sopan, dan responsif kepada pengguna. Pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan sehingga pengguna merasa dihargai dan betah berada di perpustakaan. Sikap ramah yang ditunjukkan oleh pengelola tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendukung terciptanya suasana yang positif dalam kegiatan literasi. Dalam perspektif Islam, sikap lemah lembut dan pelayanan yang baik merupakan nilai yang sangat dianjurkan dalam berinteraksi dengan sesama. Hal ini sebagaimana firman Allah dalam QS. Ali ‘Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: “*Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu.*”

Ayat tersebut menunjukkan bahwa sikap ramah dan tidak kasar dapat menciptakan kenyamanan dalam hubungan sosial. Dalam konteks layanan perpustakaan, penerapan *hospitality* mencerminkan nilai kelembutan dan kepedulian terhadap pengguna. Dengan demikian, pelayanan yang ramah di Perpustakaan *Library Cafe* Malang sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya

bersikap santun, menghargai orang lain, serta menciptakan kenyamanan dalam interaksi pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Perpus *Library Cafe* Malang mengembangkan strategi layanan yang menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Strategi tersebut dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi, yang tercermin dalam pengembangan berbagai layanan. Pada layanan literasi, perumusan dilakukan dengan berlandaskan nilai *reading, sharing, inspiring* serta melihat kebutuhan dan *tren* pengunjung. Implementasi diwujudkan melalui program seperti diskusi, *workshop*, dan *event* kolaboratif dengan komunitas. Evaluasi dilakukan berdasarkan respon peserta, keterlibatan pengunjung, dan keberhasilan kegiatan yang diselenggarakan. Pada layanan koleksi, perumusan dilakukan dengan mempertimbangkan sumber koleksi dan kesesuaian dengan nilai literasi serta kebutuhan pengguna. Implementasi dilakukan melalui pengadaan dari berbagai sumber, seleksi koleksi, pengkodean, pelabelan, serta sistem baca di tempat. Evaluasi dilakukan melalui masukan pengunjung terkait koleksi dan kemudahan akses, serta perbaikan pengelolaan koleksi secara bertahap. Pada layanan ruang baca, perumusan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan akan ruang yang nyaman dan kondusif. Implementasi diwujudkan melalui penyediaan area *indoor* dan *outdoor* dengan fasilitas lengkap serta suasana tenang tanpa musik. Evaluasi dilakukan melalui umpan balik pengunjung terkait kenyamanan ruang, termasuk perbaikan tata letak dan penambahan tempat duduk saat diperlukan. Pada layanan *food and beverage*, perumusan dilakukan dengan mengintegrasikan konsep literasi ke dalam layanan pendukung. Implementasi diwujudkan melalui penyediaan menu dengan konsep “daftar pustaka”, fokus *dine-in*, serta inovasi menu sesuai kebutuhan pelanggan. Evaluasi dilakukan melalui respon pengunjung terhadap menu, kualitas layanan, serta pengembangan layanan ke *platform online*.

5.2 Saran

Mengacu pada hasil penelitian tentang strategi pengembangan layanan lembaga informasi berbasis *library cafe* di Perpus *Library Cafe* Malang, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perpus *Library Cafe* Malang disarankan untuk mengembangkan kapasitas dan penataan ruang layanan, khususnya pada waktu kunjungan tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan tempat duduk menjadi kendala yang berpotensi mengurangi kenyamanan serta menyebabkan sebagian pengunjung tidak memperoleh layanan. Penambahan kapasitas dan pengelolaan tata ruang dapat membantu menjaga kualitas pengalaman literasi tanpa mengubah konsep utama *library cafe*.
2. Pengelola disarankan mempertimbangkan pengembangan akses layanan koleksi, misalnya dengan model peminjaman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa koleksi hanya dapat diakses di lokasi, sementara minat pengunjung terhadap bahan bacaan cukup tinggi. Skema ini dapat memperluas jangkauan layanan literasi tanpa menghilangkan karakter utama layanan berbasis ruang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengkaji strategi pengembangan layanan *library cafe* dari sudut pandang pengguna, misalnya dengan meneliti tingkat kepuasan, pengalaman ruang, atau dampaknya terhadap kebiasaan literasi pengunjung. Pendekatan tersebut dapat melengkapi penelitian ini yang berfokus pada perspektif pengelola, sehingga diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas layanan berbasis *library cafe* sebagai ruang literasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, Abdul Fattah. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In *CV. Harfa Creative* (Vol. 16, Issue 2).
- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Syakir Media Press.
- Aliwijaya, Araf. (2023a). The Development of Library Cafes in Encouraging User Productivity in Indonesia: A Literature Study Perkembangan Library Cafe dalam Mendorong Produktivitas Pemustaka di Indonesia: Studi Literatur. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 12(02), 30–35. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/index>
- Astuti & Wahyuni. (2024). The Role of Café Room 19 Library in Improving Visitors' Reading Culture in Bandung City. *EDULIB : Journal of Library and Information Science*, 14(2), 172–181.
- Ayu, Yun Fitra. (2023). Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 3(2), 64–70. <https://doi.org/10.24821/jap.v3i2.8045>
- Damayanti, Rori. (2022). Strategi Pengembangan Perpustakaan Desa Pandan Baiduri” Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Masyarakat. *Nazharat: Jurnal Kebudayaan*, 27(1), 20–32. <https://doi.org/10.30631/nazharat.v27i1.51>
- David, Freed R. (2017). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases*, (16th ed.). Pearson Education.
- Dewi, Puspita. (2017). Library Cafe: Suatu Alternatif dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat. *Libraria: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(2), 79–86. <https://fppti-jateng.or.id/libraria/index.php/lib/article/download/48/38>
- Utami, Dhian Tyas. (2024). *Modul Manajemen Strategik: Penggunaan matrik manajemen strategik sebagai tools dalam analisis data strategis*.
- Farhan & Gunawan. (2025). Relation Of Material Expression To Visitor Preferences di Arah Kopi Sukajadi Bandung. *09*, 189–205.
- Federika, Rosilawati & Jatmiko. (2024). *Perencanaan dan Perancangan Library café di Kota Surabaya dengan Pendekatan Arsitektur Kontemporer*. 3(November), 40–48.
- Haloho, Harefa, & Siagian. (2024). Pengaruh Hospitality Pustakawan dan Service Differentiation Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis (JMB)*, 24(2), 285–295.

- Harahap, Wahfiuddin Rahmad. (2021). *Penerapan Strategi Promosi Perpustakaan*. 6(1), 103–116.
- Hardani, Auliya, Andriani, Fardani, Ustiawaty, Utami, Sukmana, & Istiqomah, (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).
- Haryoko, Bahartiar, & Arwadi. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*.
- Hermawan & Sriyono. (2020). *Manajemen Strategi & Resiko* (1st ed.). UMSIDA Press.
- Ilyas, Marlinda, Herman, Marhalinda, & Satriadi. (2023). *Manajemen Strategi* (1st ed.). Penerbit CV Aska Pustaka.
- Kartika, Nurani, & Prestiadi. (2024). *Library Management Strategy With Library Café Concept At SMK Nasional Malang*.
- Kemenag. (2025). *Qur'an Kemenag*. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/58?from=1&to=22>
- Lahabu, Londa & Boham. (2021). Peranan Perpustakaan Sekolah dalam Menunjang Kegiatan Belajar Siswa SMK Nusantara di Tondano. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/32>
- Lubis, Achiriah, & Syam. (2024). Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang Sopa Rosa Lubis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Achiriah Achiriah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Abdi Mubarak Syam Universita. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(2).
- Lubis & Azhar (2023). Trend Library Cafe dalam Mendukung Budaya Minat Baca Generasi Muda. *Journal of Education Research*, 4(2), 732–741. <https://doi.org/10.37985/jer.v4i2.198>
- Mady & Hewidy. (2025). City , Culture and Society The public library building as nexus for social interactions : Cases from Helsinki. *City, Culture and Society*, 40(September 2024), 100610. <https://doi.org/10.1016/j.ccs.2024.100610>
- Magfirah & Widyoputro (2023). Pengaruh Konsep Cafe Library Sebagai Daya Tarik Pengunjung Di Yogyakarta Studi Kasus Dongeng Kopi. *Seminar Karya & Pameran Arsitektur Indonesia*, 6(1), 924–933. <http://hdl.handle.net/123456789/46940>

- Masiani, Ketut. (2017). Perpustakaan Kafe: Konsep Unik Sebagai Usaha Peningkatan Minat Baca Dan Interaksi Sosial. *Jurnal Pari*, 2(2), 97. <https://doi.org/10.15578/jp.v2i2.3263>
- Maulida, Nyoman, Yasa, Laksmi, & Rahmayanti. (2021). *Manajemen strategik* (Issue December 2023).
- Miranda, Jumaria, & Maleha. (2025). Analisis Pengaruh Strategi Branding Dalam Membangun Citra Merek Yang Kuat. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 3(2), 475–484. <http://ejournal.lapad.id/index.php/jurbisman/issue/view/1125>
- Ramadhan & Anjasmara. (2024). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara*, 1(4), 5619–5625.
- Mustafaruddin, Syahbudi, & Syarbaini. (2024). *Swot Analysis As A Culinary Development Strategy*. 11.
- Nisa, Alditta Khoirun. (2024). *IPLM 2024 Catat Rekor Tinggi, Literasi Nasional Semakin Meningkat*. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. <https://www.perpusnas.go.id/berita/iplm-2024-catat-rekor-tinggi-literasi-nasional-semakin-meningkat>
- Nuraini. (2022). Peran Perpustakaan Kafe Literacy Coffee dalam meningkatkan minat baca pengunjung di Kota Medan. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(1), 45–58. <https://doi.org/10.22146/bip.v18i1.2100>
- Oktaviani, Saifudin & Puspita. (2019). *Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*. 3(23), 159–174.
- Pitri, Uci Elisa. (2021). Libri cafe: Kolaborasi kafe dan perpustakaan sebagai sarana learning commons dalam upaya meningkatkan literasi informasi pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Syiah Kuala). *Indonesian Journal of Academic Librarianship*, 5(1), 9–18.
- Puspita, Anindya Gita. (2017). Peran Data Dalam Manajemen Perpustakaan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(2), 160–163.
- Rafiddzaky, Ariyanto, Sudibyo & Salsabilla. (2024). *Analisis Motivasi Kerja Karyawan di Cafe Omah* 29. 8(6), 126–133.
- Rusmana, Rahtikawati, Nugraha, Alkhair, & Al-Mujaddid. (2022). Konsep Pendidikan Iman dalam QS. Al-Mukminun Dadan. *AL-FANAR Jurnal Ilmu*

- Al-Qur'an Dan Tafsir*, 5, 1–16. <https://doi.org/10.33511/alfanar.v5n1.1-16>
- Sembiring, Irmawati, Sabir, Tjahyadi. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori & Praktik)* (1st ed.).
- Skåland & Arnseth. (2023). Making the library of the future identifying the zone of proximal development for a Norwegian public library makerspace. *Mind, Culture, and Activity*, 30(3–4), 261–278. <https://doi.org/10.1080/10749039.2024.2316073>
- Sundari & Syam. (2024). Exploring Innovate Strategies In Library Cafes: Enhancing Visitor Experiences With Integrating Education And Recreation. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 8(3), 1052. <https://doi.org/10.31604/jim.v8i3.2024.1052-1061>
- Utami, Andyna, Zahari & Masriadi. (2025). Strategi Komunikasi Pustakawan Dalam Meningkatkan Literasi Membaca Di Perpustakaan Umum Kota Lhokseumawe. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(6), 10310–10325.
- Wheelen & Hunger. (2018). *Strategic Management and Business Policy: Globalization, Innovation, and Sustainability*, (15th ed.). Pearson Education.
- Indrasari, Yulia. (2024). *Unesco Sebut Minat Baca Orang Indonesia Masih Rendah*. RRI Radio Republik Indonesia. <https://www.rri.co.id/daerah/649261/unesco-sebut-minat-baca-orang-indonesia-masih-rendah>
- Zhou, Lam, & Chiu. (2022). Library café or elsewhere: usage of study space by different majors under contemporary technological environment. *Library Hi Tech*, 40(6), 1567–1581. <https://doi.org/10.1108/LHT-03-2021-0103>

LAMPIRAN

Lampiran 1

Transkrip Wawancara Manajer Perpus *Library Cafe* (Informan Utama RK)

13 November 2025

- Bagaimana awal mula berdirinya library cafe ini?

“Perpus Library Cafe ini awalnya berdiri pada 24 Desember 2024. Awal mula terbentuknya karena pemiliknya memang punya kecintaan yang cukup besar terhadap budaya literasi. Dari situ muncul keinginan supaya, khususnya generasi muda, bisa lebih melek literasi, baik yang memang sudah tertarik maupun yang sebelumnya belum terlalu tertarik, supaya semuanya bisa terwadahi. Sesuai dengan value yang dibawa Perpus Library Cafe, yaitu reading, sharing, dan inspiring, konsep literasi yang kami bangun nggak cuma sebatas buku saja. Jadi, literasi di sini kami maknai lebih luas, mencakup berbagai hal yang bisa menginspirasi. Karena itu, kegiatan yang dikembangkan juga bukan hanya membaca, tapi bisa berupa talkshow, workshop, dan kegiatan lainnya yang masih berkaitan dengan literasi. Intinya, Perpus Library Cafe ini dibentuk sebagai wadah bagi market atau masyarakat yang punya minat terhadap literasi, maupun bagi mereka yang ingin mulai terjun dan mengenal dunia literasi dengan cara yang lebih santai dan menyenangkan.”

- Apa saja layanan yang tersedia di perpus library cafe dan bagaimana pengembangan strateginya?

“Untuk layanan literasi, kami mempunyai 2 program yaitu perpus writing dan perpus talks. Dalam program kami berkolaborasi dengan komunitas dan individu profesional, salah satu komunitas biasanya dengan keminggris itu komunitas bahasa inggris. Kalau perpus writing itu didalamnya ada talkshow, miniworkshop atau workshop intimate yang bertemakan dengan kepenulisan, contoh kalau ada customer ingin mengembangkan penulisanya bisa mengikuti perpus writing. Kalau perpus talks itu seperti Disconnect to Reconnect jadi seperti acara reading without handphone, terus mereka sharing dan lanjut game ya seperti itulah. Ada bedah buku

kita bekerja sama dengan dosen UIN Malang ya, biasanya membahas isu-isu terbaru tapi tetap dilingkup inspiring. Terus juga kemarin ada kerjasama dengan brand wardah, kemudian brand-brand yang lainnya juga. Ada speaker inspirasi juga seperti mbak luluk beliau motivator. Terus kita juga ada lomba-lomba untuk anak kecil seperti mewarnai dll. itu kita kolaborasi sama komunitas mindoplay dll. banyak lah mbak kalau kolaborasi. Program yang kami jalankan, selalu berjalan dan banyak peminat dari waktu ke waktu. Memang diawal dulu masih sepi karena kurangnya informasi, promosi dan Alhamdulillah sekarang semakin dikenal oleh market. Kalau alasan kenapa layanan literasi ini terus kami kembangkan, ya karena kami lihat kebutuhan customer itu nggak cuma baca buku aja. Mereka juga pengen ada kegiatan, kadi kami bikin program yang lebih variatif biar mereka nggak bosan dan tetap tertarik datang ke sini. Kalau untuk perumusan strateginya, biasanya kami lihat dulu kebutuhan di lapangan, respon customer seperti apa, terus kami diskusikan sama tim. Dari situ baru kami sesuaikan dengan value kami reading, sharing, inspiring. Jadi program yang dibuat itu tetap sejalan sama konsep Perpus Library Cafe, tapi juga relevan sama kebutuhan market.

Untuk layanan koleksi, kami mendapatkan dari koleksi owner, kolega owner, ada yang beli sendiri juga dan hibah, untuk saat ini kami masih menerima buku dari hibah karena kami merasa koleksi kami masih harus ditingkatkan. Tapi buku-buku yang kami terima itu tetap kami filter dulu sebelum ditaruh di display. Jadi buku-buku yang sifatnya vulgar atau mengandung paham ekstremisme itu nggak kami tampilkan. Yang kami display adalah buku-buku yang sesuai dengan value Perpus Library Cafe, seperti buku self-development, bisnis, manajemen, dan psikologi. Buku-buku inilah yang kemudian kami jadikan koleksi perpustakaan dan bisa dibaca langsung oleh customer. Untuk koleksi buku kami hanya bisa dibaca ditempat ntah itu di indoor maupun outdoor jadi tidak bisa dipinjamkan, jadi kami ingin customer tidak hanya membaca buku di tempat yang kaku tetapi juga mendapatkan ambience yang tenang dan santai maka dari itulah peran

bisnis f&b dimalang ngga cuma nongkrong ya tapi bisa menikmati layanan literasi kami. Oh ya kami juga punya koleksi yang ungu-unggu, koleksi anak juga ada dan ada game edukasi juga soalnya biasanya anak-anak juga datang kesini sama orang tuanya. Koleksi kami juga kami beri kode untuk memudahkan staf buat merawat buku seperti memvalidasi atau mensinkronisasi fisiknya dan database kami, juga memudahkan customer ketika mencari buku karena kami juga ada katalog digital dimana database itu bisa diakses customer dari rumah. Kalau untuk pengembangannya, kami melihat dari kebutuhan customer juga, buku apa yang sering dicari atau diminati. Terus kami juga menyesuaikan dengan value kami, jadi tidak semua buku langsung kami tambahkan. Kami kembangkan dari sisi pengelolaannya juga, seperti pengkodean buku dan katalog digital supaya lebih mudah diakses dan dicari oleh customer.

Untuk layanan baca, kami ada di indoor dan outdoor. kalau indoor itu lesehan kaya gini kami sediain bantal duduk, meja, stopkontak dimasing-masing meja. Nah kalau di indoor ini biasanya yang dipakai untuk program-program yang saya ceritain tadi ada proyektor juga. Kalau outdoor juga ada macam-macam tempat duduknya ada 4 kursi biasanya digunain kelompok. Dari tempat juga kami menjaga keamanannya, kebersihannya, kenyamanannya sehingga ya pada akhirnya tujuannya menjadi market leader. Disini kami mau perpus cafe mempunyai ambience yang tenang tanpa musik, jadi ya setiap customer yang datang kesini merasakan kenyamanan. Contoh misal, ketika ada customer ada yang suaranya terlalu keras itu biasanya kami tegur biar yang customer yang lain tidak merasa terganggu. Karena ngga sedikit juga yang datang kesini tu biasanya individu kan jadi mereka bener-bener mau ngerasa sendiri dan butuh ketenangan.

Untuk layanan food & bawaragenya, kami menyediakan beberapa makanan dan minuman. Ada kopi ada matcha, strawberry, coklat dll. kalau makanan kami ada makanan berat juga ada pastry or dessert. Oh ya daftar menu disini juga kami buat modelnya seperti perpustakaan kaya nama menunya

itu namanya daftar pustaka. Untuk layanan f&b saat ini si kita masih fokus di dine in ya, tapi kami juga proses pengajuan untuk layanan online seperti gofood, shopeefood, grabfood. Untuk inovasi baru juga kami ada beberapa menu baru yang tren akhir-akhir ini ya, jadi yang mengikuti kebutuhan customer. Terus kami juga terus meningkatkan dari kualitas, rasa, bentuk, varian, dll intinya yang sudah ada terus kami pertahankan tetap baik dan lebih baik.

Layanan hospitality, ini jadi layanan yang paling utama buat kami, mbak. Karena kita ada di dunia bisnis, jadi branding ke market itu harus kuat. Bentuk hospitality yang kami jalankan itu mulai dari cara menyambut pengunjung, cara staf berkomunikasi, sampai bagaimana kami memastikan pengunjung merasa nyaman selama di sini. Kami berusaha bikin pengunjung nggak sekedar datang sebagai tamu, tapi merasa cocok dan betah dengan suasana Perpus Library Cafe. Karena itu, layanan hospitality ini terus kami tingkatkan supaya market punya pengalaman yang baik dan harapannya pengunjung mau datang lagi dan merekomendasikan tempat ini ke orang lain.

Semua layanan yang ada di sini sebenarnya layanan prioritas kami. Layanan koleksi jadi bagian dari layanan inti atau service yang kami jalankan, terus hospitality juga menjadi hal utama yang kami terapkan di Perpus Library Cafe. Selain itu, layanan food & beverage juga punya peran penting dalam mendukung keseluruhan pengalaman pengunjung. Semua layanan ini saling mendukung satu sama lain. Jadi kalau ada salah satu layanan yang tidak tersentuh atau tidak berjalan dengan baik, ya nggak seimbang. Jadi intinya semua layanan harus berjalan sebagaimana mestinya.

- Seperti apa perkembangan perpus library cafe ini?

“Di awal operasional kami dulu agak sepi sih, tapi memang seperti itu perjalanannya. Kita belum kuat secara market dan identitas layanan juga belum benar-benar terbentuk di masyarakat, tapi ya mungkin wajar aja ya. Perlahan market semakin banyak yang tahu sehingga saya pikir

peningkatan kami sangat signifikan sampai hari ini. Untuk perkembangan layanannya juga selalu kami tingkatkan apalagi layanan literasinya, dimana program literasi dulu kan masih sangat basic seperti bedah buku dll nah sekarang kami lebih rincikan lagi tapi tetap dilingkup reading, sharing, inspiring value kami itu, harapannya memenuhi kebutuhan literasi marketnya. Dibandingkan dulu, untuk saat ini alhamdulillahnya banyak tawaran kolaborasi dari beberapa pihak komunitas maupun individu professional. Kami welcome terus ya dengan tawaran kolaborasi selama sesuai dengan value kami reading, sharing, inspiring. Pihak luar mempunyai ide dan kita sepakat jadi langsung bisa eksekusi bareng.”

- Pengunjung yang datang ke sini biasanya dari kalangan siapa saja, misalnya anak sekolah, mahasiswa, atau umum?

“Kalau pengunjung reguler kebanyakan mahasiswa sih biasanya mereka ngerjain tugas laptopan, baca buku, customer umum juga banyak, kalau anak-anak juga ada biasanya sama orang tuanya main-main disini ntah itu baca buku atau main game itu disana ada game edukasi. Nah kalau ada program atau event yang sedang berjalan itu Audiensnya nggak tetap, jadi tiap ada event biasanya yang datang juga ganti-ganti. Kalau eventnya segmentasinya remaja atau dewasa ya yang datang dewasa remaja, kalau ditujukan ke anak-anak yang anak-anak.”

- Ada berapa staf di Perpus Library Cafe ini?

“Disini ada Manajer, staf finance, 3 staf kitchen dan 3 staf bar. Mereka disini disebut pustakawan. Karena dari awal sebutan pustakawan ini sudah tertulis pas tanda tangan kontrak kerja.”

- Apakah pengunjungnya selalu ramai? Dan ada kenaikan kunjungan dari awal buku?

“Alhamdulillah, sejauh ini pengunjung Perpus Library Cafe bisa dibilang selalu ramai dan menunjukkan peningkatan setiap bulannya. Yang kami lihat bukan hanya dari jumlah pengunjung, tapi juga dari traffic yang berpengaruh ke sales. Memang ada faktor yang tidak bisa kami kendalikan, seperti kondisi cuaca. Pas musim penghujan, itu bisa dibilang sebagai force

majeure karena otomatis berpengaruh ke jumlah kunjungan. Tapi hal-hal yang masih bisa kami kendalikan adalah bagaimana cara kami menguatkan awareness market terhadap Perpus Library Cafe. Nah, di situ kami melihatnya sebagai investasi branding. Jadi meskipun misalnya pada hari tertentu hujan deras dan kunjungan bisa menurun, branding yang kami bangun pelan-pelan tetap kami pupuk. Kami fokus membangun awareness dan membentuk tren di market, supaya ke depannya Perpus Library Cafe tetap diingat dan dipilih oleh pengunjung, meskipun ada kondisi eksternal yang tidak mendukung.”

Malang, 13 November 2025

Manajer Perpus Library Cafe



The image shows a handwritten signature in black ink above a logo. The logo consists of the word "PERPUS" in a bold, blue, sans-serif font. Below it, the word "Risky" is written in a smaller, blue, sans-serif font. Below "Risky", the words "LIBRARY CAFE" are written in a blue, sans-serif font. There are small blue decorative elements on either side of "LIBRARY CAFE".

Lampiran 2

Transkrip Wawancara Manajer Perpus *Library Cafe* (Informan Utama Risky)

9 Januari 2026

- Apakah Perpus Library Cafe memiliki visi dan misi sebelum menjalankan layanan dan programnya? Bagaimana proses penyusunannya?

“Iya, Perpus Library Cafe itu sebenarnya sudah punya visi dan misi sejak sebelum kami buka. Kalau dari segi value, value yang kami bawa itu memang literasi. Jadi kami ingin library cafe ini punya koleksi buku dan bisa jadi wadah buat kebutuhan customer. Karena pada akhirnya customer itu butuh tempat yang bukan cuma buat nongkrong, tapi juga ada bacaan dan koleksi buku yang bisa dinikmati, sambil tetap bisa menikmati layanan food & beverage. Tapi di sisi lain, kami juga sadar kalau Perpus Library Cafe ini tetap berjalan sebagai bisnis food & beverage. Makanya, kami juga sangat mengedepankan service dan hospitality. Visi dan misi ini sudah kami tanamkan cukup kuat dari awal, bahkan sebelum tempat ini resmi dibuka. Kami ingin library cafe ini berjalan sebagai industri F&B, tapi dengan value literasi yang lebih ditinggikan. Harapannya, masyarakat jadi lebih aware kalau literasi itu sebenarnya nggak se-membosankan itu. Orang bisa menikmati literasi sambil merasakan ambience yang tenang dan nyaman, ditemani kopi dan makanan yang tersedia di sini. Kalau untuk misinya sendiri, kami ingin masyarakat punya tempat yang bisa mewadahi kebutuhan literasi mereka, sekaligus kebutuhan customer secara umum. Dan ke depannya, Perpus Library Cafe juga punya tujuan untuk bisa jadi market leader di industrinya. Jadi visi dan misi ini sebenarnya berangkat dari pemikiran owner, lalu staf menjalankannya dalam bentuk aplikasi atau implementasi di lapangan.”

- Bagaimana pengelola memandang peluang dan ancaman dari lingkungan luar, serta kekuatan dan kelemahan internal yang dimiliki Perpus Library Cafe dalam menjalankan layanannya?

“Kalau kekuatan si, kami merasa buka di jam 7 ini menjadi prioritas utama kami. Karena mungkin tidak semua orang ya, tapi bisanya customer tu

butuh tempat dipagi hari dimana mereka bisa melakukan pekerjaan, baca buku, ngerjain tugas sambil ngopi atau breakfast ya. Jadi harapannya dengan adanya perpustakaan cafe yang buka dari jam 7 ini bisa mawadahi kebutuhan market sekarang. Kelebihan lainnya ya kami tidak ada background musik atau ambience musik, kemudian ketika ada customer yang kami rasa volume suara tinggi kami akan menyampaikan untuk minta tolong dipelankan agar customer lain tetap nyaman, dan kami terus memperbarui, memperbanyak, dan meningkatkan kualitas buku kami, dan yang terakhir kami terus menjaga kebersihan ruangan baik indoor, outdoor bahkan toilet, kami juga menyediakan kebutuhan pembalut wanita, pewangi, pembersih semua tersedia secara general dit toilet kami intinya lengkap deh mbak.

Kalau kekurangan kami adalah, kami akan terus memperbaiki apa yang belum maksimal, kami setiap hari khawatir dengan apa yang kami persembahkan untuk customer, takut akan kurang. Sehingga kami terus mengevaluasi, memperbaiki, dan terus belajar meningkatkan koleksi buku kami, program kami, hospitality kami, f&b, layanan ruang. Kalau tantangan dari layanan kami si kapasitas ya, karena banyaknya pengunjung yang datang terus tempat disini full jadinya customer ada yang balik lagi nah ini yang menjadi tantangan kami. Tapi meski dari situ kami mencari solusi dengan menambahkan tempat duduk yang baru. Selain itu juga kami juga berusaha menciptakan terobosan baru, inovasi baru di f&b maupun layanan literasi.”

- Apa pertimbangan utama pengelola dalam menetapkan strategi layanan di Perpustakaan Cafe?

“Kalau bicara soal pertimbangan utama dalam menetapkan strategi layanan, itu berawal dari value dan visi yang kami pegang, yaitu reading, sharing, dan inspiring. Karena ini perpustakaan, tentu nggak jauh-jauh dari literasi. Tapi kami juga melihat bahwa unsur inspiring itu penting dan bisa memberi manfaat langsung ke customer. Contohnya, saat kami berkolaborasi dengan komunitas Keminggris. Keminggris ini komunitas

belajar Bahasa Inggris, dan kegiatannya kami buat gratis. Jadi mereka bisa datang ke Perpus Library Cafe, menikmati aktivitas seperti main game sambil belajar, dan juga menikmati suasana tempat, makanan, dan minuman yang ada di sini. Untuk mengikuti kegiatannya sendiri tidak dipungut biaya, kalau pun ada pembelian makanan atau minuman itu kembali ke pilihan masing-masing peserta. Jadi strategi layanan yang kami tetapkan itu selalu kami sesuaikan dengan visi dan value Perpus Library Cafe.”

- Bagaimana pengelola mengidentifikasi kebutuhan dan tren pengguna sebelum menentukan layanan?

“Dimuali dari tujuan besar untuk menjadikan Perpus Library Cafe sebagai market leader di segmennya sih. Dari situ, kami melihat apa saja yang relevan dan dibutuhkan oleh market saat ini, khususnya yang masih sejalan dengan value literasi. Salah satu strategi yang kami lakukan adalah melalui kolaborasi, baik dengan organisasi maupun individu profesional, dalam bentuk event atau program. Setiap program yang kami buat kami anggap sebagai potongan puzzle kecil. Ketika puzzle-puzzle ini disusun, akhirnya membentuk sebuah hook atau daya tarik, sekaligus menjadi jembatan promosi. Jadi customer tidak hanya tahu acaranya, tapi juga langsung ter-mindset bahwa, “oh, event ini ada di Perpus Library Cafe.” Proses ini bukan hanya berlaku untuk program, tapi juga untuk layanan. Artinya, dari setiap kolaborasi dan aktivitas yang dijalankan, kami juga melihat respon dan kebutuhan pengunjung, lalu menyesuaikannya ke dalam bentuk layanan yang lebih relevan. Puzzle-puzzle tadi kemudian saling terhubung, mulai dari tingkat individu, komunitas, sampai ke market yang lebih luas, dan semuanya saling menjadi media koneksi satu sama lain. Intinya, kebutuhan dan tren pengguna kami baca dari bagaimana market merespon program dan layanan yang kami jalankan. Dari situ, kami membangun awareness secara bertahap, sekaligus memperkuat posisi Perpus Library Cafe di segmennya.”

- Faktor apa saja (SDM, dana, fasilitas, masukan pengguna) yang paling memengaruhi keputusan pengembangan layanan?

“Kalau pengaruh si kayanya semua mempengaruhi ya karena kalau ada salah satu yang kurang juga pastinya tidak seimbang.”

- Bagaimana mekanisme penetapan strategi pengembangan layanan di Perpustakaan Library Cafe? Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan tersebut?

“Kalau penetapan strategi, biasanya itu hasil diskusi saya bersama teman-teman staf. Jadi kami saling tukar ide, melihat kondisi di lapangan, dan membahas kebutuhan pengunjung. Tapi untuk keputusan akhirnya tetap ada di saya atau owner. Jadi mekanismenya nggak langsung mutusin sepihak. Masukan dari staf tetap jadi bahan pertimbangan, apalagi mereka yang sehari-hari langsung berhadapan dengan pengunjung. Setelah itu baru kami rangkum dan diputuskan supaya strateginya tetap sejalan dengan visi dan tujuan Perpustakaan Library Cafe.”

- Apakah ada evaluasi kebutuhan sebelum strategi baru dijalankan?

“Kalau sebelum menjalankan strategi baru, pasti ada proses evaluasi dan pertimbangan dulu. Kami berani melakukan kolaborasi itu sebenarnya berangkat dari banyak pengalaman yang kami dapatkan di luar tempat ini. Dari pengalaman itu, kami jadi tahu bahwa menjalin kolaborasi dengan individu atau komunitas memang bisa jadi strategi yang terbilang normatif, tapi kalau dijalankan dengan serius, justru punya dampak yang besar. Kami tidak ingin kolaborasi ini hanya sekadar formalitas atau terkesan menyepelkan. Justru yang kami pikirkan adalah bagaimana caranya individu atau komunitas yang diajak bisa benar-benar terbantu, dan sama-sama merasa bahwa masing-masing punya kebutuhan yang bisa saling melengkapi.”

- Apa saja fokus dan target tahunan pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Library Cafe?

“Kami fokus pada peningkatan kualitas layanan kami, apa yang kurang akan kami tingkatkan dan yang sudah bagus kami pertahankan. kami ingin

perpus library cafe ini tetap menjadi pilihan market. caranya ya, seperti yang sudah saya sebutkan tadi. berani kolaborasi dengan pihak manapun asal masih sesuai sm value ya, tetap menjaga kenyamanan, ketenangan dan kebersihan.”

- Bagaimana pembagian tugas dan struktur organisasi dalam menjalankan layanan library cafe?

“Urutannya dimulai dari owner, manajer, itu staf finance, staf bar, dan staf kitchen. Manajer perannya besar disini. Hampir semua koordinasi dipegang oleh manajer, mengatur program, operasional harian, sampai pengambilan keputusan di lapangan. Jadi manajer jadi penghubung antara owner dan staf. Untuk staf finance, tugas utamanya mengatur keuangan. Tiga staf bar yang juga merangkap sebagai kasir, jadi mereka bertanggung jawab di area depan, pelayanan minuman, sekaligus transaksi. Tiga staf kitchen yang bertanggung jawab di area belakang, seperti dapur dan juga kebersihan area toilet. Selain tugas itu, semua staf di sini juga punya tanggung jawab bersama buat merawat koleksi buku. Ketika ada event maupun program disini staf ikut andil ya sebagai penyedia tempat dan makanan gitu, jadi ya kalau acaranya itu dipegang pihak kolaborasi, tapi tergantung konteksnya juga”

- Apa langkah yang diambil untuk memotivasi staf dalam bekerja?

“Saya selalu menanamkan bahwa, kita harus memiliki tujuan visi misi yang jelas, jadi kita punya goals/output/arrah yang jelas. Saya selalu mengingatkan dewasa dan berbijaklah dalam bersikap dan pada akhirnya itu juga akan menjaga euphoria hati kita dalam bekerja atau memberikan pelayanan kepada pengunjung. Di lingkungan kerja, kami berusaha membangun suasana yang positif, saling mendukung satu sama lain. Kami juga memberikan apresiasi atau reward ke staf sebagai bentuk penghargaan atas kinerja mereka, biar mereka lebih semangat dalam bekerja. Harapannya, dengan cara seperti ini, tujuan dan visi misi Perpus Library Cafe bisa tercapai secara bertahap.”

- Bagaimana alokasi sumber daya (tenaga, dana, fasilitas) dalam mendukung pelaksanaan layanan?

“Nah kalau SDM disini sih hanya saya sebagai manajer, staf finance, 3 staf bagian bar dan 3 staf bagian kitchen ya. Jadi kita tidak ada staf khusus untuk bagian layanan koleksi maupun layanan literasi. Tapi Alhamdulillahnya staf disini sangat paham dan berpengalaman dibagian perpustakaan/layanan koleksi kami. Jadi semua staf disini ketika ada buku datang dari hibah or anything mereka langsung eksekusi buat labeling, taroh di display begitu. Dijaga bersama-sama, dirawat bersama-sama, diperbaiki bersama-sama. Terus kalau ada tawaran kolaborasi program dll itu ya mereka lewat saya kemudian kita diskusikan bersama dengan staf.

Kalau fasilitas, tadi kan kita berbicara masalah sitting atau tempat kalau misal itu kurang apa yang harus ditingkatkan? Meja dan kursi ya. nah kita tanya ke supplier ternyata harga sekian misal ada budget kita ambil. Artinya apa budget maupun pengadaan seperti itu hasil dari evaluasi di operasional kami. Dan setiap hal pasti kita ukur misal alat elektronik dia punya umur, dia punya masa kapan harus di maintenance itukan semua hasil dari evaluasi dan monitoring. Hal seperti itu ngga cuman kita lihat sendiri semuanya dari masukan staf bar maupun kitchen. Kalau fasilitas itu menunjang operasional kenapa tidak. Kalau masalah prioritas, semua hal sumber daya ya semuanya kami tingkatkan. Karena kita tidak bisa memilih salah satu hal yang harus kita tingkatkan kualitas. Tapi semuanya harus beriringan karena semuanya itu saling mengisi.”

- Apakah ada program pemasaran atau promosi khusus untuk menarik pengunjung?
- *“Sebenarnya kami tidak punya budget khusus untuk marketing. Jadi kami tidak mengalokasikan dana besar untuk promosi. Yang kami lakukan lebih ke cara-cara sederhana tapi tetap relevan dengan kegiatan yang ada. Biasanya kalau ada event atau program, setelah acara selesai kami memberikan gift voucher diskon 15% kepada peserta. Voucher ini berlaku*

dengan batas waktu satu bulan. Jadi harapannya, setelah ikut event, mereka tertarik untuk datang kembali dan menggunakan layanan Perpus Library Cafe. Karena tidak ada budget marketing khusus, proses promosi lebih banyak berjalan bersamaan dengan event itu sendiri. Untuk promosi di media sosial, konten yang dibuat oleh kreator itu juga bukan karena endorse, tapi murni atas kemauan kreator masing-masing. Jadi bisa dibilang, pemanfaatan sumber daya yang ada lebih diarahkan ke aktivitas layanan dan program, sekaligus memaksimalkan efek promosi dari kegiatan tersebut. Ada juga konten yang diupload ditiktok oleh staf kami, saya ingin menciptakan trafic yang organik supaya awareness branding di market tu kuat jadi saya mengupayakan konten yang sederhana, natural yang ngena dimarket.”

- Bagaimana peran budaya organisasi dalam mendukung pelaksanaan strategi ini?

“Kalau bicara soal nilai dan budaya yang dijaga di Perpus Library Cafe, yang paling utama itu adalah value hospitality. Semua staf, harus paham dulu konsep dan nilai yang dibawa di tempat ini, jadi bukan cuma soal kerja teknis saja, tapi juga soal bagaimana bersikap ke pengunjung. Kami menerapkan hospitality dalam setiap layanan. Jadi pengunjung itu bukan sekadar datang sebagai tamu, tapi kami ingin mereka merasa nyaman, betah, dan merasa cocok dengan suasana serta konsep yang ada di Perpus Library Cafe. Kenyamanan pengunjung itu penting, apalagi dengan karakter lokasi dan ambience yang kami bangun di sini. Untuk menjaga dan mempertahankan value hospitality ini, kami terus mengedepankannya dalam aktivitas sehari-hari. Karena menurut saya kketika kita memberikan pengalaman yang baik kepada customer mereka akan tidak ragu untuk datang kesini kembali.”

- Bagaimana cara Perpus Library Cafe menilai keberhasilan strategi yang telah dijalankan?

“Kalau melihat dari dunia bisnisnya kita punya visi menjadi malket leader, brand awarenes dari perpus cafe kepada market sudah kuat apa belom.

Ketika hal-hal itu sudah signifikan si bahwasannya mereka sudah ditahap itu ukurannya adalah market tidak akan lari kemana lagi ketika membutuhkan tempat untuk bekerja, bersantai, atau memenuhi kebutuhan yang lainnya. Dan kami tidak ragu lagi untuk meningkatkan layanan karena pada akhirnya ya kembali lagi pada market. Kepedulian dan kepercayaan market kepada brand perpustakaan di industri literasi kami masih menguatkan itu sampai hari ini”

- Apakah ada indikator tertentu yang digunakan untuk mengukur kinerja layanan?

“Kalau soal indikator kinerja layanan, untuk saat ini indikator utamanya masih kami lihat dari event yang dijalankan. Buat kami, ketika event itu bisa berjalan dengan baik dan ada audiens yang datang, itu sudah jadi ukuran keberhasilan, berapa pun jumlahnya. Kami memang memegang prinsip investasi branding. Jadi setiap event yang kami announce lewat media sosial itu kami anggap sebagai bagian dari membangun awareness jangka panjang. Meskipun dampaknya tidak selalu langsung terasa, tapi pelan-pelan exposure itu akan terbentuk di market. Selain dari event, kami juga melihat perkembangan jumlah pengunjung. Setelah cukup banyak melakukan kolaborasi dengan komunitas maupun individu profesional, jumlah pengunjung menunjukkan peningkatan. Hal itu juga jadi indikator penting buat kami bahwa strategi layanan yang dijalankan mulai berjalan dengan baik.”

- Bagaimana proses evaluasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Library Cafe?

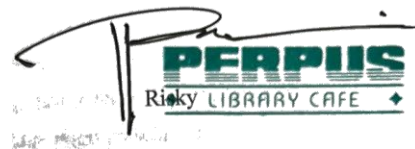
“Lebih ke briefing setiap pergantian shift sih, tapi diskusinya tidak hanya briefing dalam satu sisi saja setiap kondisi ketika melihat ada yang kurang selalu kita diskusikan demi menjaga kualitas perpustakaan library cafe ini. intinya setiap saat begitu ya. kalau briefing bersama-sama ada jadwal sendiri begitu. Biasanya si masalah ambienya, terus dilayanan koleksi, juga termasuk skill teman-teman barista maupun kitchen. Itu kan efeknya domino ya , jadi ketika itu dievaluasi mereka akan meningkatkan skills mereka

dalam bekerja nah itu berpengaruh padda hasil kepuasan di layanan f&bnya.“

- Pernahkah dilakukan perubahan strategi berdasarkan hasil evaluasi?
“Sejauh ini belum ada yang diubah lebih ke diperbaiki dan ditingkatkan terus sih, karena dilayanan literasi kami selalu mendapatkan kolaborasi yang luar biasa bersama komunitas dan individu profesionalitas lainnya. Dilayanan koleksi juga kita selalu mendapatkan hibah buku.”
- Bagaimana pengelola menindaklanjuti masukan atau evaluasi yang disampaikan oleh staf maupun pengunjung terkait layanan dan program?
“Kami selalu up to date terhadap masukan di google review, tak hanya itu kami ada barcode untuk kotak saran begitu ya. kami sebisa mungkin ngobrol dengan customer tentang bagaimana tempat kami, bagaimana hidangan kami, bagaimana layanan kami, bagaimana koleksi buku kami. Jadi pada akhirnya, itu akan menjadi koridor kami untuk terus berbenah. Aspek-aspek itu membuat kami berpikir apa yang harus kami perbaiki? Bagian mana yang harus kami benahi, kualitas yang sudah terjaga tetap terjaga dan yang belum ini ditingkatin begitu. Ketika ada bagian yang tidak Reasonable untuk kami benahi itu kami keep dulu tapi berjalannya waktu itu di evaluasi-evaluasi pasti ada. Dan kami keluarkan ke permukaan dan oke itu sudah saatnya kita eksekusi begitu.”

Malang, 9 Januari 2026

Manajer Perpus Library Cafe



Lampiran 3

Transkrip Wawancara Staff Perpus *Library Cafe* (Informan Utama ANDRE)

9 Januari 2026

- Namanya siapa, dan di sini bagian apa?
“Nama saya AN, disini saya staf bagian bar.”
- Apakah ada pengalaman dibidang yang saat ini dikerjakan?
“Iya saya ada pengalaman dibagian bar. Dibagian perpustakaan juga sangat paham dan berpengalaman karena saya juga pengguna aktif layanan perpustakaan kota malang.”
- Apakah staf dilibatkan dalam diskusi atau penyampaian masukan terkait pengembangan layanan di Perpus Library Cafe?
“Iya kami dilibatkan juga, biasanya si pas pergantian shif begitu lewat briefing kadang juga diskusi yang bersama-sama. Kalau bahan diskusi ya terkait masukan dari customer, karena kan saya bagian bar ya jadi sering berinteraksi juga sama customer kadang juga ngobrol apa sih yang kurang?. Terus kadang briefing terkait kualitas rasa yang dibuat staf barista kurang apa gitu. Intinya setiap ada waktu luang ya ngobrol karena juga buat kemajuan perpustakaan ini kan”
- Bagaimana layanan kafe mendukung aktivitas membaca dan kegiatan literasi?
“Karena ada layanan kafe, pengunjung jadi lebih nyaman buat baca buku atau ikut kegiatan literasi sambil ngopi. Disini kan kita sediain koleksi dari bacaan umum sampe anak-anak. Jadi saya pikir baca nggak harus ditempat yang sunyi gitu pun juga program literasi, makanya disediakan juga aneka menu makanan dan minuman. Banyak pengunjung yang ngabisin waktu lumayan lama sih disini buat nongkrong sama membaca. Kalau ramai peraturan disini itu kita tegur perlahan biar nggak terlalu berisik. Karena branding di sini memang punya ambience yang tenang”
- Bagaimana cara staf melayani pengunjung?
“Kalau saya melayani pengunjung dengan ramah dan tetap menjaga kenyamanan supaya pengunjung betah. Tetap menjaga hospitality”

- Layanan apa yang paling sering digunakan pengunjung? Layanan apa yang paling diutamakan di sini?

“Kalau sering digunakan itu buku sama area indoor kalau outdoor malam yang ramai. Pengunjung yang datang kesini ngga cuman duduk aja tapi banyak yang baca buku bahkan ada yang dari pagi sampai siang. Kalau saya layanan hospitality karena saya berinteraksi langsung sama pengunjung.”

- Dalam layanan koleksi, peran staf di Perpus Library Cafe itu seperti apa?

“Staf disini semua menjaga koleksi sih, kita juga ikut menjaga koleksi seperti memberikan tempelan katalog. Kalau kodenya itu kami buat sendiri, itu berisi kode bukunya terus berdasarkan genrenya juga, terus menata buku ketika sudah dibaca pengunjung karena kan customer mengembalikan di rak yang hitam itu ngga langsung di raknya.”

- Kalau ada event literasi, biasanya staf terlibat di bagian apa?”

“Karena saya dibagian depan jadi saya menyapa pengunjung. Kami juga yang menata fasilitas-fasilitas yang ada disini disesuaikan sama kebutuhan customer.

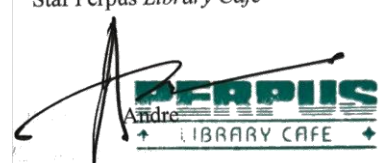
- Apakah Anda merasa termotivasi oleh pengelola/manajer dalam bekerja? Dalam bentuk apa biasanya motivasi itu diberikan?

“Iya. Biasanya manajer kasih semangat terus saling ingatin buat tetap profesional pas melayani pengunjung”

- Selama kerja di sini, biasanya kendala yang sering ditemui apa?

“Cafe yang lagi ramai, soalnya setiap konten fyp banyak yang datang kesini, kadang setiap selesai event banyak juga.”

Malang, 9 Januari 2026
 Staf Perpus Library Cafe



Andre
 PERPUS
 LIBRARY CAFE

Lampiran 4

Transkrip Wawancara Staff Perpus *Library Cafe* (Informan Utama RIFA)

9 Januari 2026

- Namanya siapa, dan di sini bagian apa?
“Nama saya RF bagian staff kitchen”
- Apakah ada pengalaman dibidang yang saat ini dikerjakan?
Ada pengalaman dikitchen. Kalau perpusnya si ngga ada pengalaman tapi cukup paham biasanya ikut meenata kembali. Karena kita juga ikut mendata dikatalognya.
- Apakah staf dilibatkan dalam diskusi atau penyampaian masukan terkait pengembangan layanan di Perpus Library Cafe?
“Iya kami dilibatkan, jadi mungkin untuk pertemuan di shiff 2 kita ada briefing. Biasanya 3 hari sekali. Yang didiskusiin sih masukan yang kurang diperpus ini ya. kalau di kitchen ya biasanya soal makanannya”
- Bagaimana cara staf melayani pengunjung?
“Kalau staf kitchen kita cuman bagian belakang saja, lebih banyak staf bar yang berhubungan sama pengunjung. Iya kita juga menerapkan hospitality karena kita juga berhubungan meskipun sebnetar pas antar makanan”
- Apakah Anda merasa termotivasi oleh pengelola/manajer dalam bekerja? Dalam bentuk apa biasanya motivasi itu diberikan?
“Iya, termotivasi. Bapak sering ngingetin tujuan kita kerja di sini, kasih arahan, dan saling support kalau lagi ramai atau capek”
- Bagaimana proses pengelolaan layanan food and beverage di Perpus Library Cafe, mulai dari pengelolaan bahan sampai pengembangan menu?
“Kalau dari sisi kitchen, kami pakai sistem FIFO (first in, first out). Jadi setiap bahan yang masuk itu selalu dipakai duluan yang paling lama, kalau bahan yang baru masuk ditaruh di belakang, supaya kualitas terjaga dan nggak sampai basi. Untuk menu, prosesnya memang dari manajer. Jadi menu yang mau dijual itu dimasak dulu di kitchen, lalu dicoba dan dievaluasi, kira-kira masih kurang apa dan layak dijual atau nggak. Keputusan akhirnya tetap ada di manajer. Kalau ada rencana perubahan

atau pengembangan menu, staf kitchen biasanya diajak ikut RnD menu. kami coba-coba resep, tes rasa, lihat respon internal, dan disesuaikan juga dengan selera customer. Dari situ baru diputuskan apakah menu tersebut lanjut dijual, diperbaiki lagi, atau tidak dilanjutkan.”

- Kalau staf kitchen, apakah juga ikut terlibat dalam menjaga layanan koleksi?

“Iya tapi dominan dikitchen sama diarea belakang toilet, kalau dikoleksi itu ikut menata buku di display gitu”

- Kalau untuk promosi, biasanya dilakukan lewat apa saja?

“Sejauh ini customer yang masuk biasanya tahu dari tiktok karena viewersnya lumayan banyak jadi ya orang tahu itu. Kalau instagram itu masuk ke manajernya karena beliau yang membuat konten di instagram dan setiap konten fyp pengunjung ramai banget.

- Bagaimana karakteristik aktivitas pengunjung yang datang di perpustakaan library cafe ini?

“Kalau jam 7-9 sekitar 3-5 orang, tapi kalau siang sampai malam itu ramai-ramainya. Biasanya mereka pesen makan terus baca buku ada juga yang kerja main laptop. Apalagi kalau weekend itu pasti ramai.”

- Apa yang menjadi kendala dalam layanan perpustakaan library cafe ini?

“Kalau lagi ramai kita agak kuwalahan, sebisa mungkin kita kasih yang terbaik buat pelanggan jadi meskipun agak lama yang penting produknya jadi begitu sih.”

Malang, 9 Januari 2026

Staf Perpustakaan Library Cafe

The block contains a handwritten signature in black ink over a green rectangular stamp. The stamp has the word "PERPUS" in large, bold, green capital letters. Below it, in smaller green capital letters, are the words "RUMAH KITA" and "LIBRARY CAFE". There is a small green diamond symbol to the right of "LIBRARY CAFE".

Lampiran 5

Transkrip Wawancara Pengunjung Perpus *Library Cafe* (Informan Pendukung ADIBAH)

9 Januari 2026

- **Namanya siapa dan seberapa sering anda kesini?**

“Nama saya AB, saya lumayan sering kesini”

- Layanan apa yang biasanya dinikmati ketika berkunjung kesini? Berapa rentang waktunya?

“Semua sudah dicobain kopi, makanan, buku, internet, eventnya juga sih. Sekitar 4-5 jam mungkin ya”

- Bagaimana anda pertama kali mengetahui keberadaan Perpus Library Cafe dan layanan library cafe?

“Amazed si soalnya baru kali ini nemu kafe yang benar-bener sunyi dan nyediain buku. Bakal jadi favorit karena aku kesini ya karena suka sama sunyinya. Kenyamannya juga oke, kebersihan juga, Kalau menu oke kopi sama matcha nya sesuai dari layanan f&b dan koleksinya juga.”

- Apa yang membuat anda tertarik untuk mengunjungi atau menggunakan layanan Perpus Library Cafe?

“Karena buku dan sunyi, kemarin baru coba buku tentang self defelopment.”

Saran: nyman cuman kalau lama lama disini dingin. Overall puas banget sama layanannya

Malang, 9 Januari 2026

Pengunjung Perpus *Library Cafe*



Adibah

Lampiran 6
Surat Izin Pengambilan Data



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
 Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
 Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-56.O/FST.01/TL.00/12/2025
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Data

Yth. Pimpinan Perpus Library Cafe Malang
 Jl. Sulfat, Purwanto, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur

Dengan hormat,
 Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : ALISIA DWI LUTVIANA
 NIM : 220607110050
 : STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PADA LEMBAGA INFORMASI
 Judul : BERBASIS KONSEP LIBRARY CAFE DI PERPUS LIBRARY CAFE MALANG
 Dosen Pembimbing : ANINDYA GITA PUSPITA,M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian dan mendapatkan data Data di Perpus Library Cafe Malang dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 22 Desember 2025.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Malang, 23 Desember 2025

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I,

Scan QRCode ini



Untuk verifikasi keaslian surat



Prof. Dr. EVIKA SANDI SAVITRI,M.P.
 NIP. 197410182003122002

Lampiran 7
Surat Balasan Pengambilan Data



SURAT BALASAN PENGAMBILAN DATA

Nomor: SBK.007/PLC/IV/26

Malang, 19 April 2026

Nomor : SBK.007/PLC/IV/26
 Lampiran : -
 Perihal : Balasan Izin Pengambilan Data

Kepada Yth.

a.n Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
 Dr. Akyunul Jannah, S.Si, M.P
 di Tempat

Dengan hormat,

Menindaklanjuti permohonan izin pengambilan data yang telah diajukan, kami dari pihak Perpus Library Cafe dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Alisia Dwi Lutviana
 NIM : 220607110050
 Fakultas : Sains dan Teknologi
 Jurusan : Perpustakaan dan Sains Informasi
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
 Dosen Pembimbing : Anindya Gita Puspita, M.A

diberikan izin untuk melaksanakan pengambilan data dalam rangka penyusunan tugas penelitian dengan judul Strategi Pengembangan Layanan Pada Lembaga Informasi Berbasis Library Cafe di Perpus Library Café.

Adapun kegiatan pengambilan data tersebut dilaksanakan pada:

Tanggal : 12 November 2025 s.d. 06 Maret 2026
 Tempat : Perpus Library Cafe

Perpus Library Cafe
 Jl. Sulfat Agung I No.1, Purwantoro, Kec. Blimbing,
 Kota Malang, Jawa Timur 65122 Indonesia
 Telepon/Whatsapp (+62) 822-4595-1364,
 Email perpus.coffee@gmail.com
 recruitment.perpuscoffee@gmail.com



Kami berharap kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar serta tetap memperhatikan ketentuan dan tata tertib yang berlaku di Perpus Library Cafe. Demikian surat balasan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 19 April 2026

Hormat kami,



Rizky Hadi Prasetyo
(Manager Operasional)

Perpus Library Cafe

Jl. Sulfat Agung I No.1, Purwantoro, Kec. Blimbing,
Kota Malang, Jawa Timur 65122 Indonesia
Telepon/Whatsapp (+62) 822-4595-1364,
Email perpus.coffee@gmail.com
recruitment.perpuscoffee@gmail.com

Lampiran 8

Hasil Terjemahan Abstrak Bahasa Inggris Pusat Bahasa

ABSTRACT

Lutviana, Alisia Dwi. 2026. **Service Development Strategy of Library Cafe-Based Information Institution at Perpus Library Cafe Malang**. Thesis. Library and Information Science, Faculty of Science and Technology Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisor: (I) Anindya Gita Puspita, M.A., (II) Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T.,

Keywords: Service Development Strategy, Library Cafe, Strategic Management

This research is motivated by the growing popularity of the library cafe concept in Malang City. However, most of these cafes still consider books as complementary elements without developing sustainable literacy services. This condition indicates the importance of clearer service development strategies to ensure that information institutions remain attractive and relevant to community needs. Perpus Library Cafe has become one of the venues attempting to develop this concept in a more structured manner. Therefore, the research aims to describe and analyze the service development strategies implemented at Perpus Library Cafe Malang. It employed a qualitative research method and collected data through observation, interviews, and documentation. The researcher selected informants using purposive sampling, consisting of managers and visitors who actively used the services. She analyzed the data based on the stages of strategic management proposed by Fred R. David (2017), namely strategy formulation, implementation, and evaluation. The research results indicate that the service development strategy focuses on strengthening the cafe's identity as a literacy space based on the values of reading, sharing, and inspiring; developing interactive literacy programs through collaboration, and enhancing visitor experiences through a comfortable atmosphere and friendly service. The implementation of the strategy is supported by resource management, promotion through social media, and teamwork collaboration. The management conducts evaluations periodically by monitoring visitor responses through direct communication, Google Reviews, and internal briefings to discuss service conditions and determine necessary improvements. Overall, the strategies have successfully increased visitors of Perpus Library Cafe Malang.

 Translator Rizka Anjurni 197801242023212005	Date 14-05-2026
--	-------------------------------

Lampiran 9

Hasil Terjemahan Abstrak Bahasa Arab Pusat Bahasa

مستخلص البحث

لطفبانا، ألبزا دوي. ٢٠٢٦. استراتيجية تطوير الخدمات في المؤسسات للمؤسسة على للمقهي المكتبي في مكتبة القهوة للمكتبي مالانج. البحث الجامعي. قسم المكتبات وعلوم للمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. للشرف الأول: أنبندبا غيتا بوسيتا، للماجسترة؛ للشرف الثاني: د. محمد أمين هارباي، للماجستير. الكلمات الرئيسية: استراتيجية تطوير خدمات، مقهى مكتبي، إدارة استراتيجية

هذا البحث مستوحى من تطور مفهوم للمقهي المكتبي في مدينة مالانج، إلا أن الغالبية العظمى لا تزال تعتبر الكتب مجرد مكملات دون وجود تطوير مستمر لخدمات عو الأمية. هذه الحالة تُظهر أنه من الضروري وجود استراتيجية واضحة لتطوير الخدمات بحيث تظل للمؤسسات للمعلوماتية محط اهتمام وذات صلة باحتياجات المجتمع. يأتي مقهى مكتبي مالانج كأحد الأماكن التي تحاول تطوير هذا المفهوم بشكل أكثر توجيهاً. الهدف من هذا البحث هو وصف وتحليل استراتيجية تطوير الخدمات المطبقة في للمقهي المكتبي مالانج. استخدم البحث للنهج النوعي. تم جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلة والوثائق. تم اختيار المشاركين باستخدام تقنية أخذ العينات الملائمة والتي تتكون من المديرين والزوار الذين يستخدمون الخدمات بفعالية. تحليل البيانات يتم بناءً على مراحل إدارة الاستراتيجية التي تشير إلى نظرية ديفيد (٢٠١٧)، وهي صياغة الاستراتيجية، تنفيذ الاستراتيجية، وتقييم الاستراتيجية. أظهرت نتائج البحث أن استراتيجية تطوير الخدمات تتم من خلال تعزيز الهوية كمكان للمعرفة مستندة إلى قيم القراءة والمشاركة والإلهام، وتطوير برامج معرفية تفاعلية عبر التعاون، وكذلك تحسين تجربة الزوار من خلال جو مريح وخدمة ودية. يتم دعم تنفيذ الاستراتيجية بإدارة للموارد، الترويج عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وكذلك التعاون بين الفرق. يتم التقييم بشكل دوري من خلال مراقبة ردود الزوار، سواء من خلال التواصل المباشر، أو مراجعات جوجل، أو اجتماعات داخلية لمناقشة حالة الخدمة وتحديد التحسينات المطلوبة. بشكل عام، فإن الاستراتيجية المطبقة قادرة على زيادة عدد الزيارات إلى مقهى مكتبي (Library Café) مالانج.

Penerjemah  M. Mubasyir Mubir, M.A. NIPPPK: 19860513203201108	Tanggal 14-05-2026
--	----------------------------------

Lampiran 10
Hasil Cek Plagiasi Turnitin

Alisia Dwi Lutviana_REVISI SIDANG 4.

ORIGINALITY REPORT

20%	18%	10%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	5%
2	litequran.net Internet Source	1%
3	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	<1%
5	journal.iaincurup.ac.id Internet Source	<1%
6	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
7	jptam.org Internet Source	<1%
8	eprints.umk.ac.id Internet Source	<1%
9	repository.upi.edu Internet Source	<1%
10	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah Student Paper	<1%
11	Submitted to UPN Veteran Yogyakarta Student Paper	<1%

Lampiran 11
Dokumentasi Pengambilan Data



Gambar 6.1 Wawancara dengan Informan Utama Rizky



Gambar 6.2 Wawancara dengan Informan Utama Rifa



Gambar 6.3 Wawancara dengan Informan Utama Andre



Gambar 6.4 Dokumentasi Setelah Wawancara dengan Informan Utama Pak Rizky



Gambar 6.5 Wawancara dengan Informan Pendukung Adibah



**Gambar 6.6 Dokumentasi Event
Lomba Coding Mewarna
Kolaborasi dengan @mindoplay**



**Gambar 6.7 Dokumentasi Event
Journaling Lab Kolaborasi dengan
@qtalkofficial**