

PENGARUH SIKAP PUSTAKAWAN TERHADAP TINGKAT KUNJUNG PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 WONOSARI KLATEN

Nur Aini Oktavia^{*)}, Rukiyah, Lydia Christiani

*Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Sikap Pustakawan terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh sikap pustakawan terhadap tingkat kunjung pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah kajian korelasi. Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan dan siswa SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten dan menggunakan teknik penarikan sampel jenuh. Data diperoleh melalui kuesioner. Analisis yang digunakan dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menyebutkan bahwa sikap pustakawan tidak memiliki dampak yang besar terhadap tingkat kunjung pemustaka. Meskipun demikian pemustaka tetap memiliki harapan agar memperoleh layanan yang prima dari pustakawan. Penilaian pemustaka terhadap pustakawan yang bertugas di perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten menunjukkan gaya berpakaian dan berhias pustakawan, senyum ramah pustakawan, tutur bahasa yang baik dalam memberikan layanan, kemampuan pustakawan dalam memecahkan masalah pemustaka, dan sikap bijaksana pustakawan kepada pemustaka yang dilayani dalam kategori baik dan sesuai dengan layanan prima pustakawan.

Kata kunci: *Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Sikap Pustakawan, Layanan Prima*

Abstract

[Title: librarian Attitude influence towards user visit Level at the Library of high school 1 Wonosari, Klaten] *The purpose of this research was to know how librarian attitudes influence towards the level of user visits at the Library of high school 1 Wonosari, Klaten. This research was quantitative descriptive research. The method used was correlation study. Respondents in this research were employees and students of high school 1 Wonosari, Klaten and the technique used was saturated sampling techniques. Data obtained through questionnaires. The analysis performed by using descriptive analysis. The study shows that the attitudes of librarians do not have a significant effect on the rate of user visit. Nevertheless users still have hopes to obtain excellent services from librarians. User Assessment to the librarian on duty at the library of high school 1 Wonosari, Klaten shows the dress and ornate style of librarian, friendly smile librarian, good service in language, the ability of librarians in user problem solving and prudent attitude of librarians to user served in the category and in accordance with the excellent service librarian.*

Keywords: *SMA 1 Wonosari Library, Librarian attitudes, Prime Services*

1. Pendahuluan

Perpustakaan adalah sebuah lembaga, organisasi, atau satuan unit kerja yang dalam setiap kegiatannya melibatkan lebih dari satu orang untuk saling bekerja sama demi mencapai tujuan yang telah disepakati.

*) Penulis korespondensi.

Email: nurainioktavia23@yahoo.co.id

Sebagai satuan unit kerja, sebuah perpustakaan memerlukan beberapa kebutuhan pokok yang harus terpenuhi, antara lain: pustakawan, *user* (pemustaka), bahan pustaka (koleksi) dan gedung perpustakaan itu sendiri. Keempat komponen inilah yang nantinya akan menentukan apakah sebuah perpustakaan dapat berkembang dengan baik atau tidak. (Suwarno, 2011: 13)

Komponen terpenting di perpustakaan dalam mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan akan kepuasan

pemustaka terletak pada pustakawan itu sendiri. Keberhasilan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka. Sikap pustakawan merupakan perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Apakah pustakawan tersebut menunjukkan perilaku yang ramah, sopan, murah senyum, sabar, atau malah bersikap sebaliknya.

Pustakawan sebagai motor sistem pelayanan di perpustakaan merupakan penentu utama bagaimana kualitas sistem pelayanan yang disajikan. Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat mempengaruhi tingkat kunjung pemustaka di sebuah perpustakaan. Semakin baik sikap pustakawan yang bertugas akan memberikan dampak yang baik pula untuk lingkungan sekitar, terutama bagi pemustaka. Oleh karena itu, sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus benar-benar diperhatikan demi meningkatkan tingkat kunjung pemustaka di perpustakaan tersebut.

Dengan mengetahui tingkat kunjung pemustaka, dapat diketahui kualitas pelayanan yang diselenggarakan. Sementara itu, kualitas pelayanan sangat bergantung kepada motor sistem pelayanan itu sendiri, yaitu kinerja pustakawan. Tingkat kunjung pemustaka memiliki korelasi yang kuat dengan sikap pustakawan yang bertugas di sebuah perpustakaan. Kinerja pustakawan menjadi hal yang krusial dalam menghasilkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Oleh sebab itu, evaluasi kinerja para pustakawan bidang layanan penting untuk dilakukan agar dapat diketahui kekurangan-kekurangan yang terdapat pada sistem pelayanan perpustakaan tersebut dan mampu meningkatkan kinerja pustakawan di bidang layanan untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga tercapai tujuan perpustakaan yang baik sesuai dengan harapan pemustaka. Evaluasi kinerja pustakawan ini sangat penting dilaksanakan untuk semua jenis perpustakaan, tak terkecuali perpustakaan sekolah.

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana penyedia informasi dengan tujuan untuk menunjang kegiatan pembelajaran bagi para siswa di sekolah demi tercapainya tujuan pendidikan sekolah tersebut. Perpustakaan sekolah dapat dikatakan berhasil apabila mampu memenuhi kebutuhan para pemustakanya dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya demi kenyamanan siswa pada saat berada di dalam perpustakaan sekolah tersebut. Semakin baik sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan, maka semakin nyaman pula siswa yang berkunjung di perpustakaan. Hal inilah yang juga dirasakan oleh Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten yang merupakan perpustakaan sekolah yang bertujuan memenuhi kebutuhan para pemustakanya baik dari segi koleksi maupun pelayanannya dengan sebaik-baiknya

demi menunjang kegiatan pembelajaran untuk tercapainya tujuan sekolah. Koleksi yang tersedia meliputi buku-buku penunjang pembelajaran, buku fiksi, kamus, atlas, majalah, koran, dan sebagainya. Pemustakanya pun tidak hanya sebatas siswa saja, melainkan guru, kepala sekolah, staf administrasi, dan semua anggota sekolah.

Perpustakaan sekolah merupakan sarana utama yang berfungsi sebagai sumber belajar bagi civitas sekolah. Keberadaannya harus mampu mendukung tujuan pendidikan serta tujuan sekolah dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Akan tetapi, penggunaan perpustakaan sekolah sebagai sumber belajar masih tergolong rendah. Realita rendahnya pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat, baik itu di perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah atau perpustakaan khusus lainnya dapat dilihat dari rendahnya apresiasi, kunjungan dan pemanfaatan fasilitas koleksi yang ada di perpustakaan. Hasil penelitian Perpustakaan Nasional pada tahun 2001 tentang minat baca di kalangan siswa Sekolah Dasar di DKI, NTB dan Sulawesi Tengah dan daerah lainnya menunjukkan, bahwa; (1) tidak pernah membaca, DKI 4%, NTB 4,6% dan Sulteng 2,7%, (2) membaca 1 jam, DKI 68,2%, NTB 66,5% dan Sulteng 71,2%, (3) membaca 2 jam, DKI 21,7%, NTB 18,3% dan Sulteng 20,1%, (4) membaca 3 jam, DKI 4,3%, NTB 4,9% dan Sulteng 3,4% dan (5) membaca lebih dari 3 jam, DKI 1,8%, NTB 5,7% dan Sulteng 1,8%, (Sudiarto, 2006).

Rendahnya keterpakaian perpustakaan di berbagai daerah di Indonesia menunjukkan bahwa empat *sokoguru* utama sebuah perpustakaan yaitu pustakawan, *user* (pemustaka), bahan pustaka (koleksi) dan gedung perpustakaan belum dapat bersinergi dengan sempurna untuk mewujudkan kualitas sistem pelayanan perpustakaan sekolah yang baik. Berkaca dari kondisi rendahnya pemanfaatan layanan perpustakaan sekolah, pustakawan sebagai motor utama sistem harus menyadari fungsinya yang krusial sebagai penyelenggara sistem dan mulai berubah untuk mencapai standar kualitas pelayanan perpustakaan yang maksimal. Perubahan tersebut dapat dimulai dengan melakukan evaluasi sikap pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustakanya. Berdasarkan hal ini, maka penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh sikap pustakawan dalam meningkatkan keterpakaian perpustakaan sekolah, terutama pada SMA Negeri 1 Wonosari yang terletak di kabupaten Klaten sebagai sekolah yang selalu menduduki peringkat 3 besar berdasarkan hasil prestasi siswa dalam ujian nasional.

Pada tahun 2010 Renie Puji Astuti melakukan penelitian dengan judul Sikap Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang. Dalam penelitian ini, dijelaskan bagaimana sikap pemustaka terhadap layanan sirkulasi secara detail

dan jelas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa sikap pemustaka terhadap pustakawan layanan sirkulasi yang melayani pemustaka dengan baik dan ramah adalah dalam kategori baik.

Penelitian terbaru tahun 2013 oleh Azmi Nur Widya dengan judul Persepsi Pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara. Dalam skripsi ini dijelaskan bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di bidang sirkulasi. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka berada dalam kategori cukup baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merumuskan masalah yaitu: bagaimana pengaruh sikap pustakawan terhadap tingkat kunjung pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten?

2. Landasan Teori

1. Manajemen Perpustakaan Sekolah

Menurut Sulistyobasuki (1991: 50 –51), perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang tergabung pada sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah yang bersangkutan, dengan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus sekolah dan tujuan pendidikan pada umumnya, sedangkan tujuan khusus perpustakaan sekolah ialah membantu sekolah mencapai tujuannya sesuai dengan kebijakan sekolah tempat perpustakaan tersebut bernaung. Sementara Bafadal dalam Prastowo (2012: 44), mengatakan bahwa perpustakaan sekolah merupakan kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku, yang diorganisasi secara sistematis dalam satu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan para guru dalam proses pembelajaran di sekolah. Dari kedua pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa perpustakaan sekolah sama dengan perpustakaan pada umumnya, yang membedakan adalah perpustakaan sekolah berada di lingkungan sekolah, dikelola oleh sekolah, dan diperuntukkan bagi siswa di sekolah tersebut dengan tujuan membantu sekolah mencapai tujuannya.

Manajemen menurut Stoner dalam Prastowo (2012: 19-20), yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan para anggota dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, manajemen merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam sebuah organisasi yang saling bekerja sama untuk mewujudkan cita-cita bersama. Di lingkungan sekolah, menurut Sergiovanni dalam Widiasa (2007: 2), manajemen lebih memusatkan perhatian kepada upaya penggerakan dan pemberdayaan sumber daya manusia (*human resources empowering and motivating*), sedangkan administrasi lebih terfokus kepada pelaksanaan aspek-aspek substantif seperti kurikulum, perlengkapan, keuangan sekolah, dan aktivitas rutin lain.

Menurut Widiasa (2007: 2), manajemen perpustakaan sekolah yaitu proses mengoptimalkan kontribusi sumber daya manusia (pustakawan atau tenaga pengelola), material (bahan pustaka dan kelengkapan fasilitas), serta anggaran maupun aktivitas lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Karena perpustakaan sekolah merupakan bagian dari sekolah, maka tujuan perpustakaan sekolah adalah mendukung tujuan sekolah itu sendiri, salah satunya adalah memajukan kegiatan pembelajaran bagi peserta didik.

2. Pustakawan Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sarana penyedia informasi dengan tujuan untuk menunjang kegiatan pembelajaran bagi para siswa di sekolah demi tercapainya tujuan pendidikan sekolah tersebut. Diperlukan petugas profesional dalam bidang perpustakaan untuk mengatur dan mengelola perpustakaan agar mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jumlah personil pustakawan di perpustakaan

sekolah yang terbatas, biasanya dapat diatasi dengan cara menjadikan para guru ataupun karyawan sekolah lainnya untuk membantu pustakawan dalam mengelola perpustakaan sekolah. Namun, pustakawan-pustakawan tersebut juga harus dibekali dengan pengetahuan tentang bagaimana mengelola perpustakaan sekolah dengan baik dan benar agar mampu berdaya guna bagi siswa di sekolah tersebut.

Menurut Suryana dalam Prastowo (2012: 353), perpustakaan sekolah memerlukan staf yang berpengalaman dan memiliki kualifikasi untuk memenuhi tuntutan fungsi dan tujuan perpustakaan. Dengan kata lain, personil-personil perpustakaan harus cakap dalam mengelola perpustakaan. Pendapat yang sama dikemukakan oleh Sinaga dalam Prastowo (2012: 353), bahwa sukses atau tidaknya penyelenggaraan perpustakaan tergantung pada kemampuan staf perpustakaan.

Menurut Bafadal dalam Prastowo (2012: 353-354), petugas perpustakaan sekolah adalah seorang yang telah diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk menjabat atau melaksanakan tugas-tugas sehubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan sekolah karena dianggap memenuhi syarat-syarat tertentu. Pada perpustakaan sekolah yang menjadi kepala perpustakaan adalah kepala sekolah, maka pejabat yang berwenang yang dimaksud adalah kepala sekolah. Tugas-tugas sehubungan dengan penyelenggaraan perpustakaan sekolah antara lain mulai dari pengadaan bahan pustaka, klasifikasi, katalogisasi, pembuatan kartu anggota, preservasi bahan pustaka, serta pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.

Sedangkan syarat untuk menjadi pustakawan sekolah selain bisa melakukan kegiatan manajemen perpustakaan sekolah, menurut Lasa HS (2007: 43), yaitu pendidikan minimal diploma III perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Di samping itu, mereka juga harus memiliki kemampuan manajerial, kemandirian, inovatif, dinamis, dan mampu bekerja sama. Dijelaskan lebih lanjut oleh Lasa HS dalam Prastowo (2012:355), bahwa petugas perpustakaan sekolah yang belum menempuh pendidikan minimal diploma III belum disebut sebagai pustakawan, namun hanya tenaga perpustakaan. Hal ini dikarenakan bahwa pustakawan adalah jabatan profesi yang menuntut pendidikan akademik minimal diploma III dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.

3. Standar Sikap Pustakawan Sekolah dalam Pelayanan

Pustakawan sekolah dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka haruslah mempertimbangkan dasar-dasar pengetahuan dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Menurut Anthony dalam Kahar (2009: 130), agar pustakawan perpustakaan sekolah efektif, ia harus mempunyai tiga dasar pengetahuan yaitu: (1) pengetahuan pendidikan, (2)

pengetahuan perpustakaan, dan (3) pengetahuan teknologi.

Menurut Tjiptono dalam Cahyono (2014: 2-3), terdapat enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersiapkan baik, yaitu sebagai berikut:

1. *Professionalism and Skills* (Profesionalisme dan Keterampilan), yaitu pemustaka mendapati bahwa perpustakaan, pustakawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).
2. *Attitudes and Behavior* (Sikap dan Perilaku), yaitu pemustaka merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*).
3. *Accessibility and Flexibility* (Aksesibilitas dan Fleksibilitas), yaitu pemustaka merasa bahwa perpustakaan, lokasi, jam buka, pustakawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pemustaka dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes (*process-related criteria*).
4. *Reliability and Trustworthiness* (Reliabilitas dan Terpercaya), yaitu pemustaka memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka.
5. *Recovery* (Perbaikan), yaitu pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*).
6. *Reputation and Credibility* (Reputasi dan Kredibilitas), yaitu pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/ imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan (*image-related criteria*).

Layanan prima berdasarkan sikap menurut Cahyono (2014: 5-9), adalah pemberian pelayanan kepada para pemustaka dengan berfokus pada pemberian sikap (*attitude*) pustakawan. Pelayanan prima berdasarkan sikap ini meliputi:

1. Pelayanan dengan penampilan serasi

Dengan berpenampilan serasi dan menarik, seorang pustakawan dapat disegani, dihormati, dan dipercaya oleh pemustaka sehingga mampu menarik pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Berpenampilan serasi meliputi (1) penampilan serasi dengan cara berhias, misalnya gaya berhias pustakawan tidak berlebihan dan terkesan minimalis, namun tetap terlihat cantik, (2) penampilan serasi dengan cara berbusana yang baik, misalnya pustakawan mengenakan busana rapi dan sopan, warna yang tidak mencolok, serta menggunakan aksesoris tambahan agar terlihat indah dan menarik, dan (3) penampilan serasi dengan ekspresi wajah, misalnya pustakawan selalu tersenyum saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.

2. Pelayanan dengan pikiran positif, terdiri dari:
 - a. Melayani pemustaka secara terhormat, yaitu meliputi: menyapa pemustaka yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat, mempersilakan pemustaka untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian, bersikap sabar dalam memberikan pelayanan, serta melayani pemustaka dengan sungguh-sungguh sampai akhir transaksi tetap berpikir positif.
 - b. Melayani pemustaka dengan menghindari sikap apriori, misalnya sikap acuh tak acuh atau masa bodoh, membiarkan pemustaka menunggu lama, angkuh dan tidak sabar dalam melayani, mendahulukan pemustaka yang dianggap menguntungkan, serta menganggap remeh pemustaka yang tidak menguntungkan dan berdaya beli rendah.
 - c. Menghindari sikap mencari atau memanfaatkan kelemahan pemustaka. Kelemahan pemustaka yang dimaksud adalah pemustaka baru dan belum mengetahui kualitas koleksi. Hal yang perlu dihindari yaitu, berusaha menciptakan kepercayaan kualitas jasa dan kualitas pelayanan, sehingga loyalitas dan partisipasi pemustaka dapat diwujudkan, selalu bersikap jujur dengan menghindari sikap membohong atau menipu pemustaka, selalu bertindak rasional dan profesional dalam menjelaskan kualitas dan jasa yang ditawarkan, serta selalu bersikap adil dan bijaksana.
3. Pelayanan dengan sikap menghargai, misalnya menyapa pemustaka yang baru datang dengan sikap dan tutur bahasa yang baik, ramah, sopan dan bersahabat, mendengarkan setiap permintaan pemustaka dengan sikap penuh perhatian dan penghargaan, menciptakan suasana yang menyenangkan dengan sikap simpatik, sopan santun dan ramah tamah, melayani pemustaka dengan sikap yang bijaksana tanpa memperhatikan latar belakang dan status sosial pelanggan, serta melayani

pemustaka dengan tetap berpikiran positif dan tidak mudah marah.

Selain itu, untuk mewujudkan layanan prima di perpustakaan, seorang pustakawan harus memahami keinginan setiap pemustakanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Headline tahun 1998 terhadap harapan pemakai *London School of Economics, The London Business School, dan University of Hertfordshire* dalam Cahyono (2014: 10-11), disimpulkan bahwa pemustaka modern membutuhkan :

1. *One stop shopping* dan *electronic full-text*, yaitu pemustaka menginginkan pustakawan membantu memberi informasi mengenai ketersediaan koleksi perpustakaan langsung tersedia dalam bentuk teks lengkap, bukan hanya bibliografinya saja.
 2. Mampu melakukan penelitian secara mandiri, yaitu pemustaka menginginkan bahwa pustakawan membantu memberi informasi tentang *link* langsung dari sumber informasi yang dibutuhkan, tidak hanya melihat dari daftar pustaka dari sebuah buku.
 3. Akses dari mana saja dan kapan saja, yaitu pemustaka menginginkan pustakawan membantu memberi informasi tentang koleksi perpustakaan yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke perpustakaan sekolah.
 4. Nilai tambah, yaitu pemustaka membutuhkan layanan tambahan konsultasi *online* dengan pustakawan sekolah untuk menjawab pertanyaan seputar perpustakaan sekolah tanpa harus menemui pustakawan sekolah secara langsung.
4. Signifikansi Sikap Pustakawan terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah

Menurut Sutarno dalam Suwarno (2009: 122), minat masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan masih relatif rendah. Hal ini diperkuat dengan adanya penelitian yang pernah dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kotamadya Jakarta Pusat. Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa salah satu yang menyebabkan kurangnya minat berkunjung masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan yaitu kurangnya perhatian dan komitmen penyelenggara atau pengelola perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih baik. Dijelaskan lebih lanjut, masalah lain yang dapat mempengaruhi minat berkunjung masyarakat yaitu masih adanya persepsi dari masyarakat yang beranggapan bahwa petugas layanan kurang ramah atau kurang supel dalam melayani pengunjung.

Dengan adanya anggapan tersebut, sebagai motor penggerak sistem yang menentukan keberhasilan sebuah perpustakaan, pustakawan harus mampu menunjukkan bahwa pustakawan juga mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kinerja pustakawan yang seperti inilah yang perlu ditingkatkan agar pemustaka dengan senang hati mau berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan semua fasilitas yang ada, karena pada dasarnya, motto sebuah perpustakaan yaitu “perpustakaan melayani, bukan minta dilayani” (PUJP, 2000 dalam Suwarno, 2009: 123).

Sikap pustakawan dalam memberikan layanan yang lebih baik demi meningkatkan kunjungan pemustaka ke perpustakaan, dapat diwujudkan dengan berpedoman pada layanan prima. Layanan prima pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, mewajibkan seorang pustakawan mampu bersikap ramah, sopan, penuh perhatian, dan mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka. Supaya dapat menjalin komunikasi yang baik, seorang pemustaka diharuskan untuk mengetahui minimal apa saja sumber informasi yang tersedia di perpustakaan tempat ia bekerja. Selain itu, menurut Prawoto (2014: 25), pemberian pelayanan yang baik harus didasarkan pada nilai-nilai humanisasi sehingga antara yang melayani memiliki hubungan emosional yang baik yang diharapkan akan mendatangkan penilaian yang baik terhadap perpustakaan. Dengan begitu, pemustaka merasa puas dan yakin bahwa pustakawan dapat membantu mereka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Sehingga, pemustaka dengan senang hati mau berkunjung ke perpustakaan.

3. Metode Penelitian

Menurut Soehartono dalam Hikmat (2011: 30), metode penelitian adalah cara atau strategi menyeluruh untuk menemukan atau memperoleh data yang diperlukan. Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012: 23), suatu penelitian disebut penelitian kuantitatif apabila data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengarahkan masalah-masalah penelitian yang memerlukan suatu deskripsi tentang kecenderungan atau suatu penjelasan tentang hubungan antarvariabel.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya (Dantes, 2012: 51), sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kajian korelasi. Menurut Hikmat (2011: 47), kajian korelasi adalah penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan di antara variabel yang berbeda dalam suatu populasi.

Populasi adalah sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria tertentu, yang ditentukan peneliti (Dantes, 2012: 37). Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten yang berjumlah kurang lebih 823 orang yang

terdiri dari kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten mulai dari kelas X, XI maupun XII baik dari jurusan IPA maupun IPS.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Sampel dapat didefinisikan sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. (Martono, 2012: 74). Namun, apabila subjek penelitian kurang dari 100, maka seluruh populasi sebaiknya diteliti sehingga penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. (Sujarweni, 2014: 65).

Teknik *sampling* yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik penarikan sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dipilih sebagai sampel. Teknik ini disebut juga sensus. Alasan penulis melakukan teknik sensus, yaitu dikarenakan populasi penelitian bersifat heterogen. Hal ini dilihat dari segi jabatan dan umur yang dimiliki oleh masing-masing populasi. Karena sifatnya yang heterogen, maka kesimpulannya tidak boleh diberlakukan bagi seluruh populasi. Sehingga seluruh populasi harus diteliti. Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel semua anggota perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten yang berjumlah 823 orang yang terdiri dari kepala sekolah, guru, karyawan, dan siswa SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten mulai dari kelas X, XI maupun XII baik dari jurusan IPA maupun IPS.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan angket/kuesioner. Menurut Soehartono dalam Hikmat (2011: 77), Angket (*self-administered questionnaire*) adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden.

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. (Arikunto, 2010: 172). Sumber data yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden/ informan. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner/ angket kepada para pengunjung perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten.

Skala pengukuran data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu data berskala ordinal. Data berskala ordinal merupakan data penelitian yang termasuk dalam skala kategorikal yang dapat digunakan untuk mengurutkan kasus yang kita ukur dari “paling rendah” ke “paling tinggi” (Purwanto, 2007: 57).

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diukur, yaitu bagaimana pengaruh antara sikap

pustakawan (X) sebagai variabel bebas dengan tingkat kunjungan pemustaka (Y) sebagai variabel terikat.

Indikator yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Sikap pustakawan, yang terdapat pada layanan prima pustakawan.

Layanan Prima Pustakawan, yaitu layanan terbaik yang diberikan oleh pustakawan guna memperoleh kepuasan pengguna perpustakaan.

2. Tingkat Kunjung Pemustaka, diukur dari frekuensi kunjungan di perpustakaan. Frekuensi Kunjungan, yaitu jumlah kunjungan yang diukur dalam kategori tertentu untuk mengukur seberapa tinggi pengaruh yang ditimbulkan terhadap suatu permasalahan.

Menurut Purwanto, (2007: 97-101), beberapa teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Editing

Editing yaitu pengecekan atau pengoreksian daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah dikumpulkan dari responden, karena kemungkinan data yang terkumpul tidak logis dan meragukan, tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Tujuan dari *editing* adalah untuk meminimalkan kesalahan yang mungkin terjadi saat pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

2. Coding

Sebelum melakukan *data entry*, peneliti harus melakukan *coding* dan membuat *code book*. *Coding* (koding), yaitu kegiatan mengorganisasi data ke dalam kategori-kategori tertentu agar mudah dianalisa. Sedangkan buku kode (*code book*), adalah buku yang memuat daftar kode dari data. Dalam penelitian ini, dari setiap jawaban yang diperoleh menggunakan skala *likert*.

3. Data Entry

Data Entry, adalah aktivitas memasukkan data ke dalam program komputer. Program komputer yang digunakan oleh penulis, yaitu dengan menggunakan SPSS dan EXCEL.

4. Cek Data

Langkah selanjutnya setelah *data entry*, yaitu cek data. Cek data bertujuan untuk memperoleh akurasi. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam tahap ini, antara lain: mengecek seberapa banyak data yang *missing*, apakah data tersebut relevan dengan tujuan penelitian, dan seberapa besar data tersebut menjawab pertanyaan penelitian. Data *missing*, adalah data yang belum atau tidak tersedia ketika proses pengumpulan data telah selesai. Data *missing* akan mengganggu proses pengolahan dan analisa data, untuk itu apabila sudah tidak memungkinkan untuk ditelusuri, maka sebaiknya diberi simbol tertentu agar dapat diidentifikasi. Pembuatan simbol ini bertujuan untuk menghindari pengurangan jumlah sampel.

5. Melakukan transformasi dan *recode*

Transformasi dan *recode* digunakan untuk tujuan tertentu di dalam sebuah penelitian. Transformasi merupakan menu dari SPSS yang berfungsi mengubah suatu data dengan tujuan agar data siap untuk dianalisis. Salah satu menu transformasi yang tersedia, yaitu *recode*. *Recode*, adalah perintah yang memberi kode ulang pada suatu variabel berdasarkan kriteria tertentu. *Recode* bertujuan untuk mengkatagorikan data numerik menjadi data kategorik.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Purwanto (2007: 109) mengemukakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk memberikan informasi mengenai data yang diamati agar bermakna dan komunikatif. Ada 2 tujuan dalam analisis deskriptif, yaitu melakukan eksplorasi mengenai karakteristik data dan meringkas serta mendeskripsikan data.

Dalam menganalisis data hasil kuesioner, peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan rumus:

$$P =$$

Keterangan:

P = hasil presentase

F = frekuensi hasil jawaban

N= jumlah responden yang diolah

Uji validitas di dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu qesioner. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. (Arikunto, 2010: 211).

Rumus untuk menguji validitas adalah sebagai berikut:

Keterangan:

r_{xy} = validitas

X = skor pertanyaan nomor satu

Y = skor total

n = jumlah responden (sampel)

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah qesioner yang disebarkan kepada responden cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Sebelum menghitung uji reliabilitas, perlu dicari terlebih dahulu jumlah varians butirnya dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudian dijumlahkan. Dalam penelitian ini, penulis mencari reliabilitas dengan rumus alpha sebagai berikut:

$$\alpha^2 =$$

Setelah mendapatkan hasil dari perhitungan rumus tersebut, selanjutnya menggunakan rumus di bawah ini:

$$r_{11} = [$$

Keterangan:

r_{11} = realibilitas instrument

K = banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$ = jumlah varians butir

at^2 = varians total

(Arikunto, 2010: 239)

Regresi linier sederhana menjadi alat untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen dalam penelitian. Analisis regresi linier sederhana juga berguna untuk memprediksikan/meramalkan suatu nilai variabel dependen dengan adanya perubahan dari variabel independen. Menggunakan regresi linier sederhana karena dalam penelitian hanya menggunakan satu variabel independen (Priyatno, 2010: 51). Adapun rumus regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Keterangan:

= variabel dependen

= konstanta

= koefisien regresi

x = variabel independen

Analisis koefisien determinasi atau analisis digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 83). Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

Keterangan:

r^2 = nilai koefisien determinasi

n = banyaknya responden

$\sum X$ = jumlah skor variabel (x)

$\sum Y$ = jumlah skor variabel (y)

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat skor variabel (x)

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat skor variabel (y)

$\sum XY$ = jumlah perkalian skor item dengan skor butir (x) dan skor variabel (y)

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis uji T dengan analisis regresi. Pengujian hipotesis dalam sebuah penelitian digunakan untuk mengetahui berpengaruh atau tidak berpengaruh antara sikap pustakawan dan tingkat kunjung pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten.

Uji hipotesis dengan uji T yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dengan taraf signifikan (α) 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika t hitung > dari t tabel, maka variabel bebas ada pengaruh signifikansi terhadap variabel terkait.
2. Jika t hitung < dari t tabel, maka variabel bebas tidak ada pengaruh signifikansi terhadap variabel terkait.

Langkah – langkah pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi H0 dan H1

H0 : Tidak ada pengaruh signifikansi antara variabel x (sikap pustakawan) dengan variabel y (tingkat kunjung).

H1 : Ada pengaruh signifikansi antara variabel x (sikap pustakawan) dengan variabel y (tingkat kunjung).

2. *Level of significant* ($\alpha=0.05$)

3. Menentukan pengujian dengan nilai probabilitas (P value):

- a. H1 diterima dan H0 ditolak, apabila P value hasil penelitian > 0,05.
- b. H1 ditolak dan H0 diterima, apabila P value hasil penelitian < 0,05.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Sikap Pustakawan di SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten berdasarkan Layanan Prima

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga penyedia informasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Peran utama perpustakaan sekolah, yaitu sebagai *support system* (sistem pendukung) dari sekolah, karena landasan sekolah itu sendiri terletak pada visi dan misinya, maka perpustakaan sekolah bertujuan untuk mewujudkan visi dan misi sekolah tempat perpustakaan tersebut berdiri. Dalam rangka mewujudkan visi dan misi sekolah dengan baik, diperlukan kualitas pelayanan dari pustakawan sekolah. Baik dan buruknya kualitas layanan di perpustakaan sekolah dapat dilihat dari seberapa jauh layanan prima pustakawan diterapkan di perpustakaan sekolah tersebut.

Kualitas pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka berdasarkan aturan yang tertuang di dalam layanan prima pustakawan. Semakin baik sikap pustakawan dalam memberikan layanan, maka peluang tercapainya kepuasan pengguna perpustakaan yang dilayani juga semakin besar. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bulan April sampai dengan bulan Juli 2015 di SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten mengenai pengaruh sikap pustakawan terhadap tingkat kunjung pemustaka, judul penelitian tersebut mempunyai dua variabel, yaitu sikap pustakawan dan tingkat kunjung pemustaka. Sikap pustakawan memiliki 55 item pertanyaan, sedangkan tingkat kunjung pemustaka memiliki 3 item pertanyaan.

Dilihat dari hasil uji korelasi semua item pernyataan dapat dinyatakan valid karena nilai korelasi (r hitung) dari 58 item pertanyaan lebih dari r tabel yang bernilai 0,456. Data tersebut juga bisa dinyatakan signifikan yang dapat diketahui melalui *p-value* (sig). Jika *p-value* kurang dari α (5%) maka dinyatakan signifikan, dari hasil perhitungan di tabel *correlations* dapat dilihat bahwa ke tujuh belas pernyataan signifikan karena *p value* kurang dari 0,05. Dari 58 item pertanyaan yang dituangkan ke dalam kuesioner layak untuk dijadikan instrument penelitian, kemudian pertanyaan tersebut di bagi kedalam dua kategori, yaitu sikap pustakawan dan tingkat kunjung pemustaka. Sikap pustakawan, meliputi: penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan, penilaian pemustaka terhadap sikap pustakawan berdasarkan layanan prima, penilaian pemustaka terhadap prinsip-prinsip

pustakawan dalam melakukan pendekatan persuasif kepada pemustaka, harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan, dan penilaian pemustaka terhadap nilai tambah layanan pustakawan, sedangkan penilaian

Tutur bahasa pustakawan saat bertanya kepada pemustaka	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	19

pemustaka terhadap loyalitas diri masuk dalam kategori tingkat kunjung pemustaka.

Kemudian dari kategori-kategori tersebut dilakukan uji korelasi, yang pertama adalah uji korelasi tentang penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Jawaban responden tentang penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan yang memiliki nilai paling tinggi

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.1 Penilaian Pemustaka terhadap Kualitas Pelayanan Pustakawan

Berdasarkan bagan 5.1 penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan pustakawan yang memiliki nilai korelasi paling tinggi, yaitu wawasan pustakawan. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai 0,678. Nilai yang diperoleh tersebut merupakan nilai yang cukup tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa pemustaka setuju bahwa pustakawan sudah memiliki wawasan yang cukup luas sehingga mampu menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik.

Kemudian untuk penilaian pemustaka terhadap sikap pustakawan berdasarkan layanan prima, diperoleh uji korelasi dengan hasil:

Jawaban responden tentang penilaian pemustaka terhadap sikap pustakawan berdasarkan layanan prima yang memiliki nilai paling tinggi

Warna pakaian pustakawan	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	19

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.2 Penilaian Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan berdasarkan Layanan Prima

Berdasarkan bagan 5.2 penilaian pemustaka terhadap sikap pustakawan berdasarkan layanan prima yang memiliki nilai korelasi paling tinggi, yaitu warna pakaian pustakawan. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai 0,808. Nilai yang diperoleh tersebut merupakan nilai yang cukup tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa pemustaka setuju warna pakaian yang dikenakan pustakawan sudah sesuai dengan layanan prima pustakawan, yaitu warna pakaian yang seharusnya dikenakan oleh pustakawan adalah dengan menggunakan warna pakaian yang kalem dan tidak mencolok (Cahyono, 2014: 5-9).

Selanjutnya, untuk penilaian pemustaka terhadap prinsip-prinsip pustakawan dalam melakukan pendekatan persuasif kepada pemustaka, memperoleh hasil korelasi sebagai berikut:

Jawaban responden tentang penilaian pemustaka terhadap prinsip-prinsip pustakawan dalam melakukan pendekatan persuasif kepada pemustaka yang memiliki nilai paling tinggi

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.3 Penilaian Pemustaka terhadap Prinsip-Prinsip Pustakawan dalam Melakukan Pendekatan Persuasif kepada Pemustaka

Berdasarkan bagan 5.3 penilaian pemustaka

Wawasan pustakawan	Pearson Correlation	.678*
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	19

terhadap prinsip-prinsip pustakawan dalam melakukan pendekatan persuasif kepada pemustaka yang memiliki nilai korelasi paling tinggi, yaitu tutur bahasa pustakawan saat bertanya kepada pemustaka. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai 0,697. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa pemustaka setuju pustakawan Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten selalu menanyakan dengan ramah mengenai apa yang dicari pemustaka yang sedang kesulitan mencari buku dengan tutur bahasa yang baik.

Uji korelasi selanjutnya, yaitu mengenai harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dengan hasil:

Jawaban responden tentang harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang memiliki nilai paling tinggi

Keinginan pemustaka tentang informasi koleksi perpustakaan yang dapat diakses dengan mudah	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.004
	N	9

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.4 Harapan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan

Berdasarkan bagan 5.4 harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang memiliki nilai korelasi paling tinggi, yaitu keinginan pemustaka tentang informasi koleksi perpustakaan yang dapat diakses dengan mudah. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai 0,633. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten menginginkan informasi mengenai koleksi perpustakaan yang telah tersedia di perpustakaan tersebut dapat diakses dengan mudah. Misalnya, pemustaka dapat mengakses koleksi perpustakaan dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang langsung

ke perpustakaan. Kondisi seperti ini sesuai dengan teori Headline 1998 yang mengatakan bahwa pemustaka modern menginginkan akses dari mana saja dan kapan saja, yaitu pemustaka menginginkan pustakawan membantu memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke perpustakaan sekolah.

Uji korelasi yang terakhir, yaitu mengenai penilaian pemustaka terhadap nilai tambah layanan pustakawan dengan hasil sebagai berikut:

Jawaban responden tentang penilaian pemustaka terhadap nilai tambah layanan pustakawan yang memiliki nilai paling tinggi

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.5 Penilaian Pemustaka terhadap Nilai Tambah Layanan Pustakawan

Berdasarkan bagan 5.5 penilaian pemustaka terhadap nilai tambah layanan pustakawan yang memiliki nilai korelasi paling tinggi, yaitu kemampuan pustakawan melayani masing-masing pemustaka. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai 0,638. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten setuju pustakawan sekolah mampu melayani pemustaka sesuai dengan kebutuhan masing-masing pemustaka.

2. Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten

Tingkat kunjung pemustaka merupakan jumlah kunjungan pemustaka yang datang ke perpustakaan yang diukur selama periode tertentu, misalnya dalam satu tahun. Tingkat kunjung pemustaka dapat dijadikan ukuran seberapa besar terpenuhinya kepuasan pemustaka terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan pustakawan di sebuah perpustakaan. Seorang pemustaka yang merasa kebutuhan informasinya terpenuhi dan merasa diperlakukan istimewa oleh pustakawan yang bertugas, pemustaka tersebut tentu dengan senang hati akan datang lagi ke perpustakaan. Semakin banyak pemustaka yang merasa pelayanan pustakawan di sebuah perpustakaan memuaskan, maka semakin besar pula tingkat kunjung pemustaka di perpustakaan tersebut. Banyak faktor yang mendasari alasan seorang pemustaka untuk datang ke perpustakaan, antara lain: kelengkapan koleksi yang dimiliki perpustakaan, ruang perpustakaan yang bersih dan nyaman, adanya tugas pendidikan yang mengharuskan seseorang datang ke perpustakaan, atau keramahan pustakawan dalam memberikan pelayanan, atau hanya sekedar untuk bersantai di perpustakaan dan mencari hiburan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa intensitas kunjungan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari dari 637 responden, yang mengisi datang ke perpustakaan setiap satu tahun sekali sebanyak 62 orang dengan alasan

kelengkapan koleksi perpustakaan sebanyak 4 orang, ruang perpustakaan yang nyaman sebanyak 2 orang, tugas dari guru sebanyak 55 orang, dan sikap pustakawan yang memberikan layanan sebanyak 1 orang. Bagi responden yang mengisi datang ke perpustakaan setiap enam bulan sekali sebanyak 105 orang dengan alasan kelengkapan koleksi perpustakaan sebanyak 8 orang, ruang perpustakaan yang nyaman sebanyak 7 orang, tugas dari guru sebanyak 89 orang, dan sikap pustakawan yang memberikan layanan sebanyak 1 orang. Bagi responden yang mengisi datang ke perpustakaan setiap tiga bulan sekali sebanyak 89 orang dengan alasan kelengkapan koleksi perpustakaan sebanyak 21 orang,

Kemampuan pustakawan melayani masing-masing pemustaka	Pearson Correlation	.638*
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	9

ruang perpustakaan yang nyaman sebanyak 7 orang, tugas dari guru sebanyak 61 orang, dan tidak ada yang mengisi karena sikap pustakawan yang memberikan layanan. Selanjutnya, untuk responden yang mengisi datang ke perpustakaan setiap satu bulan sekali sebanyak 170 orang dengan alasan kelengkapan koleksi perpustakaan sebanyak 44 orang, ruang perpustakaan yang nyaman sebanyak 18 orang, tugas dari guru sebanyak 106 orang, dan sikap pustakawan yang memberikan layanan sebanyak 2 orang. Bagi responden yang mengisi datang ke perpustakaan setiap satu minggu sekali sebanyak 168 orang dengan alasan kelengkapan koleksi perpustakaan sebanyak 60 orang, ruang perpustakaan yang nyaman sebanyak 40 orang, tugas dari guru sebanyak 59 orang, dan sikap pustakawan yang memberikan layanan sebanyak 9 orang, sedangkan untuk responden yang mengisi datang ke perpustakaan setiap hari sebanyak 43 orang dengan alasan kelengkapan koleksi perpustakaan sebanyak 16 orang, ruang perpustakaan yang nyaman sebanyak 15 orang, tugas dari guru sebanyak 6 orang, dan sikap pustakawan yang memberikan layanan sebanyak 6 orang.

Uji korelasi mengenai penilaian pemustaka terhadap loyalitas diri, diperoleh hasil sebagai berikut:

Jawaban responden tentang penilaian pemustaka terhadap loyalitas diri yang memiliki nilai paling tinggi

Pemustaka dengan senang hati berkunjung ke perpustakaan	Pearson Correlation	.911*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	19

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.7 Penilaian Pemustaka terhadap Loyalitas Diri

Berdasarkan bagan 5.7 penilaian pemustaka terhadap loyalitas diri yang memiliki nilai korelasi paling tinggi, yaitu pemustaka dengan senang hati akan

berkunjung lagi ke perpustakaan. Hal tersebut dikuatkan berdasarkan hasil uji korelasi yang menghasilkan nilai 0,911. Nilai yang diperoleh tersebut merupakan nilai yang cukup tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa pemustaka setuju mereka akan dengan senang hati datang lagi ke perpustakaan dengan adanya fasilitas dan pelayanan yang tersedia di perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten.

3. Signifikansi Sikap Pustakawan dengan Tingkat Kunjung Pemustaka

Sikap pustakawan merupakan perilaku yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di sebuah perpustakaan. Sebagai motor penggerak sistem pelayanan di perpustakaan, seorang pustakawan seharusnya memiliki sikap yang baik sesuai dengan apa yang telah dicantumkan dalam layanan prima pustakawan. Sikap baik yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan pelayanan tentu akan berdampak baik pula bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pemustaka akan merasa nyaman saat berada di perpustakaan apabila mereka dilayani dengan baik.

Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan dapat mempengaruhi tingkat kunjung pemustaka. Semakin baik sikap pustakawan yang bertugas, maka semakin besar peluang pemustaka untuk datang lagi ke perpustakaan tersebut. Itulah sebabnya tingkat kunjung pemustaka dapat dijadikan sebagai indikator seberapa baik kualitas layanan di sebuah perpustakaan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai bagaimana pengaruh sikap pustakawan dengan tingkat kunjung pemustaka, diperoleh hasil analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

Analisis Regresi Linear Sederhana			
Variabel	Koefisien Regresi	t	Sig
Konstanta	1,210		
X	0,046	2,606	0,018
$R^2 = 0,285$			

Sumber: Nur Aini Oktavia, 2015

Bagan 5.8 Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan bagan analisis regresi linear sederhana tersebut, dapat diketahui bahwa koefisien regresi dari variabel X (sikap pustakawan) sebesar 0,046 atau bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel X (sikap pustakawan) berpengaruh positif terhadap variabel Y (tingkat kunjung pemustaka). Kemudian, untuk mengetahui apakah pengaruh tersebut signifikan atau tidak, nilai koefisien regresi linear sederhana dilakukan uji t. Berdasarkan uji t dengan menggunakan alat bantu SPSS dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2,606 dengan signifikansi sebesar 0,018. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, karena nilai t_{hitung} (2,606) > nilai t_{tabel} (2, 110) dan signifikansi (0,018) < (0,05). Jadi, dapat

disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Artinya, sikap pustakawan berpengaruh terhadap tingkat kunjung pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten. Berdasarkan perhitungan lebih lanjut dengan menggunakan alat bantu SPSS, dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,285. Artinya, sumbangan relatif yang diberikan variabel X (sikap pustakawan) terhadap variabel Y (tingkat kunjung pemustaka) sebesar 28,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

Perpustakaan sekolah merupakan sebuah sistem yang terdiri dari pembuat sistem (pustakawan) dan sistem itu sendiri (perpustakaan), yang terdiri dari koleksi, pemustaka, dan gedung perpustakaan. Sebagai perpustakaan sekolah yang berfungsi sebagai *support system* (sistem pendukung) sekolah, Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten berusaha mewujudkan landasan sekolah yang terletak pada visi dan misi SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten. Dalam rangka mencapai visi dan misi tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang baik dari perpustakaan sekolah. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pemustaka datang ke perpustakaan dengan berbagai alasan, antara lain: tugas dari guru (266 orang), kelengkapan koleksi (153 orang), ruang perpustakaan yang nyaman (89 orang), dan sikap pustakawan (19 orang).

Berdasarkan hasil uji korelasi dari 19 responden, yang memiliki nilai paling tinggi yaitu wawasan pustakawan, warna pakaian pustakawan, tutur bahasa pustakawan saat bertanya kepada pemustaka, keinginan pemustaka tentang informasi koleksi perpustakaan yang dapat diakses dengan mudah, kemampuan pustakawan melayani masing-masing pemustaka, dan pemustaka dengan senang hati datang lagi ke perpustakaan. Selanjutnya, berdasarkan uji t dengan menggunakan alat bantu SPSS, diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 2,606 dengan signifikansi sebesar 0,018. Karena nilai t_{hitung} (2,606) > nilai t_{tabel} (2, 110) dan signifikansi (0,018) < (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, sikap pustakawan berpengaruh terhadap tingkat kunjung pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari, Klaten.

6. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, Renie Puji. 2010. "Sikap Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang". Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Semarang.

- Cahyono, Teguh Yudi. 2014. *Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka*. Malang: UPT Perpustakaan UM.
<http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfteguh/layanan%20prima%20dan%20nilai%20tambah.pdf>
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kahar, Irawaty A. 2009. "Pola Strategi Sinergis Pengembangan Perpustakaan Sekolah" dalam *Jurnal Tabularasa PPS UNIMED* Vol. 6, No. 2. Medan: PPS UNIMED.
- Lasa HS. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: Diva Press.
- Priyatno, Duwi. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sudiarto. 2006. "Persepsi tentang Minat Baca di Indonesia" dalam *Jurnal Media Perpustakaan* Vol. 13, No. 1-2.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pers.
- Sulistyo – Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan & Buku*. Jogjakarta: Ar – Ruzz media.
- _____. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Widiasa, I Ketut. 2007. "Manajemen Perpustakaan Sekolah" dalam *Jurnal Perpustakaan Sekolah* Th. 1, No.1, April. Malang: Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
- Widya, Azmi Nur. 2013. "Persepsi Pemustaka tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara". Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. Semarang.