**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN**

**4.1. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini membahas beberapa indikator yang mempengaruhi persepsi siwa/i terhadap perpustakaan yang ada di SMA WIDYA BHAKTI PALEMBANG.variabel yang diteliti di anggap dapat menjadi indikator yang mempengaruhi persepsi siswa/I terhadap fasilitas atau keadaan diperpustakaan yang terdiri dari : kehandalan, keresponsivan, keyakinan, empati dan berwujud.

Berikut ini jawaban dri kuesioner yang dibagikan kepada 50 orang responden ( siswa/I SMA Widya Bhakti Palembang).

**Tabel 2**

**Indikator – indikator penelitian**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator** | **Bobot** | | | | |
| **5**  **(SB)** | **4**  **( B )** | **3**  **( N )** | **2**  **( TB )** | **1**  **( STB )** |
| **1.** | **Kehandalan** | **21** | **9** | **8** | **10** | **2** |
| **2.** | **Keresponsivan** | **10** | **15** | **17** | **3** | **5** |
| **3.** | **Keyakinan** | **20** | **10** | **15** | **5** | **0** |
| **4.** | **Empati** | **5** | **25** | **15** | **5** | **0** |
| **5.** | **Terwujud** | **10** | **23** | **2** | **10** | **5** |

Rata-rata = (SB x 5) + ( B x 4 ) + ( N x 3 ) + ( TB x 2 ) + ( STB x 1 )

N

**Dimana :**

Sangat baik (SB) = 5

Baik ( B ) = 4

Netral ( N ) = 3

Tidak Baik ( TB ) = 2

Sangat Tidak Baik = 1

1. **Indikator Kehandalan**

**=** (21 x 5 ) + ( 9 x 4 ) + ( 8 x 3 ) + ( 10x 2 ) + ( 2 x 1 )

50

= ( 105 ) + ( 36 ) + ( 24) + ( 20 ) + ( 2 )

50

= 187

50

= 3,74

Berdasarkan perhitungan untuk indikator kehandalan di SMA Widya Bhakti Palembang dengan menggunakan rata –rata tertimbng terdapat skor 3,74 skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa /I terhadap kehadalan perpustakaan di SMA Widya Bhakti Palembang adalah Baik.

1. **Indikator** **Keresponsivan**

(10 x 5 ) + ( 15x 4 ) + ( 17 x 3 ) + ( 3 x 2 ) + ( 5 x 1 )

50

= ( 50 ) + ( 60 ) + ( 51) + ( 6 ) + ( 5 )

50

= 172

50

= 3,44

Berdasarkan perhitungan untuk indikator Keresponsivan di SMA Widya Bhakti Palembang dengan menggunakan rata –rata tertimbng terdapat skor 3,44 skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa /I terhadap kehadalan perpustakaan di SMA Widya Bhakti Palembang adalah Baik.

1. **Indikator keyakinan**

**=** (20 x 5 ) + ( 10 x 4 ) + ( 15 x 3 ) + ( 5x 2 ) + ( 0 x 1 )

50

= ( 100 ) + ( 40 ) + ( 45) + ( 10 ) + ( 0 )

50

= 195

50

= 3,90

Berdasarkan perhitungan untuk indikator keyakinan di SMA Widya Bhakti Palembang dengan menggunakan rata –rata tertimbng terdapat skor 3,90 skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa /I terhadap kehadalan perpustakaan di SMAWidya Bhakti Palembang adalah Baik.

1. **Indikator Empati**

**=** (5 x 5 ) + (25 x 4 ) + ( 15 x 3 ) + ( 5x 2 ) + ( 0 x 1 )

50

= ( 25 ) + ( 100 ) + ( 45) + ( 10 ) + ( 0 )

50

= 180

50

= 3,60

Berdasarkan perhitungan untuk indikator Empati di SMA Widya Bhakti Palembang dengan menggunakan rata –rata tertimbng terdapat skor 3,60 skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa /I terhadap kehadalan perpustakaan di SMA Widya Bhakti Palembang adalah Baik.

1. **Indikator Terwujud**

**=** (10 x 5 ) + (23 x 4 ) + ( 2 x 3 ) + ( 10x 2 ) + ( 5 x 1 )

50

= ( 50 ) + ( 92 ) + ( 6 ) + ( 20 ) + ( 5 )

50

= 173

50

= 3,46

Berdasarkan perhitungan untuk indikator terwujud di SMA Widya Bhakti Palembang dengan menggunakan rata – rata tertimbng terdapat skor 3,46 skor tersebut menunjukan bahwa persepsi siswa /I terhadap kehadalan perpustakaan di SMA Widya Bhakti Palembang adalah Baik.

Table berikut merupakan skor rekapitulasi skor Persepsi siswa/I SMA Widya Bhakti Palembang.

**Table 3**

**Rekapitulasi hasil Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Indikator - indikator** | **Skor Rata- rata** |
| **1.** | Kehandalan | 3,74 |
| **2.** | Keresponsivan | 3,44 |
| **3.** | Keyakinan | 3,90 |
| **4.** | Empati | 3,60 |
| **5.** | Terwujud | 3,46 |
| Jumlah | | 18,14 |
| Rata –rata | | 3,628 |

Berdasarkan hasil analisis menunjukan secara umum Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang adalah baik ini ditunjukan dari hasil kuesioner mayoritas siswa/I merespon baik terhadap Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang. Yaitu terbukti dari rata –rata tertimbang sebesar 3,628.

Skor terbesar adalah indikator keyakinan dengan nilai 3,90 hal ini disebabkan karena di lingkungan perpustakaan memiliki pelayanan,pengetahuan pustakawan serta dapat menimbulkan kepercayaan,keyakinan dalam hati pengguna dan fasilitas yang sangat baik bagi pengunjung sehingga banyak siswa/I yang ingin menggali ilmu dengan membaca diruang perpustakaan.sedangkan nilai terkecil merupakan indikator keresponsivan sebab masih sedikit siswa/I yang beranggapan bahwa pustakawan masih sedikit sulit untuk membantu memberikan jasa yang cepat dan tanggap.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang, terdapat beberapa pertanyaan yang akan dihubungkan dengan kesesuaian jawaban wawancara terhadap landasan teori yang telah ada. Berikut hasil penelitian yang telah dilakukan :

**Pertanyaan 1**

Apakah kalian tahu tentang pengertian keandalan (*reability*) dalam istilah perpustakaan?

**Jawaban :**

→Keandalan meliputi upaya yang diberikan oleh pustakawan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya kepada siswa.

→Menurut teori yang ada, keandalan *(reability)*ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

Pertanyaan 2

Bagaimana penilaian kalian terhadap keandalan (*reability*) yang ada di perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang sekarang ini?

Jawaban :

→Keandalan (reability) yang ada disini cukup memuaskan.

→ Menurut teori keandalan *(reability).* Keandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

Pertanyaan 3

Apakah keinginan kalian terhadap keandalan (*reability*) yang ada di perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang?

Jawaban :

→Kami ingin layanan yang diberikan lebih baik sehingga perpustakaan dapat menjadi tempat yang tepat dan dipercaya bagi siswa dalam menunjang kegiatan belajar.

→ Menurut teori keandalan *(reability).* Keandalan ini meliputi kemampuan lembaga untuk melaksanakan jasa layanan dengan tepat dan percaya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

Pertanyaan 4

Apa yang kalian ketahui tentang keresponsifan (*responsiveness*) dalam kegiatan di perpustakaan?

Jawaban :

→Kereponsifan berarti pustakawan memberikan respon yang cepat kepada siswa ketika siswa meminta bantuan dalam kegiatan yang dilakukan di perpustakaan.

→Menurut teori yang ada, keresponsifan (*responsiveness)*merupakan kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

**Pertanyaan 5**

Bagaimana penilaian kalian terhadap keresponsifan (*responsiveness)* yang ada di perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang saat ini?

**Jawaban :**

→ Pelayanan yang diberikan kurang cepat dan tanggap dikarenakan fasilitas penunjang yang tersedia masih banyak yang kurang meskipun sudah ada kemauan dari pustakawan untuk membantu siswa.

→ Menurut teori yang ada, keresponsifan (*responsiveness)*merupakan kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada.

**Pertanyaan 6**

Apakah keinginan kalian terhadap keresponsifan (*responsiveness)* yang ada di perpustakaan SMA Widya Bhakti Palembang?

Jawaban:

→Kami ingin pustakawan mau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dalam membantu kami di perpustakaan.

→ Menurut teori yang ada, keresponsifan (*responsiveness)*merupakan kemauan untuk membantu pengguna dalam memberikan jasa yang cepat dan tanggap.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

Pertanyaan 7

Apakah kalian tahu tentang pengertian keyakinan *(Assurance)*dalam istilah perpustakaan?

**Jawaban:**

→ Maksud dari keyakinan (*Assurance*) dalam istilah perpustakaan merupakan upaya yang dilakukan pustakawan dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada siswa untuk menggunakan fasilitas perpustakaan sekolah dengan rasa sopan.

→Menurut teori yang ada, keyakinan *(Assurance)* merupakan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinan dalam hati pengguna.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

**Pertanyaan 8**

Apakah di perpustakaan sekolah ini sudah memenuhi istilah keyakinan (*Assurance*) yang kalian maksud tadi?

**Jawaban:**

→Belum memenuhi karena pustakawan masih suka cerewet dan berkata tidak tahu jika ditanya mengenai isi buku yang akan kami gunakan atau buku yang akan kami pinjam.

→Menurut teori yang ada, keyakinan *(Assurance)* merupakan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinaan dalam hati pengguna.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada.

Pertanyaan 9

Apa keinginan kalian terhadap keyakinan *(Assurance)* di perpustakaan sekolah dikemudian hari nanti?

Jawaban:

→Kami berkeinginan pustakawan memiliki kemauan untuk membantu siswa dengan sopan sehingga timbul rasa percaya dan keyakinan di hati siswa untuk selalu menggunakan fasilitas perpustakaan sekolah.

→Menurut teori yang ada, keyakinan *(Assurance)* merupakan pengetahuan dan kesopanan pustakawan serta kemampuan untuk dapat menimbulkan kepercayaan, keyakinaan dalam hati pengguna.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

**Pertanyaan 10**

Apakah kalian tahu mengenai istilah empati dalam kegiatan di perpustakaan sekolah?

**Jawaban:**

→ Menurut kami empati merupakan suatu rasa perhatian yang diberikan pustakawan kepada para pengunjung perpustakaan.

→Menurut teori yang ada, empati (*Emphaty)* merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi semua pengguna.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada.

Pertanyaan 11

Bagaimana sikap pustakawan yang ada di perpustakaan sekolah ini?

Jawaban:

→Pustakawan di perpustakaan kami sering marah-marah jika kami bertanya tentang letak buku-buku yang akan kami pinjam. Sikapnya yang seperti itu membuat kami tidak nyaman untuk pergi ke perpustakaan sekolah.

→ Menurut teori yang ada, empati (*Emphaty)* merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi semua pengguna.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada.

Pertanyaan 12

Apa keinginan kalian terhadap sikap pustakawan di perpustakaan kalian?

Jawaban:

→ Kami ingin pustakawan di perpustakaan memiliki sikap peduli dan memberikan perhatian ketika kami membutuhkan bantuan saat menghadapi kesulitan untuk mencari buku referensi.

→ Menurut teori yang ada, empati (*Emphaty)* merupakan syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi semua pengguna.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.

Pertanyaan 13

Apa yang kalian ketahui mengenai istilah berwujud (*tangibels*) dalam kegiatan di perpustakaan sekolah?

Jawaban:

→ Kami tidak mengetahui apa pengertian berwujud (*tangibels*).

→ Menurut teori yang ada, berwujud *(Tangibles)* berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada.

Pertanyaan 14

Berwujud *(Tangibles)* berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi. Apakah di sekolah kalian sudah memenuhi aspek berwujud (*tangibles*)?

Jawaban:

→ Disekolah kami belum memenuhi aspek berwujud (*tangibles*), karena masih banyak peralatan, personel maupun media komunikasi yang kurang.

→ Menurut teori yang ada, berwujud *(Tangibles)* berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidaksesuaian antara jawaban hasil wawancara dngan teori yang ada.

Pertanyaan 15

Bagaimana keinginan kalian terhadap perpustakaan sekolah agar memenuhi aspek berwujud (*tangibles*) dikemudian hari?

Jawaban:

→ Kami ingin perpustakaan kami memiliki peralatan, perabotan, personel serta media komunikasi yang cukup agar memudahkan kegiatan di perpustakaan.

→ Menurut teori yang ada, berwujud *(Tangibles)* berupa penampilan fisik, peralatan, perabotan, personel dan media komunikasi.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara jawaban hasil wawancara dengan teori yang ada meskipun menggunakan bahasa yang berbeda tetapi tetap memiliki makna yang sama.