

BAB IV

ANALISIS DAN TEMUAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menguraikan analisis data yang berisikan beberapa masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yakni tingkat layanan perpustakaan, minat kunjung pemustaka dan pengaruh layanan terhadap minat kunjung di perpustakaan masjid Agung Palembang.

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar 30 angket kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, untuk mendapatkan data. Masing-masing terdiri dari dua kelompok pertanyaan, kelompok pertama 11 pertanyaan mengenai Pelayanan perpustakaan, sedangkan kelompok kedua berisi 9 pertanyaan mengenai minat kunjung pemustaka.

Setiap item mempunyai empat alternatif jawaban dengan memberikan skor pada variabel masing-masing angket, bagi yang menjawab Sangat Puas diberi skor 4, yang memberi jawaban Puas mendapat skor 3, yang memberi jawaban Tidak Puas diberi skor 2, dan yang memberi jawaban Sangat Tidak Puas diberi skor 1, dan kemudian diinterpretasi dengan persentase sebagai berikut:

Tabel 12
Pedoman untuk Menafsirkan Besarnya Persentase dari Tabulasi Data

No	Persentase	Kelas
1	0 – 25%	Sebagian Kecil
2	26 – 49%	Hampir Setengah
3	50%	Setengah
4	51– 75%	Sebagian Besar
5	76 – 99%	Pada Umumnya
6	100%	Seluruhnya

Dalam mengelola data, peneliti menggunakan rumus *Uji T*, hasil jawaban tersebut selanjutnya direkapitulasi dan dianalisis dengan statistik berikut:

A. Pelayanan Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang (*Affect of Service*)

Layanan perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja petugas, kualitas informasi dan akses informasi, serta sarana dan prasarana yang terdapat di perpustakaan masjid Agung Palembang.

1. Kinerja Petugas

Berdasarkan teori yang ungkapkan oleh F Rahayuningsih yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka itu di pengaruhi oleh salah satu faktornya adalah kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka berkaitan dengan kinerja petugas dalam pelayanan yang meliputi: sikap, wawasan, kemampuan, ketanggapan petugas dalam melayani.

Dalam menentukan jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas peneliti memberikan pernyataan tentang kinerja petugas yang ada di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang. Adapun pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu sebagai berikut:

a. Petugas memahami kebutuhan pemustaka

Pada item pernyataan petugas memahami kebutuhan pemustaka saat berada di perpustakaan dapat dilihat dari sikap peduli/*care* petugas perpustakaan ketika pemustaka dalam kesulitan mencari informasi yang diinginkannya.

b. Petugas membimbing pemustaka saat mengalami kesulitan dalam mencari informasi

Dalam melayani, petugas perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan sebaik-baiknya (layanan prima) kepada pemustaka. Salah satunya dengan membimbing mereka ketika kesulitan dalam menelusuri informasi.

c. Petugas cepat tanggap dalam mengalami keluhan

Ketanggapan petugas saat menangani keluhan merupakan salah satu faktor mengapa pemustaka merasa senang ketika berada di perpustakaan. Dengan adanya ketanggapan petugas dalam menangani keluhan yang di keluhkan, pemustaka merasa dilayani dengan baik serta merasa didengarkan keluhannya oleh perpustakaan.

d. Petugas memiliki kecakapan dalam bidangnya melayani

Petugas perpustakaan berkewajiban memiliki *skill* atau kemampuan yang dia kuasai ketika bekerja diperpustakaan. Contohnya petugas yang bertugas di bagian layanan rujukan maka ia haruslah mengerti dan paham mengenai hal yang berkaitan dengan layanan rujukan seperti bagaimana cara menemukan informasi dari koleksi rujukan yang di carinya.

e. Petugas sopan dan ramah dalam melayani

Kesopanan serta keramahan petugas dalam melayani menjadi salah satu faktor yang penting sering atau tidaknya pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Seringkali kesan pertama pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan yang dilihat adalah sikap atau keramahan petugas perpustakaan dalam melayani mereka dan ini seringkali menjadi faktor pertimbangan apakah pemustaka akan sering mengunjungi perpustakaan tersebut atau tidak oleh karena itu diharapkan petugas mampu memberikan kesan yang baik

kepada pemustaka salah satunya dengan kerahaman ketika melayani pemustaka.

Adapun item pertanyaan kinerja petugas adalah sebagai berikut:

1. Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan
2. Petugas membimbing pada saat saya kesulitan mencari bahan pustaka
3. Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan
4. Petugas memiliki kecakapan dalam bidangnya melayani
5. Petugas sopan dan ramah dalam melayani

Penulis kemudian mengumpulkan setiap jawaban dari beberapa item yang diberikan kepada pemustaka dan akan menghitungnya berdasarkan rumus presentasi. Di bawah ini merupakan tabel hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani pemustaka. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 13
Hasil Pengolahan Data Kinerja Petugas

Layanan Perpustakaan			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Skor
Sangat Puas	4	25	100
Puas	3	25	75
Tidak Puas	2	50	100
Sangat Tidak Puas	1	50	50
Jumlah		150	345

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel layanan perpustakaan tentang kinerja petugas adalah 345. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- a. Jumlah skor maksimal yang diperoleh dari 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 5 \times 30 = 600$
- b. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 5 \times 30 = 150$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel layanan perpustakaan = $(600 - 150) : 4 = 112.5$. Dengan demikian berdasarkan penilaian 30 responden penelitian, skor variabel layanan perpustakaan sebesar 445 termasuk dikategorikan rendah dengan hasil persentase $305/60 \times 100\% = 38.18\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja petugas di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang rendah/kurang baik.

Pada hasil penilaian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka tidak puas dengan kinerja petugas. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan, petugas atau pengelola perpustakaan Yayasan Masjid Agung tidak memahami kebutuhan pemustaka, tidak membimbing pemustaka saat pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari informasi, petugas tidak cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pemustaka, petugas tidak memiliki kecakapan dalam bidangnya, petugas hanya ramah dan sopan dalam melayani. Sehingga untuk kinerja petugas pengelola perpustakaan Yayasan Masjid Agung masih dalam kategori rendah/tidak baik dalam melayani pemustaka.

Pada dasarnya perpustakaan hanya memiliki dua pengelola perpustakaan, sehingga perpustakaan tidak dikelola sesuai dengan bagaimana sebuah perpustakaan khusus/tempat ibadah itu sendiri. Perpustakaan tidak dirawat dengan

baik, koleksi yang tidak pernah diperbarui, jam layanan yang tidak menentu, lokasi perpustakaan yang tidak banyak diketahui, tidak pernah dilakukan promosi sehingga menimbulkan tingkat kunjungan pada perpustakaan Yayasan Masjid Agung rendah.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa kinerja petugas pada perpustakaan Yayasan Masjid Agung tidak baik. Petugas tidak memahami bagaimana memberikan layanan yang diharapkan pemustaka ketika datang ke perpustakaan. Petugas tidak memiliki pengalaman dan tidak memahami bidangnya dalam melakukan kinerja petugas di Perpustakaan.

2. Kualitas Informasi Dan Akses Informasi

Berdasarkan teori yang ungkapkan oleh F Rahayuningsih yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka itu di pengaruhi oleh salah satu faktornya adalah kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka berkaitan dengan kualitas dan akses terhadap informasi yang meliputi : ketersediaan koleksi baik cetak maupun non cetak, kemutakhiran koleksi, kemudahan menggunakan fasilitas layanan, baik itu katalog maupun fasilitas internet yang sediakan oleh Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang.

Dalam menentukan jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas peneliti memberikan pernyataan tentang kualitas informasi dan akses informasi yang ada di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang. Adapun pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu sebagai berikut:

a. Koleksi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan pemustaka

Pada item ketersediaan koleksi dipergustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka merupakan salah satu faktor pendukung meningkatnya kualitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan diharapkan menyediakan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh pemustaka.

b. Koleksi yang dibutuhkan cepat ditemukan

Pada item kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak termasuk kepada aspek *ease of navigation* yaitu kemudahan mengakses informasi dipergustakaan.

c. Keteraturan susunan koleksi di rak

Koleksi tersusun dengan rapi di rak, koleksi ditempatkan sesuai dengan nomor kelas.

Adapun item pertanyaan untuk kualitas informasi dan akses informasi adalah:

1. Koleksi yang tersedia sesuai kebutuhan pemustaka
2. Koleksi yang dibutuhkan cepat ditemukan
3. Keteraturan koleksi di rak

Penulis kemudian mengumpulkan setiap jawaban dari beberapa item yang diberikan kepada pemustaka dan akan menghitungnya berdasarkan rumus presentasi. Di bawah ini merupakan tabel hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani pemustaka. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 14
Hasil Pengolahan Kualitas Informasi Dan Akses Informasi

Layanan Perpustakaan			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Skor
Sangat Puas	4	9	36
Puas	3	20	60
Tidak Puas	2	21	42
Sangat Tidak Puas	1	40	40
		90	178

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel layanan perpustakaan tentang kualitas informasi dan akses informasi adalah 178.

Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- c. Jumlah skor maksimal yang diperoleh dari 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 3 \times 30 = 360$
- d. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 3 \times 30 = 90$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel layanan perpustakaan = $(360 - 90) : 4 = 67.5$. Dengan demikian berdasarkan penilaian 30 responden penelitian, skor variabel layanan perpustakaan sebesar 252 termasuk dikategorikan rendah dengan hasil persentase $178/360 \times 100\% = 49.44\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan akses informasi di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang tidak baik.

Menurut Sutarno NS, koleksi perpustakaan merupakan salah satu pilar atau kekuatan daya tarik utama bagi pengunjung. Oleh sebab itu agar pilar tersebut kuat maka koleksi perpustakaan juga harus kuat dalam pengertian memadai

dalam hal jumlah, jenis ragam dan mutu. Sementara itu semua koleksi yang dihimpun sebagai sumber informasi yang harus direncanakan dengan sebaik-baiknya sehingga sesuai dengan kebutuhan pemakai dan tidak menyimpang dari kebijakan perpustakaan cara menghimpun informasi tersebut dimaksudkan untuk menyusun informasi yang tepat sasaran dan tepat materi.

Koleksi perpustakaan khusus difokuskan pada koleksi muktahir dalam subjek yang menjadi tujuan perpustakaan tersebut atau untuk mendukung kegiatan badan induknya, koleksi perpustakaan khusus tidak dilihat dari pada banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan difokuskan pada kualitas koleksinya agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi.¹

Pada penilaian yang tidak baik berarti ada hal yang tidak sesuai akan kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan teori yang telah dijelaskan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan Yayasan masjid agung tidak memenuhi kebutuhan pemustaka, koleksi tidak mudah ditemukan dikarenakan sistem temu kembali informasi yang masih manual dikarenakan perpustakaan Yayasan Masjid Agung tidak memiliki perangkat untuk mengakses informasi dengan cepat, serta koleksi di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang tidak tersusun sesuai aturan.

Berdasarkan apa yang peneliti amatai, koleksi yang ada pada perpustakaan Yayasan Masjid Agung pada tahun 2016-2017 yang telah di

¹ Surachman Arif. Pengelola Perpustakaan Khusus dalam <http://.StaffUgm.ac.id> . diakses pada tanggal 28 november 2018

preservasi sebanyak 2.433 eksmplar. Adapun keadaan atau kondisi koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang pada tahun 2016-2017, bahan pustaka yang ada di perpustakaan Yayasan Islam Masjid Agung 50% dalam keadaan baik yang tidak memerlukan perbaikan, 30 % bahan pustaka mengalami kerusakan ringan yang disebabkan oleh faktor fisika seperti debu, cahaya dan suhu udara, kelembapan dan faktor manusia. Kerusakan berat sebesar 20% yang disebabkan oleh faktor biologi seperti serangga dan jamur. Berdasarkan data tersebut bahwa kualitas informasi dan akses informasi di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka.

6. Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan teori yang ungkapkan oleh F Rahayuningsih yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka itu di pengaruhi oleh salah satu faktornya adalah kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka berkaitan dengan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan, meliputi : fasilitas gedung yang memadai, tempat yang tenang dan nyaman untuk belajar, kebersihan.

Dalam menentukan jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas peneliti memberikan pernyataan tentang sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang. Adapun pernyataan yang diberikan kepada responden, yaitu sebagai berikut:

- a. Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas memadai

Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan menyediakan berbagai macam fasilitas, seperti ruangan yang luas, nyaman untuk di kunjungi, menyediakan sarana untuk membaca buku.

b. Perpustakaan terbuka untuk semua kalangan

Dalam meningkatkan minat kunjung Perpustakaan Yayasan Masjid Agung terbuka untuk seluruh lapisan masyarakat.

c. Perpustakaan selalu dalam keadaan yang bersih sehingga nyaman untuk belajar

Adapun item pertanyaan untuk sarana dan prasarana adalah:

1. Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas memadai
2. Perpustakaan terbuka untuk semua kalangan
3. Perpustakaan selalu dalam keadaan bersih sehingga nyaman untuk belajar

Penulis kemudian mengumpulkan setiap jawaban yang diberikan pemustaka dan akan menghitungnya berdasarkan rumus presentasi. Di bawah ini merupakan tabel hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 15
Hasil Pengolahan Sarana dan Prasarana

Layanan Perpustakaan			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Skor
Sangat Puas	4	15	60
Puas	3	20	60
Tidak Puas	2	20	70
Sangat Tidak Puas	1	35	35
		90	225

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel layanan perpustakaan adalah 225. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- e. Jumlah skor maksimal yang diperoleh dari 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 3 \times 30 = 360$
- f. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 3 \times 30 = 90$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel layanan perpustakaan = $(360 - 90) : 4 = 67.5$. Dengan demikian berdasarkan penilaian 30 responden penelitian, skor variabel layanan perpustakaan sebesar 225 termasuk dikategorikan cukup baik dengan hasil persentase $225/360 \times 100\% = 42.5\%$. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang rendah/kurang baik.

Berdasarkan teori untuk sarana dan prasarana pada perpustakaan yayasan masjid agung tidak baik. Dilihat dari gedung dan fasilitas, perpustakaan Yayasan Masjid Agung memiliki gedung yang memadai tetapi tidak dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Seperti pada hal ini adalah tidak adanya komputer, pendingin ruangan, serta ruangan perpustakaan yang kurang bersih dan berdebu. Sehingga membuat pemustaka yang datang ke perpustakaan merasa tidak nyaman untuk membaca ataupun mengerjakan tugas.

Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan Yayasan Masjid Agung tidak sesuai dengan apa yang menjadi tolak ukur untuk sarana dan prasarana perpustakaan. Perpustakaan tidak menyediakan fasilitas sarana penelusuran informasi seperti komputer, pendingin ruangan serta keadaan ruangan perpustakaan yang terlihat kotor dan berdebu membuat pemustaka merasa tidak nyaman untuk menggunakan perpustakaan.

B. Minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang

Untuk mengetahui minat kunjung pemustaka di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang peneliti menyebarkan angket kepada pemustaka perpustakaan masjid Agung Palembang yang berjumlah 30 orang menjadi sampel dalam penelitian ini.

1. Rasa Ingin Tahu Yang Tinggi

Dalam menentukan jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas peneliti memberikan pernyataan tentang rasa ingin tahu yang tinggi tentang perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang. Adapun pernyataan yang berikan kepada responden, yaitu sebagai berikut:

- a. Keingintahuan anda datang ke perpustakaan untuk menggali informasi yang terkandung di dalamnya.
- b. Kedatangan anda ke perpustakaan karena ingin membaca
- c. Anda datang ke perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi karena keinginan sendiri

Penulis kemudian mengumpulkan setiap jawaban yang diberikan pemustaka dan akan menghitungnya berdasarkan rumus presentasi. Di bawah ini merupakan tabel hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani pemustaka. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 16
Hasil Pengolahan Rasa Ingin Tahu Yang Tinggi

MinatKunjungPemustaka			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Skor
Sangat Puas	4	20	60
Puas	3	15	45
Tidak Puas	2	25	50
Sangat Tidak Puas	1	30	30
		90	185

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel minat kunjung perpustakaan adalah 185. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- a. Jumlah skor maksimal yang diperoleh dari 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 3 \times 30 = 360$
- b. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 3 \times 30 = 90$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel layanan perpustakaan = $(360 - 90) : 4 = 67.5$. Dengan demikian berdasarkan penilaian 30 responden penelitian, skor variabel layanan perpustakaan sebesar 185 termasuk dikategorikan rendah dengan hasil persentase

$185/360 \times 100\% = 21.38 \%$. Hal ini menunjukkan bahwa rasa ingin tahu yang tinggi pemustaka tentang perpustakaan Yayasan Masjid Agung rendah/tidak baik.

Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang berdasarkan teori minat kunjung tidak memberikan kebutuhan pemustaka akan rasa ingin tahu yang tinggi seperti: keingintahuan pemustaka datang karena ingin menggali informasi, serta memanfaatkan koleksi perpustakaan. Dikarenakan koleksi perpustakaan yang tidak memenuhi kebutuhan pemustaka serta pemustaka sangat jarang memanfaatkan koleksi perpustakaan karena keinginan sendiri.

Berdasarkan yang peneliti amati pemustaka datang ke perpustakaan karena ingin memanfaatkan waktu untuk menunggu waktu solat. Untuk mengisi rasa bosan, maka pemustaka datang ke perpustakaan untuk sekedar membaca majalah atau buku.

2. Keadaan lingkungan yang memadai

Dalam menentukan jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas peneliti memberikan pernyataan tentang keadaan lingkungan yang memadai di perpustakaan yayasan Masjid Agung Palembang. Adapun pernyataan yang diberikan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kedatangan anda ke perpustakaan karena ruangan perpustakaan yang bersih dan nyaman
- b. Kedatangan anda datang ke perpustakaan karena lokasi perpustakaan sangat strategis

c. Kedatangan anda ke perpustakaan karena sistem pelayanannya sangat baik dan ramah

Penulis kemudian mengumpulkan setiap jawaban yang diberikan kepada pustaka dan akan menghitungnya berdasarkan rumus presentasi. Di bawah ini merupakan table hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani pemustaka. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 17
Hasil Pengolahan Keadaan Lingkungan yang Memadai

Minat kunjung pemustaka			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Skor
Sangat Puas	4	2	8
Puas	3	16	48
Tidak Puas	2	26	52
Sangat Tidak Puas	1	46	46
		90	154

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel layanan perpustakaan adalah 154. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

g. Jumlah skor maksimal yang diperoleh dari 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 3 \times 30 = 360$

h. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 93 \times 30 = 90$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel layanan perpustakaan = $(360 - 90) : 4 = 67.5$. Dengan demikian berdasarkan penilaian 30 responden penelitian, skor variabel layanan

perpustakaan sebesar 154 termasuk dikategorikan rendah dengan hasil persentase $154/360 \times 100\% = 42.77\%$. Hal ini menunjukkan bahwa keadaan lingkungan yang memadai tidak baik.

Pada hasil tersebut dapat dikatakan bahwa perpustakaan Yayasan Masjid Agung belum cukup memadai untuk memberikan kenyamanan untuk pemustaka yang datang ke perpustakaan, dari teori yang dikemukakan bahwa ruang perpustakaan yang terlihat kotor dan berdebu membuat kurang nyaman pemustaka untuk menjadikan perpustakaan Yayasan Masjid Agung tempat belajar. Lokasi perpustakaan tidak strategis, sehingga membuat pemustaka tidak mengetahui ruangan perpustakaan atau dengan kata lain masyarakat tidak mengetahui bahwa di dalam Masjid Agung Palembang terdapat perpustakaan. kedatangan pemustaka ke perpustakaan bukan dikarenakan sistem pelayanan yang diberikan ramah dan baik melainkan sebagai tempat mengisi waktu kosong ketika menunggu jadwal solat.

Berdasarkan kenyataan yang diamati oleh peneliti perpustakaan tidak dalam keadaan bersih dan nyaman, ruangan perpustakaan panas, serta ruangan perpustakaan beraroma debu. Pemustaka terkadang tidak sengaja menemukan ruangan perpustakaan sewaktu mereka berjalan-jalan sembari menunggu waktu solat. Berdasarkan pernyataan untuk layanan perpustakaan, perpustakaan Yayasan memiliki layanan yang tidak baik, sehingga tidak memungkinkan untuk pemustaka datang ke perpustakaan dikarenakan layanan yang diberikan perpustakaan.

3. Berprinsip hidup bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan

Dalam menentukan jawaban Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas peneliti memberikan pernyataan tentang prinsip hidup bahwa berkunjung ke Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang merupakan kebutuhan. Adapun pernyataan yang diberikan adalah sebagai berikut:

a. Kedatangan anda ke perpustakaan merupakan kebutuhan

Pemustaka datang ke perpustakaan dikarenakan keinginan sendiri untuk memenuhi kebutuhannya

b. Kedatangan anda ke perpustakaan untuk menambah pengetahuan

Pemustaka mengunjungi perpustakaan untuk menambah wawasan ilmu pengetahuannya

c. Berkunjung ke perpustakaan karena ingin menyelesaikan tugas atau permasalahan yang anda hadapi

Pemustaka datang ke perpustakaan guna menyelesaikan persoalan atau tugas yang dimilkinya.

Adapun item pertanyaan tentang berprinsip hidup bahwa ke perpustakaan merupakan kebutuhan adalah:

1. Kedatngan anda ke perpustakaan karena kebutuhan

2. Kedatngan anda ke perpustakaan untuk menambah pengetahuan

3. Berkunjung ke perpustakaan karena ingin menyelesaikan tugas atau permasalahan yang anda hadapi

Penulis kemudian mengumpulkan setiap jawaban yang diberikan kepada pustaka dan akan menghitungnya berdasarkan rumus presentasi. Di bawah ini merupakan table hasil analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas dalam melayani pemustaka. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 18
Hasil Pengolahan Berprinsip Hidup Bahwa Berkunjung ke Perpustakaan Merupakan Kebutuhan

Minat kunjung pemustaka			
Jawaban	Bobot	Frekuensi	Skor
Sangat Puas	4	46	184
Puas	3	34	102
Tidak Puas	2	10	20
Sangat Tidak Puas	1	0	0
		90	306

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor untuk variabel layanan perpustakaan adalah 306. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- a. Jumlah skor maksimal yang diperoleh dari 4 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $4 \times 3 \times 30 = 360$
- b. Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 3 \times 30 = 90$

Rentang skor = (skor maksimal-skor minimal) : 4. Dengan demikian, rentang skor untuk variabel layanan perpustakaan = $(360 - 90) : 4 = 67.5$. Dengan demikian berdasarkan penilaian 30 responden penelitian, skor variabel layanan perpustakaan sebesar 306 termasuk dikategorikan rendah dengan hasil persentase

$306/360 \times 100\% = 55\%$. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka datang ke perpustakaan dikarenakan kebutuhan sangat baik.

Pada hasil yang telah didapat menyatakan pemustaka datang ke perpustakaan dikarenakan sebuah kebutuhan. Sesuai dengan tujuan minat kunjung pemustaka perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang menyediakan kebutuhan pemustaka pada indikator bahwa ke perpustakaan merupakan kebutuhan. Pemustaka menyatakan bahwa dengan berkunjung ke perpustakaan mereka membutuhkan informasi, menambah pengetahuan, serta dapat menyelesaikan tugas/ masalah yang dihadapi.

Dari beberapa pemustaka datang ke perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang mereka murni datang dikarenakan kebutuhan akan informasi yang dibutuhkan, seperti mahasiswa menggunakan koleksi perpustakaan sebagai sarana untuk informasi yang dibutuhkan di perkuliahan. Beberapa pemustaka lain datang dikarenakan ingin menambahkan pengetahuan sembari menunggu waktu solat.

C. Pengaruh pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Masjid Agung Palembang

Setelah kedua variabel diketahui tingkatannya masing-masing, maka selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang dengan melakukan beberapa tahap analisis, antara lain sebagai berikut:

1. Mencari data statistik

Tabel 19
Nilai perolehan skor angket variabel X (layanan perpustakaan)
dan variabel Y (minat kunjung pemustaka)

No	Variabel Y (Layanan Perpustakaan)	Variabel X (Minat kunjung pemustaka)
1	23	21
2	42	21
3	30	25
4	28	26
5	32	26
6	35	26
7	35	27
8	39	27
9	38	27
10	33	27
11	24	28
12	35	28
13	39	29
14	26	29
15	27	29
16	29	29
17	35	29
18	26	29
19	30	30
20	36	30
21	29	30
22	32	30
23	27	31
24	35	32
25	36	32
26	32	32
27	32	32
28	33	32
28	35	32
30	35	33

Persoalan pokok yang harus dipecahkan dari data di atas adalah apakah ada pengaruh yang signifikan antara layanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka dengan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis H_a:

Ada pengaruh signifikansi yang positif layanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang

Hipotesis H₀:

Tidak Ada pengaruh signifikansi yang positif layanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang

Selanjutnya untuk mempermudah perhitungan maka dibuat tabel distribusi masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

2. Analisis korelasi

Untuk menguji signifikan pengaruh, maka perlu diuji signifikansinya yang diperbantukan oleh program aplikasi SPSS 16 sebagai berikut ini:

Tabel 20
Paired Samples Statistics

Paired Samples Statistics				
	Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	48.27	30	10.719	1.957
pengaruh layanan minat kunjung	28.93	30	3.248	.593

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Tabel 21
Paired Samples Correlations

Paired Samples Correlations			
	N	Correlation	Sig.
Pair 1	30	.319	.085
pengaruh layanan & minat kunjung			

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Tabel 22
Paired Samples Correlations

Paired Samples Test							t	df	Sig. (2-tailed)
	Paired Differences					95% Confidence Interval of the Difference			
	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Lower	Upper				
				Mean	Upper				
Pengaruh layanan - minat kunjung i r 1	19.333	10.159	1.855	15.540	23.127	10.424	29	.000	

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Pada tabel 21 terlihat statistic dekriptif berupa angka rata-rata komunikasi interpersonal pustakawan dan melayani pemustaka antara pengukuran pertama dan kedua. Rata-rata layanan perpustakaan pada pengukuran pertama (LP) adalah 48.27 dengan standar deviasi 10.719. Pada pengukuran kedua minat kunjung pemustaka (MKP) didapat rata-rata 28.93 dengan standar deviasi 3.248.

Uji T berpasangan dapat dijelaskan pada tabel 52, terlihat nilai mean perbedaan antara pengukuran pertama dan kedua adalah 19.333 dengan standar deviasi 10.159. Perbedaan ini diuji dengan Uji T berpasangan menghasilkan nilai p value yang dapat dilihat pada kolom Sig. (2-tail tailed). Pada contoh diatas didapat nilai $p = 0,000$ maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang signifikan

layanan perpustakaan antara pengukuran kedua dan ada pengaruh layanan terhadap minat kunjung karena \leq dari 0,05

3. Uji regresi dan pengujian hipotesis

Analisis regresi linier digunakan hanya untuk satu variabel bebas (layanan perpustakaan) dan satu variabel terikat (minat kunjung pemustaka), Dalam menganalisis Pengaruh layanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang, analisis dilakukan berdasarkan nilai standardized coefficient hasil regresi dan uji t antara layanan perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka. Pada suatu tingkat tertentu, uji t dilakukan dengan melihat t_{hitung} terhadap t_{tabel} . Sebagaimana kriteria uji bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, berarti tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dan jika H_0 ditolak dan H_a di terima apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Persamaan rumus regresi linier sederhana dengan diperbantukan oleh Program Aplikasi SPSS 16 dalam penelitian ini dengan rumus sebagai berikut ini:²

$$Y = (\alpha + \beta x)$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat

X = Variabel Bebas

a dan β = Konstanta

² Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, h. 284

Tabel 23
Variables Entered/Removed^b

Variables Entered/Removed ^b			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	pengaruh layanan ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: minat kunjung

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Tabel 24
Model Summary
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.102	.070	3.132

a. Predictors: (Constant), pengaruh layanan

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Tabel 25
Anova^b

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31.222	1	31.222	3.183	.085 ^a
	Residual	274.645	28	9.809		
	Total	305.867	29			

a. Predictors: (Constant), pengaruh layanan

b. Dependent Variable: minat kunjung

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Tabel 26
coefficients^a

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.261	2.681		9.051	.000
	pengaruh layanan	.097	.054	.319	1.784	.085

a. Dependent Variable: minat kunjung

Sumber: Data diolah dari IBM SPSS Versi 16

Dari hasil data statistik yang diolah dari IBM SPSS Versi 16 dapat diinterpretasikan dengan mengkaji nilai-nilai yang penting dalam regresi linier diantaranya: koefisien determinasi, persamaan garis dan p value. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R Square (dapat dilihat pada tabel model summary) yaitu 0.319 artinya persamaan garis regresi yang kita peroleh dapat menerangkan 31.9 variasi layanan perpustakaan atau persamaan garis yang diperoleh sangat baik untuk menjelaskan variabel layanan perpustakaan. Selanjutnya pada tabel ANOVA, anda dapat menguji kecocokan (fitness) dari model terhadap data yang ada. Pada tabel ANOVA diatas diperoleh nilai p (dikolom sig) sebesar 0,000 berarti pada alpha 5% kita dapat menyimpulkan bahwa model regresi sederhana cocok (fit) dengan data yang ada.

Persamaan garis regresi dapat dilihat pada tabel Coefficients (a) yaitu pada kolom B. Dari hasil diatas didapat nilai Constant (nilai ini merupakan nilai intercep atau nilai a) sebesar 24.261 dan nilai $\beta = 0.97$, sehingga persamaan regresinya:

$$Y = (\alpha + \beta x)$$

Keterangan: Y = Minat kunjung dan x = Layanan Perpustakaan

Minat kunjung = 24.261 + 0.97. (layanan perpustakaan)

Hal ini berarti bahwa apabila nilai layanan perpustakaan naik satu satuan, maka nilai minat kunjung pemustaka akan meningkat 0.97 satuan. Artinya, dengan semakin meningkatnya layanan perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka semakin tinggi, begitu juga sebaliknya.

Dengan persamaan tersebut minat kunjung pemustaka dapat diperkirakan jika diketahui nilai layanan perpustakaan. Uji statistik untuk koefisien regresi dapat dilihat pada kolom sig T, dan menghasilkan nilai p = 0,000. Jadi pada Alpha 5% kita menolak hipotesis nol berarti ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel layanan perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka.

Dari hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan mempengaruhi minat kunjung pemustaka di perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang dengan signifikan positif. Pembuktian tersebut dibuktikan dengan nilai hasil angket yang telah hitung untuk layanan perpustakaan dan minat kunjung pemustaka.

Pada layanan perpustakaan untuk indikator kinerja petugas mendapat persentase sebesar 38.18% dan kinerja petugas dinyatakan tidak baik. Untuk indikator kualitas informasi dan akses informasi mendapat persentase sebesar 49.44% dan untuk kualitas informasi dan akses informasi tidak baik. Hal ini didukung dengan koleksi tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka, serta tidak adanya sarana penelusuran informasi. Untuk yang terakhir yaitu sarana prasarana

dengan persentase 42.5% juga dinyatakan tidak baik. Hal ini tidak adanya fasilitas yang memadai yang disediakan perpustakaan untuk pemustaka. Serta stolak ukur untuk gedung dan fasilitas untuk sebuah perpustakaan tidak tercapai.

Pada minat kunjung pemustaka untuk indikator rasa ingin tahu yang tinggi mendapat persentase sebesar 21.38%. Pemustaka yang datang perpustakaan bukan karena keingintahuan dan menggali informasi yang terkandung di dalamnya. Melainkan ada hal lain yang menjadi tujuan pemustaka datang ke perpustakaan, semisal menunggu waktu solat, serta mengisi waktu luang. Untuk indikator keadaan lingkungan yang memadai mendapat persentase sebesar 42.77% dan dinyatakan tidak baik. Berdasarkan kenyataan yang diamati oleh peneliti perpustakaan tidak dalam keadaan bersih dan nyaman, ruangan perpustakaan panas, serta ruangan perpustakaan beraroma debu. Pemustaka terkadang tidak sengaja menemukan ruangan perpustakaan sewaktu mereka berjalan-jalan sembari menunggu waktu solat. Berdasarkan pernyataan untuk layanan perpustakaan, perpustakaan Yayasan memiliki layanan yang tidak baik, sehingga tidak memungkinkan untuk pemustaka datang ke perpustakaan dikarenakan layanan yang diberikan perpustakaan. Untuk indikator terakhir mendapat persentase sebesar 55% dinyatakan cukup baik. Dari pengamat peneliti beberapa pemustaka datang ke perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang mereka murni datang dikarenakan kebutuhan akan informasi yang dibutuhkan, seperti mahasiswa menggunakan koleksi perpustakaan sebagai sarana untuk informasi yang dibutuhkan di perkuliahan. Beberapa pemustaka lain datang dikarenakan ingin menambahkan pengetahuan sembari menunggu waktu solat.