

PENGARUH KOLEKSI DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN SISWA DI SMPN 1 DRIYOREJO DAN SMPN 1 WRINGINANOM

Dita Pusparani 11010714047

Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya

Email: ditapuspa25@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh koleksi perpustakaan terhadap kepuasan siswa, pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa dan pengaruh koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, terdapat tiga variabel yaitu koleksi perpustakaan (X_1), layanan perpustakaan (X_2) dan kepuasan siswa (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas VIII dan IX di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom yang berjumlah 1277 siswa. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin didapatkan sejumlah 305 siswa. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Stratified Random Sampling*. Teknik pengumpulan data berupa angket dengan menggunakan skala likert. Uji persyaratan analisis penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji homogenitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi ganda, analisis uji T untuk menjawab hipotesis pertama dan kedua, serta analisis uji F untuk menjawab hipotesis ketiga.

Hasil analisis data adalah sebagai berikut: 1) koleksi perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa sebesar 1,978. 2) layanan perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa sebesar 13,311. 3) koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa dengan kontribusi sebesar 52,8 % dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, kepuasan siswa

Abstract

This research's aim is desiring to know the effect of library collection to student's satisfaction, the effect of library service to student's satisfaction and the effect of library collection and library service concurrently to student's satisfaction in SMPN 1 Driyorejo and SMPN 1 Wringinanom.

This research uses quantitative approach, there are three variables : library collection (X_1), library service (X_2) and student's satisfaction (Y). Population of this research are students of eighth grade and ninth grade in SMPN 1 Driyorejo and SMPN 1 Wringinanom, amount to 1127 student. The withdrawal of sample uses Slovin Formula, is 305 students. The sampling technique of this research is Stratified Random Sampling. The data collection technique is questionnaire with likert scale. The analysis requirement test of this research uses normality test, linierity test, multicolinerity test, and homogeneity test. The data analysis technique of this research is multiple regression, Uji T analysis is uses to answer first and second hypothesis, and Uji F analysis is uses to answer third hypothesis.

The result of data analysis are : 1) library collection partially has positive and significant effect to student's satisfaction by 1,978. 2) library service partially has positive and significant effect to student's satisfaction by 13,311. 3) library collection and library service concurrently has positive and significant effect to student's satisfaction has contribution around 52,8 % and remaining has affected by the other variables.

Keywords : library collection, library service, student's satisfaction

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai tempat berkumpulnya ilmu pengetahuan menyebabkan peran yang amat besar bagi perpustakaan dalam sekolah. Perpustakaan sekolah harusnya memiliki fasilitas menunjang serta koleksi yang lengkap agar menunjang pembelajaran di sekolah. Selain sebagai tempat menambah referensi, perpustakaan juga dapat digunakan sebagai tempat untuk menunjang proses pembelajaran di kelas.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang proses pembelajaran di sekolah, hal ini senada dengan yang telah dikutip dari Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan oleh IFLA UNESCO (2006:6). Bukan hanya sebagai penambah bahan bacaan bagi siswa, tapi juga menjadi bagian integral dari proses pembelajaran di kelas. Hal ini berarti bahwa perpustakaan harus mempunyai visi misi yang sama dengan sekolah dalam menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan bidang studi dan juga mengadakan bahan bacaan yang bermutu sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Serta menambah kegiatan penunjang lain yang dapat membantu para siswa termotivasi untuk membaca di perpustakaan.

Hal lain juga terdapat dalam pendapat Trimo (Sinaga, 2005 : 22)

“ Perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka, baik yang tercetak maupun dalam bentuk rekaman yang lainnya, pada suatu tempat tertentu yang telah diatur sedemikian rupa untuk mempermudah orang mencari informasi yang diperlukannya dan yang tujuan utamanya adalah untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya dan bukan untuk diperdagangkan. Ia merupakan kumpulan daripada pengetahuan dan pengalaman manusia dari masa ke masa, yang mengandung data maupun fakta tentang masyarakat, bangsa, negara dan dunia. Sebagai sumber pengetahuan dan pengalaman manusia ia dapat berfungsi edukatif, informatif, inspiratif, serta rekreatif bagi para pemakainya.”

Pendapat dari Trimo menunjukkan bahwa perpustakaan merupakan tempat dari kumpulan pengetahuan dan pengalaman manusia yang dibukukan atau didokumentasikan. Web Badan Perpustakaan Kalimantan Timur (2014) juga menyebutkan bahwa “Keberadaan perpustakaan sekolah di suatu sekolah adalah sangat penting. Ibarat tubuh manusia, perpustakaan adalah organ jantung yang bertugas memompa darah ke seluruh

tubuh. Bahkan karena sangat pentingnya keberadaan perpustakaan sekolah ini, pemerintah mencanangkan bulan September sebagai bulan gemar membaca dan hari kunjung perpustakaan.”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan memiliki peran yang amat penting dalam sebuah sekolah. Selain sebagai tempat dengan fungsi edukatif, juga berfungsi sebagai tempat dengan fungsi rekreatif yang dapat membantu siswa merasa nyaman dengan membaca bacaan yang bersifat fiksi, seperti buku cerita, dongeng, maupun novel-novel yang ada di dalam perpustakaan. Sebagai sarana informatif juga karena perpustakaan dapat menjadi gudang informasi terkinyang didapatkan dari majalah, koran maupun dengan melihat berita di televisi (Sinaga, 2005:25).

Proyek Pembakuan Sarana Pendidikan dari Depdikbud (Sinaga, 2005:38) menyebutkan bahwa,

“ Koleksi perpustakaan sekolah adalah sekumpulan sumber informasi dalam berbagai bentuk yang telah dipilih sesuai dengan tujuan program sekolah yang bersangkutan, mencakup dan menunjang semua bidang studi, membenikan pengetahuan umum yang sesuai dengan tingkat kecerdasan, kemampuan baca dan perkembangan jiwa murid dan tuntutan profesi guru.”

Hal ini berarti bahwa sebuah perpustakaan sekolah hendaknya memiliki sumber-sumber informasi yang dapat menunjang semua bidang studi dan memberikan ilmu pengetahuan kepada siswanya. Lebih lanjut sebuah koleksi perpustakaan juga memiliki fungsi yang beragam (Sinaga, 2005:38), dimulai dari fungsi referensi yang dapat memberikan rujukan tentang informasi yang tepat, fungsi kurikular yang mampu mendukung kurikulum, fungsi umum yaitu dapat digunakan oleh siapa saja dengan maksud yang berbeda-beda, juga berfungsi sebagai fungsi penelitian, sebagai sumber segala jawaban yang diajukan oleh pengunjung perpustakaan.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Bab VII Pasal 23 ayat (2) dan ayat (3) menyebutkan bahwa

“ Perpustakaan wajib memiliki koleksi buku teks pelajaran yang ditetapkan sebagai buku teks wajib pada satuan pendidikan yang bersangkutan dalam jumlah yang mencukupi untuk melayani semua peserta didik dan pendidik. Perpustakaan mengembangkan koleksi lain yang mendukung pelaksanaan kurikulum pendidikan.”

Sekolah wajib mempunyai koleksi berupa buku teks yang dapat mencukupi semua kebutuhan siswa dan juga koleksi lain yang mampu menunjang kurikulum yang ada. Perpustakaan sekolah yang berfungsi sebagai fungsi referensi dan juga kurikular dapat membantu siswa dalam menyelesaikan tugas-tugas sekolahnya, sehingga perpustakaan yang seperti itu dirasa cukup baik.

Pelayanan perpustakaan juga mengindikasikan adanya pelayanan yang baik dari petugas perpustakaan. Suryana (Sinaga, 2005:27) menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah memerlukan staf yang cukup berpengalaman dan *kualifaid* untuk memenuhi tuntutan fungsi dan tujuan perpustakaan itu sendiri. Personil-personil perpustakaan harus cukup cakap dan mempunyai kemampuan atau spesifikasi khusus dalam mengelola perpustakaan.

Kenyataan di lapangan menunjukkan petugas perpustakaan yang ada merupakan guru bahasa Indonesia maupun karyawan TU yang dialihfungsikan ke perpustakaan. Hal itu menyebabkan kurang baiknya pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Dikarenakan petugas perpustakaan tidak mengetahui cara pelayanan perpustakaan yang baik di sekolah. Tetapi hal itu juga bisa ditangani dengan memberikan pelatihan kepada petugas perpustakaan agar lebih mahir dalam menjalankan tugasnya.

Hal di atas sesuai dengan Standar Nasional Indonesia Nomor 7329:2009 Bidang Perpustakaan Sekolah Pasal 2 ayat 13 yang menyebutkan bahwa, “Tenaga perpustakaan sekolah merupakan tenaga kependidikan yang diberi tugas teknis serta tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh untuk melakukan kegiatan kepastakawanan di sekolah.” Pengembangan kompetensi tenaga perpustakaan juga diatur dalam pasal 8 ayat 2 yang menyatakan bahwa “tenaga perpustakaan sekolah diberikan kesempatan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan kepastakawan dari lembaga yang terakreditasi.”

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, menurut Kotler (Tjiptono dan Diana, 2003:102). Siswa merasa puas dengan koleksi dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan apabila kenyataan sesuai dengan harapan siswa.

Perpustakaan melakukan sebuah pengembangan koleksi dalam rangka memenuhi harapan siswa atau koleksi yang diinginkan oleh siswa. Dalam pengembangan koleksi, perlu diperhatikan beberapa hal, Darmono (2004:47) yaitu: Relevansi, pemilihan dan pengadaan bahan bacaan harus disesuaikan dengan program pendidikan atau kurikulum yang ada; Kelengkapan, tidak hanya berisikan buku teks pelajaran tetapi juga buku yang dapat menunjang kurikulum dan kebutuhan siswanya; Kemutakhiran, pemilihan tahun

terakhir terbitnya sebuah buku agar sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan; Kerja sama, unsur-unsur yang terlibat dalam pembinaan koleksi harus bekerja sama dengan harmonis agar pelaksanaannya berjalan dengan baik.

Tingkat kepuasan akan terlihat, apabila fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika tingkat kepuasan siswa tinggi, tentunya bisa digambarkan siswa akan lebih aktif mengunjungi perpustakaan, aktif berinteraksi (*two way traffic system*), bahkan akan lebih bersemangat saat berada di perpustakaan. Akan tetapi, jika tingkat kepuasan rendah, siswa akan merasa kurang nyaman berada di dalam perpustakaan. Kemudian hanya terjadi satu interaksi (*one way traffic system*) dan akhirnya akan jarang ke perpustakaan (Kotler dan Gary, 2012:41).

Koleksi dinyatakan sebagai penentu kualitas informasi yang tersedia di perpustakaan. Kualitas informasi yang diberikan serta kepuasan pemakai banyak tergantung pada tersedianya koleksi perpustakaan. Sebaik-baiknya petugas perpustakaan, tidak akan berdaya apabila koleksinya tidak mendukung (Basuki, 2007:87). Layanan yang diberikan oleh petugas harus dilakukan dengan baik agar siswa senang mengunjungi perpustakaan dan akhirnya dapat menambah kepuasan siswa. Sutarno NS (2005:101) dalam menyelenggarakan perpustakaan, salah satu hal yang utama adalah mengupayakan agar koleksi bahan pustaka dan layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

Salah satu cara dalam mengupayakan koleksi berjalan dengan baik adalah melakukan pengembangan koleksi. Hal ini sesuai dengan Standar Nasional Indonesia Nomor 7329:2009 Bidang Perpustakaan pasal 5 ayat 1 yang menjelaskan bahwa “Pengembangan koleksi dilakukan dengan cara memperkaya koleksi dan menyediakan materi perpustakaan dalam berbagai bentuk media dan format dalam rangka mendukung proses belajar mengajar di sekolah.”

Alasan penelitian ini dilakukan di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom ialah karena mempunyai karakteristik yang sama. Perpustakaan SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom cukup lengkap dalam pengadaan koleksinya. Selain koleksi yang lengkap, perpustakaan juga mempunyai fasilitas seperti meja, rak buku, rak koran, dan juga televisi yang mampu menunjang kebutuhan informasi penggunanya.

Perpustakaan SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom juga memiliki petugas perpustakaan yang baik, ramah, dan disenangi oleh siswa. Sehingga siswa tidak merasa bosan ataupun takut saat akan ke perpustakaan. Dengan demikian diharapkan siswa merasa puas dengan koleksi dan layanan di perpustakaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Pengaruh Koleksi dan Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom**”.

Rumusan masalah dari judul diatas adalah 1) Adakah pengaruh koleksi terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom? 2) Adakah pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom? 3) Adakah pengaruh koleksi dan layanan perpustakaan secara bersama-sama terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi asosiatif kausal yang bertujuan meneliti adanya pengaruh dari koleksi dan layanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa. Populasi diambil dari siswa kelas VIII dan IX di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom yang berjumlah 1277. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Stratified Random Sampling* dengan rumus Slovin sehingga didapatkan sampel sebanyak 305 siswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan teknik *Questionnaire* /angket dengan menggunakan 4 pilihan skala *likert*. Teknik analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari : uji linieritas, uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji homogenitas. Sedangkan teknik yang digunakan dalam menganalisis data adalah uji T, uji F, dan uji Regresi Ganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom diperoleh hipotesis pertama adalah koleksi perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom. Berdasarkan uji hipotesis diketahui besarnya nilai taraf signifikansi (Sig.) variabel koleksi perpustakaan (X_1) adalah 0,049 < taraf kepercayaan 0,05 ($\alpha = 5\%$). Nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai alpha 0,05, dengan demikian H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil angket yang disebarakan ke 305 siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom dapat diketahui bahwa koleksi perpustakaan terhadap kepuasan siswa berjalan dengan baik. Responden siswa SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom sebagian besar menjawab dengan skor 3 yang berarti Puas dengan koleksi perpustakaan sebesar 59,08%, yang artinya siswa

mengetahui bahwa koleksi perpustakaan yang ada sudah cukup baik sehingga dapat diartikan jika koleksi perpustakaan baik maka kepuasan siswa juga akan tinggi.

Hasil angket koleksi perpustakaan berdasarkan jenis koleksi memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 85,33% dan sebesar 14,67% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan koleksi buku teks pelajaran, buku referensi serta buku bacaan maupun alat peraga yang terdapat di perpustakaan.

Sedangkan hasil angket berdasarkan fungsi koleksi memperoleh prosentase jawaban sangat puas dan puas sebesar 76,72% dan sebesar 23,28% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan berbagai fungsi koleksi yang ada di perpustakaan. Koleksi dapat menjadi bahan rujukan, pendukung proses pembelajaran, dapat digunakan oleh siapa saja serta digunakan untuk penelitian. Tetapi terdapat juga kurang puas yang dirasakan siswa dengan fungsi koleksi yang ada di perpustakaan kurang diperbarui sehingga siswa merasa bahwa koleksinya sudah lama dan kurang dapat membantu mereka menyelesaikan permasalahan dari tugas mereka.

Hal ini sejalan dengan pendapat dari Basuki (2007:87) yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang diberikan serta kepuasan pemakai banyak tergantung pada tersedianya koleksi perpustakaan. Koleksi yang sesuai kebutuhan dan keinginan siswa akan membuat siswa merasa lebih puas.

Kotler (Tjiptono dan Diana, 2003:102) menyatakan bahwa “*the level of person’s felt state resulting from comparing a product’s perceived performance in relation to the person’s expectation*”. “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Perasaan puas ataupun tidak puas tergantung dari hasil yang diberikan. Kepuasan siswa erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang didapat. Kebutuhan informasi erat kaitannya dengan kelengkapan koleksi yang ada. Jika siswa terpenuhi kebutuhan informasinya, maka ia akan merasa puas dan akan lebih sering mengunjungi perpustakaan.

Oleh karena itu penambahan koleksi sangat diperlukan agar kebutuhan informasi siswa terpenuhi. Apabila kebutuhan informasinya terpenuhi, maka kepuasan siswa akan meningkat.

Dari pembahasan mengenai teori dan hasil penelitian yang relevan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan mempengaruhi kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom. Koleksi perpustakaan yang memadai akan mempengaruhi kepuasan siswa dalam menggunakan perpustakaan. Kecocokan antara hasil penelitian dengan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung teori yang ada.

Penelitian yang dilakukan di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom diperoleh hipotesis kedua adalah layanan perpustakaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom. Berdasarkan uji hipotesis diketahui besarnya nilai taraf signifikansi (sig) variabel layanan perpustakaan (X_2) adalah $0,000 < \text{taraf kepercayaan } 0,05 (\alpha = 5 \%)$. Nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai α 0,05, dengan demikian H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil angket yang disebar kepada 305 siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa berjalan dengan baik. Responden siswa SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom sebagian besar menjawab dengan skor 3 yang berarti Puas dengan layanan perpustakaan sebesar 53,7%, yang artinya siswa mengetahui bahwa layanan perpustakaan yang diberikan oleh petugas yang ada sudah cukup baik sehingga dapat diartikan jika layanan perpustakaan baik maka kepuasan siswa juga akan tinggi.

Hasil angket layanan perpustakaan berdasarkan fungsi perpustakaan memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 89,83% dan sebesar 10,17% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan fungsi perpustakaan yang terdiri dari fungsi edukatif sebagai tempat belajar, informatif sebagai pemberian informasi kepada siswa, dan penelitian sebagai tempat untuk mengerjakan tugas dan penelitian yang diberikan oleh guru.

Hasil angket layanan perpustakaan berdasarkan layanan sirkulasi memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 71,48% dan sebesar 28,52% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan layanan peminjaman dan pengembalian buku yang ada di perpustakaan. Tetapi, ada juga siswa yang merasa

kurang puas karena pengembalian buku yang terlambat akan dikenakan sanksi oleh petugas perpustakaan.

Hasil angket layanan perpustakaan berdasarkan layanan referensi memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 66,4% dan sebesar 33,6% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan layanan informasi dan layanan bimbingan belajar yang dilakukan oleh petugas. Tetapi, siswa merasa kurang puas karena tidak adanya bimbingan belajar yang diberikan petugas, karena tugasnya terbatas.

Hasil angket layanan perpustakaan berdasarkan asas layanan memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 75,08% dan sebesar 24,92% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan asas layanan yang terdiri dari orientasi kebutuhan siswa, adanya keseragaman kepada seluruh siswa, tata aturan yang jelas, faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam administrasi.

Sejalan dengan pendapat Darmon (2007:166) bahwa "layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya". Perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemakainya harus memperhatikan kualitas layanan. Kualitas layanan biasanya terpaku pada kebutuhan pemakai, sedangkan kebutuhan pemakai mempengaruhi kepuasan pemakai.

Zeithaml dan Parasuraman (Tjiptono dan Chandra, 2007:133) membagi kualitas layanan dalam lima dimensi, yang dikenal dengan Servqual, diantaranya: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini berarti kepuasan siswa dapat dilihat dari terpenuhinya lima dimensi, yaitu: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Dari pembahasan mengenai teori dan hasil penelitian yang relevan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan mempengaruhi kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom. Layanan perpustakaan yang baik akan mempengaruhi kepuasan siswa dalam menggunakan perpustakaan. Kecocokan antara hasil penelitian dengan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung teori yang ada.

Penelitian yang dilakukan di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom diperoleh hipotesis ketiga adalah koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan

signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom. Berdasarkan uji hipotesis diketahui besarnya nilai taraf signifikansi (sig) regresi linier berganda adalah $0,000 < \text{taraf kepercayaan } 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Nilai signifikansi ini lebih kecil daripada nilai alpha 0,05, dengan demikian H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Adapun besarnya pengaruh variabel koleksi perpustakaan (X_1) dan layanan perpustakaan (X_2) terhadap variabel kepuasan siswa (Y) yaitu sebesar 52,8%.

Hal tersebut juga sesuai dengan hasil angket yang disebarakan kepada 305 siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom dapat diketahui bahwa koleksi dan layanan perpustakaan terhadap kepuasan siswa berjalan dengan baik. Responden siswa SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom sebagian besar menjawab dengan skor 3 yang berarti Puas menunjukkan bahwa kepuasan siswa sedang sejumlah 67,43%. Kepuasan siswa merupakan tingkat rasa puas akan suatu layanan yang diberikan oleh perpustakaan ataupun sekolah. Keberhasilan perpustakaan juga tergantung dari kepuasan siswa. Oleh karena itu, perpustakaan harus berusaha untuk meningkatkan koleksi serta layanan yang diberikan kepada siswa agar kepuasan siswa meningkat.

Hasil angket kepuasan siswa berdasarkan aspek bukti langsung memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 85,57% dan sebesar 14,43% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa siswa merasa puas dengan kebersihan, kenyamanan, dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Serta penampilan fisik dari petugas perpustakaan yang membuat siswa merasa nyaman berada di perpustakaan.

Hasil angket kepuasan siswa berdasarkan aspek kehandalan memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 69,4% dan sebesar 30,6% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan petugas terdiri dari kemampuan petugas memberikan pelayanan dengan cepat, informasi yang akurat, serta memberikan solusi dari pertanyaan yang diajukan oleh siswa.

Hasil angket kepuasan siswa berdasarkan aspek daya tanggap memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 65,74% dan sebesar 34,26% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan layanan kepada siswa dan menangani keluhan dari siswa cukup baik. Petugas memberikan pelayanan yang

baik kepada siswa dalam pembagian buku paket maupun peminjaman buku referensi. Serta dalam melayani siswa saat berkunjung atau belajar di perpustakaan. Keluhan yang banyak diajukan oleh siswa adalah buku yang lama dan belum diperbaharui.

Hasil angket kepuasan siswa berdasarkan aspek jaminan memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 69,07% dan sebesar 30,93% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan petugas terdiri dari kemampuan petugas menguasai bidang perpustakaan, keramahan, serta cara komunikasi petugas perpustakaan.

Kemampuan menguasai bidang perpustakaan diperoleh dari pelatihan yang diikuti, keramahan serta cara komunikasi petugas juga mempengaruhi kepuasan siswa. apabila petugas ramah dan berkomunikasi dengan baik, maka kepuasan siswa akan meningkat. Akan tetapi, hal yang berbeda dilakukan petugas saat melayani siswa yang melanggar aturan dan tidak memahami aturan yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, siswa sering menganggap petugas perpustakaan galak dan tidak ramah. Padahal, hal itu hanya dilakukan petugas dalam menghadapi siswa tertentu saja.

Hasil angket kepuasan siswa berdasarkan aspek perhatian memperoleh prosentase jawaban puas dan sangat puas sebesar 68,52% dan sebesar 31,48% memilih jawaban kurang puas dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam menangani siswa memberikan kemudahan bagi siswa yang menepati aturan, tapi berbeda halnya dengan siswa yang melanggar aturan. Dalam hal memahami siswa tercermin dari ketegasan petugas saat memberikan layanan kepada siswa.

Sejalan dengan pendapat Sutarno NS (2005:101) “dalam menyelenggarakan perpustakaan, salah satu hal yang utama adalah mengupayakan agar koleksi bahan pustaka dan layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Perpustakaan yang baik tentunya harus dilengkapi dengan koleksi serta fasilitas yang memadai. Keadaan ini yang mendorong para pustakawan untuk memberikan layanan yang maksimal kepada pemakai perpustakaan yaitu siswa. Hal ini dikarenakan koleksi dan layanan perpustakaan merupakan salah satu pilar dan juga daya tarik bagi pengunjung.”

Dengan adanya koleksi dan fasilitas yang baik tentunya akan menambah kepuasan siswa, serta ditambah dengan layanan maksimal yang diberikan

oleh pustakawan akan membuat siswa merasa lebih puas dengan apa yang diperolehnya saat di perpustakaan.

Perpustakaan memang didirikan untuk melayani pemakai, oleh sebab itu kebutuhan pemakai perpustakaan harus diperhatikan (Darmono, 2007:132). Karena kebutuhan pemakai sangat berpengaruh tidak hanya terhadap koleksi, tetapi terhadap layanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sebagai upaya meningkatkan kualitas perpustakaan.

Dari pembahasan mengenai teori dan hasil penelitian yang relevan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom. Layanan perpustakaan yang baik akan mempengaruhi kepuasan siswa dalam menggunakan perpustakaan. Kecocokan antara hasil penelitian dengan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini mendukung teori yang ada.

PENUTUP

Simpulan

1. Koleksi perpustakaan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom.
2. Layanan perpustakaan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom.
3. Koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan siswa di SMPN 1 Driyorejo dan SMPN 1 Wringinanom sebesar 52,8 %, sedangkan sisanya diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Saran

1. Bagi kepala sekolah selaku pimpinan sekolah, hendaknya lebih memperbarui koleksi dengan yang terbaru agar siswa lebih tertarik untuk membaca, mengadakan kegiatan perpustakaan yang dapat memberikan efek segar bagi siswa, misalnya : baca buku setiap minggu, membuat resensi, lomba cerpen atau

puisi, dan lain sebagainya. Selain itu, sistem layanan hendaknya dijadikan menjadi system komputerisasi agar menjadi lebih menarik bagi siswa.

2. Bagi pengelola perpustakaan hendaknya dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada siswa. Pengelola perpustakaan hendaknya dapat memberikan layanan yang baik kepada siswa, melalui layanan yang ramah dan menyenangkan agar siswa merasa nyaman berada di perpustakaan.
3. Bagi peneliti lain hendaknya dapat membuat penelitian di luar variabel yang ada dalam penelitian ini, agar penelitian tentang perpustakaan dapat lebih berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bafadal, Ibrahim. 2009. *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, Sulistyio. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, Sulistyio. 2007. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono. 2004. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Grasindo.
- Ferrinadewi, Erna dan Darmawan, Didit. 2004. *Perilaku Konsumen : Analisis Model Keputusan*. Yogyakarta: Penerbitan Universitas Atmajaya..
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- IFLA UNESCO. 2006. *Pedoman Perpustakaan Sekolah IFLA/UNESCO*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Julyanti, Dwi. 2007. *Kepuasan Pemakai terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan Badan Litbangkes*. Jakarta: Fakultas Adab dan

- Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. [557-membangun-minat-baca-siswa--mengoptimalkan-perpustakaan-sekolah.html](#), diakses tanggal 7 April 2015)
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2012. *Principles of marketing*. London: Pearson Education Limited.
- Lasa Hs. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Nasrullah. 2010. *Kepuasan Siswa terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan SMA Labschool Kebayoran*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Nugroho, Bhuno Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nursiyono, Joko Ade. 2014. Regresi dan Korelasi dalam Statistik, (Online), (<http://edukasi.kompasiana.com/2014/07/15/regresi-dan-korelasi-dalam-statistik-674108.html>, diakses tanggal 10 April 2015).
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Priyatno, Duwi. 2011. Uji Linieritas, (Online), (<http://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/uji-linieritas.html>, diakses tanggal 12 April 2015)
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. 2008. *Total Quality Management in Education: Manajemen Mutu Pendidikan*. Yogyakarta: IRCiSoD.
- Samosir, Zurni Sahara. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU". *Jurnal Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1 No.1.
- Sartono. 2014. Membangun Minat Baca Siswa Mengoptimalkan Perpustakaan Sekolah, (Online), (<http://perpustakaan.kaltimprov.go.id/berita->
- Sastrawan. 2014. Cara recoding dan konversi skala data rasio/interval ke dalam data nominal dengan worksheet, (Online), (<http://sastrawanmha.blogspot.com/2014/02/cara-recoding-dan-konversi-skala-data.html>, diakses tanggal 9 Juli 2015).
- Sinaga, Dian. 2005. *Mengelola perpustakaan sekolah*. Bandung: Bejana.
- Sopiatin, Popi. 2010. *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Siswa*. Bandung: Penerbit Ghalia Indonesia
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bandung: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Sutarno. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Pantai Rei.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Yulia, Yuyu dan Sujana, Janti Gristinawati. 2009. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. 2005. *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Kencana.
- Wijaya, Tony. 2010. *Analisis Multivariat (Teknik Olah Data untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS)*. Yogyakarta: Penerbitan Universitas Atmaja.





UNESA
Universitas Negeri Surabaya