

**HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN SIRKULASI DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA
TAMAN BACAAN MASYARAKAT (TBM) TAMAN FLORA SURABAYA**

DEVI IRAWATI

Pendidikan Non Formal, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
deviirawati20@gmail.com

Pembimbing : Drs. Heru Siswanto, M.Si.

Abstrak

Sistem layanan sirkulasi terdiri dari dua yang biasa diterapkan di Taman Bacaan Masyarakat mulai dari sistem tertutup untuk Taman Bacaan Masyarakat yang kecil sampai pada sistem terbuka untuk mengatasi layanan sirkulasi pada Taman Bacaan Masyarakat yang besar. Pada kenyataannya yang sering digunakan yaitu sistem layanan terbuka agar bisa memberikan kepuasan bagi pemustaka Taman Bacaan Masyarakat. Kepuasan pemustaka yang dimaksud pada penelitian ini adalah persepsi/penilaian seseorang terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah korelasi positif antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat. Objek penelitian ini adalah pengunjung Taman Bacaan Masyarakat. Responden yang diteliti sejumlah 30 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan *korelasi product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat, hal ini terbukti dari analisis data dihasilkan r hitung sebesar 0,443. Sedangkan r tabel dengan taraf kesalahan 5% untuk $N=30$ yaitu 0,361. (r hitung 0,443 > r tabel 0,361). berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi dapat diketahui bahwa korelasi hitung sebesar 0,443 termasuk kategori yang sedang. Jadi terdapat hubungan yang sedang antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat. Kesimpulan penelitian yaitu hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya diterima, yang artinya semakin baik sistem layanan sirkulasi maka semakin meningkat kepuasan pemustaka Taman bacaan Masyarakat.

Kata kunci: Sistem layanan sirkulasi, Kepuasan pemustaka

Abstract

Circulation service system consists of to commonly applied in public reading from a closed system for public reading little reading up on open system to address the circulation services at a large public libraries. In fact that is often used is an open service system in order to provide satisfaction for the visitors public reading garden. Satisfaction of the visitors are referred to in this research is the perception/assessment of a person against a form of privilege of the goods/service or goods/service it self, can provide a level of comfort that is associated with the fulfillment of the requirements, including the fulfillment of the requirement in accordance with the expectations of the visitors public reading garden.

This study intent to determine is there a positive correlation between circulation service system with satisfaction of the visitors. The object of this study is the visitor public reading. Respondents who studied a number of 30 people. The method used in this study is a questionnaire method, observation and documentation. Data were analyzed using product moment correlation.

The results showed that there is a positive relationship between circulation service system with satisfaction the visitors public reading garden, it is evident from the analysis of data generated r count of 0,443. While r table with error level of 5% for $N = 30$, that is 0,361. (r count 0,443 > r table 0,361). Based on the interpretation of the correlation coefficient table can be seen that the correlation count of 0,443 being categorized. So there is a relationship between the system service that are circulating with satisfaction for the visitors public reading garden. Conclusion the research is research hypothesis which states that the circulation service system is positively correlated with the satisfaction of the visitors public reading received Surabaya flora garden, which mean the better the circulation system of services increased the visitors satisfaction public reading garden.

Keyword: system of circulation services, satisfaction for the visitors

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan nonformal memiliki karakteristik sesuai dengan kebutuhan sasaran dan lebih bersifat fleksibel dalam memberikan layanan pendidikan bagi warga masyarakat dari berbagai lapisan. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 25 ayat (1) menyebutkan bahwa pendidikan nonformal berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat. Hal ini berarti pendidikan nonformal memiliki peran penting dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, terutama dalam memberikan layanan pendidikan bagi warga masyarakat yang karena sesuatu tidak dapat mengikuti pendidikan formal.

Sasaran pendidikan nonformal, antara lain warga masyarakat yang tidak pernah sekolah atau penyandang buta aksara, putus sekolah yang disebabkan oleh berbagai hal, penduduk usia produktif yang tidak sekolah dan tidak bekerja, warga masyarakat yang membutuhkan kecakapan hidup tertentu, serta warga masyarakat lainnya yang membutuhkan wawasan, pengetahuan, atau keterampilan tertentu guna meningkatkan taraf kehidupannya.

Media penunjang pelaksanaan pendidikan nonformal salah satunya adalah Taman Bacaan Masyarakat (TBM), yaitu lembaga yang dibentuk dan diselenggarakan oleh dan untuk masyarakat guna memberikan kemudahan akses dalam memperoleh bahan bacaan bagi warga masyarakat. Dengan demikian, keberadaan lembaga TBM merupakan bagian dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang sehingga memerlukan berbagai informasi, baik berupa wawasan, pengetahuan, maupun keterampilan sesuai karakteristik dan potensi daerah setempat.

Warga masyarakat dikenalkan dengan TBM secara keseluruhan dan utuh, sehingga TBM dapat menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dalam menyediakan informasi bagi masyarakat. Pertama, dengan *by force*, pengenalan, dan persuasif. Kedua, menyediakan sumber belajar, sehingga setelah membaca mereka mendapatkan penjelasan-penjelasan dan diskusi dengan sesama pembaca. Ketiga, mencoba hasil pembelajaran tersebut di masyarakat. Keempat, senantiasa mengajak warga masyarakat memanfaatkan layanan TBM.

Pendidikan sepanjang hayat mengindikasikan bahwasannya menuntut ilmu pengetahuan harus diupayakan salah satunya adalah melalui kegiatan belajar (*learning activity*). Kegiatan ini dapat dilakukan tidak hanya didalam lingkungan sekolah-sekolah formal saja, akan tetapi kegiatan nonformal merupakan alternatif paling efektif dalam membelajarkan masyarakat. Sehingga masyarakat

yang masih tertinggal dapat mengakses informasi melalui kegiatan belajar masyarakat.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, kebutuhan informasi semakin meningkat. Hal ini membuat TBM dituntut untuk memberikan sistem layanan yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai bagi seluruh masyarakat. Sebagai lembaga layanan, TBM harus memberikan sistem layanan yang terbaik bagi masyarakat sebagai konsumennya. Oleh karena itu, kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur keberhasilan sistem layanan yang diberikan oleh pengelola TBM Taman Flora Surabaya.

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, pemustaka akan merasa puas setelah ia merasakan hasil kinerja TBM sesuai atau melebihi dari harapannya. Tetapi sebaliknya, jika pemustaka merasa harapannya belum terpenuhi dari hasil kinerja tersebut, maka pemustaka akan merasa kecewa. Untuk itu, TBM sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemustakanya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan sistem layanan sirkulasi yang baik.

Kepuasan pemustaka merupakan hal yang penting didalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan TBM, jika pemustaka sudah merasakan adanya kepuasan terhadap sistem layanan sirkulasi yang diberikan oleh TBM, pemustaka cenderung menjadi senang dan ia akan menginformasikan dan mempromosikan kepada para pemustaka lainnya atas nilai-nilai positif yang ia rasakan dari TBM tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa sistem layanan sirkulasi mempunyai ikatan yang sangat erat dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat. Sistem layanan memberikan suatu dorongan kepada pemustaka untuk menjalin ikatan yang kuat dengan TBM. Dalam jangka panjang, ikatan tersebut memungkinkan TBM untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan para pemustakanya. Dengan mengenali dan mengetahui apa yang menjadi harapan para pemustaka, maka akan dengan mudah bagi para pengelola TBM untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada pemustakanya.

Berdasarkan fakta yang diuraikan di atas, maka perlu dilakukan kajian secara sistemik mengenai sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM Taman Flora Surabaya sehingga dapat diketahui bagaimana hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM tersebut. Kemudian dikaji secara mendalam untuk mengetahui apakah ada hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM Taman Flora Surabaya.

B. Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya dengan mengambil variabel sistem layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka. Dari uraian tersebut maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

Apakah sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang ada di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

Mendeskripsikan korelasi antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat ditinjau dari segi teoritis dan praktis dengan uraian sebagai berikut:

1. Segi teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk mempelajari khasanah keilmuan Pendidikan Non Formal terutama dalam program sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

2. Segi praktis

- Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan terhadap kebijakan-kebijakan yang terkait dengan sistem layanan sirkulasi di Taman Baca Masyarakat
- Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian-penelitian berikutnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan persepsi dan pemahaman mengenai penelitian ini maka dibawah ini akan dijelaskan istilah-istilah yang dipakai dalam judul penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa variabel yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini yaitu:

a. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem layanan sirkulasi yang digunakan di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora adalah sistem layanan terbuka. Dengan sistem layanan terbuka maka akan memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam memilih bahan bacaan yang mereka inginkan.

b. Kepuasan Pemustaka TBM

Kepuasan pemustaka (pengunjung) dalam penelitian ini adalah persepsi/penilaian seseorang terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri yang dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk

memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan pemustaka TBM.

c. Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora

TBM Taman Flora adalah pusat layanan bacaan untuk masyarakat yang bertempat di tempat wisata yaitu Taman Flora. Disana pengunjung tidak hanya bermain, namun mereka juga dapat belajar di TBM yang ada. Sehingga Taman Flora Surabaya tidak hanya sebagai sarana wisata biasa, akan tetapi kita juga dapat belajar disana mulai anak-anak sampai orang tua.

F. Asumsi dan Keterbatasan Penelitian

1. Asumsi

Dengan judul penelitian Hubungan Antara Sistem Layanan Sirkulasi Dengan Kepuasan Pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya, dapat diasumsikan bahwa:

- Apabila nilai variabel sistem layanan sirkulasi baik maka nilai variabel kepuasan pemustaka TBM akan baik pula, sebaliknya apabila nilai variabel sistem layanan sirkulasi rendah akan diikuti dengan rendahnya nilai variabel kepuasan pemustaka TBM.
- Dengan adanya sistem layanan sirkulasi maka dapat meningkatkan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

2. Keterbatasan Penelitian

Batasan penelitian digunakan untuk menghindari pembatasan yang terlalu luas, karena keterbatasan waktu dan tenaga maka penelitian ini hanya meneliti tentang: Sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA

A. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem pelayanan sirkulasi pada perpustakaan umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara diantaranya, pelayanan dengan sistem terbuka (*opened access*) dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed access*). Untuk TBM yang koleksinya masih sederhana atau sedikit, maka sistem yang digunakan adalah sistem pelayanan tertutup. Sebaliknya untuk koleksi yang banyak maka digunakan sistem layanan terbuka. Tujuan sistem pelayanan tertutup dan sistem pelayanan terbuka adalah:

- Mengamankan koleksi perpustakaan serta menghindari dan menekan terjadinya kehilangan koleksi perpustakaan.
- Mengetahui siapa peminjam koleksi perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjam.
- Mengetahui batas waktu pengembalian buku yang sedang dipinjam. (Pamuntjak, 2000: 101)

Sistem layanan sirkulasi terdiri dari dua yang biasa diterapkan di TBM mulai dari sistem tertutup untuk TBM yang kecil sampai pada sistem terbuka untuk mengatasi layanan sirkulasi pada TBM besar. Pada TBM tertentu ada yang menggunakan kedua sistem layanan ini, yaitu sistem layanan terbuka (*open access*) untuk koleksi stantar dan sistem layanan tertutup (*close access*) untuk koleksi pinjam singkat.

a. Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka merupakan cara yang dapat membantu pengguna TBM untuk mencari informasi yang dibutuhkan secara langsung ke rak. Sistem layanan terbuka memberikan kebebasan kepada pengguna TBM memilih dan mengambil sendiri pustaka yang dikehendakinya dari ruang koleksi.

Keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan sistem layanan terbuka adalah:

1. Kartu katalog tidak segera rusak, karena sedikit yang menggunakannya.
2. Menghemat tenaga, sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengembalikan. Pustakawan hanya mencatat kemudian mengembalikan buku-buku yang telah dibaca ditempat maupun yang dikembalikan hari itu juga.
3. Judul-judul buku yang diketahui lebih banyak.
4. Akan segera diketahui judul buku yang dipinjam, nama dan alamat peminjam.
5. Apabila calon peminjam tidak menemukan buku tertentu yang dicari maka saat itu pula dapat memilih judul buku yang relevan.
6. Kecil sekali kemungkinan terjadi salah paham

Kerugian atau kelemahan dari sistem layanan terbuka adalah:

1. Frekwensi kerusakan lebih besar.
2. Memerlukan ruangan yang lebih luas, sebab letak rak satu dengan yang lain memerlukan jarak yang longgar.
3. Susunan buku menjadi tidak teratur, oleh karena itu pustakawan harus menyusun buku.
4. Pengguna yang pertama kali datang ke perpustakaan itu sering bingung. (Perpustakaan Nasional RI, 1999: 33)

b. Sistem Layanan tertutup

pelayanan sirkulasi sistem tertutup merupakan pelayanan sirkulasi yang tidak memungkinkan pemakai memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka. (Pamuntjak, 2000: 103)

Pada sistem pelayanan tertutup ini setiap pengunjung harus mengetahui dahulu dengan jelas pengarang atau judul buku subjek yang diinginkan kemudian meminta

petugas TBM mencarikannya keruang koleksi.

Dalam sistem ini, pengguna harus menggunakan katalog yang disediakan untuk memilih pustaka yang diperlukannya.

Keuntungan menggunakan sistem layanan tertutup adalah:

1. Susunan koleksi akan tetap rapi karena hanya petugas TBM yang dapat masuk ke jajaran koleksi.
2. Terjadinya kehilangan dan kerusakan bahan TBM dapat diperkecil.
3. Ruangan TBM yang disediakan tidak perlu luas.
4. Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai.

Dari pendapat diatas keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan sistem layanan tertutup adalah terjaganya kondisi buku di rak dan kehilangan buku dapat dikendalikan, ruangan yang dibutuhkan untuk koleksi TBM tidak terlalu luas dan untuk koleksi yang mudah rusak sistem ini sangat baik digunakan.

Kerugian menggunakan sistem layanan tertutup:

- a. Dalam menemukan bahan pustaka pengguna hanya dapat mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri-ciri fisik bahan pustaka yaitu judul, pengarang, ukuran buku dan jumlah halaman.
- b. Judul buku yang dipilih melalui katalog kartu maupun online tidak selalu menggunakan buku yang dimaksud.
- c. Pengguna tidak dapat melakukan browsing di jajaran rak.
- d. Jika peminjam banyak, dan tugas perpustakaan relatif terbatas hal ini membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak, sehingga pemakai harus menunggu lebih lama. (Perpustakaan Nasional RI, 1999: 33)

Kerugian yang didapat dengan sistem layanan tertutup sangat penting diperhatikan karena dengan sistem ini biasanya pengguna akan sulit mencari buku yang dikehendakinya dan tenaga TBM yang kurang memadai akan membuat pencarian bahan pustaka memerlukan waktu yang lama.

B. Kepuasan Pemustaka TBM

Kepuasan berasal dari bahasa latin, yaitu *satis* yang berarti cukup dan melakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pemustaka sampai pada tingkat cukup. (Irawan, 2002: 2)

Pemustaka di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) disebut pengunjung atau pengguna (user). Pemustaka adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau

menghendaki penelusuran bibliografis. (Sulistyo, 1993: 199)

“Kepuasan pemustaka adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau melebihi harapan. (Yamit, 2005: 78)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah persepsi/penilaian seseorang terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang/jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Kepuasan pemustaka tidak hanya memberikan kepada pemustaka, apa yang kita perkirakan disukai oleh pemustaka. Ini berarti kita harus memberikan kepada mereka apa yang sebenarnya mereka inginkan, kapan, dan cara mereka memperolehnya.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Menurut Kotler (Lupiyoadi, 2001: 158) menyatakan bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan pemustaka, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas produk; konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan; pemustaka akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional; pemustaka akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga; produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang relatif tinggi kepada pemustakanya.
- e. Biaya; pemustaka yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa unsur-unsur yang menjadi kepuasan pemustaka adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Implikasi dari faktor kepuasan pemustaka inilah menjadi kunci keberhasilan dalam kepuasan pemustaka yang

terletak pada pengetahuan penuh mengenai kebutuhan, harapan, dan sikap para pemustaka.

2. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemustaka, antara lain:

a. Sistem keluhan dan saran

TBM dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pengunjung. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh TBM. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pengunjung dapat diberikan langsung kepada petugas TBM.

b. Survei kepuasan pemustaka

Banyak metode survei yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemustaka. Survei tersebut dapat dilakukan secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survei bisa dilakukan oleh internal TBM.

Sebagian besar riset kepuasan pemustaka dilakukan dengan menggunakan metode survei. Pengukuran kepuasan pemustaka melalui survei dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

1. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan secara langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka.

2. *Derived Satisfaction*

Pertanyaan menyangkut dua hal utama yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

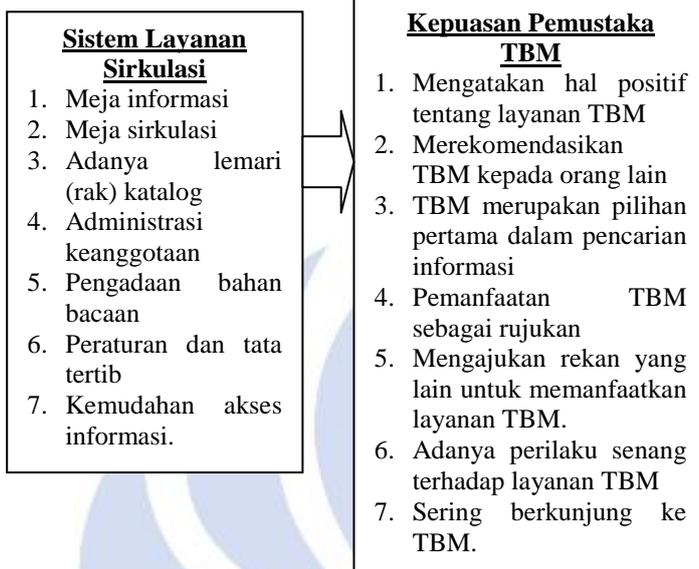
3. *Problem Analysis*

Pemustaka yang diminta untuk mengungkapkan dua hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari lembaga dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4. *Importance-Performance Analysis*

Pemustaka diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajad pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu, pemustaka juga diminta meranking seberapa baik kinerja lembaga dalam masing-masing elemen tersebut. (Tjiptono, 2005: 211)

C. KERANGKA BERFIKIR



Keterangan:

Jika sistem layanan sirkulasi baik maka kepuasan pemustaka TBM yang diperoleh akan tinggi, jika sistem layanan sirkulasi rendah maka kepuasan pemustaka TBM akan rendah pula, kepuasan pemustaka TBM yang dimaksud yaitu penilaian seseorang terhadap barang/jasa yang dapat memberikan suatu tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan suatu kebutuhan.

D. PENELITIAN TERDAHULU

Sebagai pertimbangan dalam melakukan penelitian ini, peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu, diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fitri Rahmawati, S.Pd (2009) tentang Hubungan antara Pelayanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Ngudi Kaweruh dengan Minat Baca Masyarakat di SKB Kabupaten Trenggalek.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Risa Durrotun Nailiyah, S.Pd (2010) tentang Faktor-faktor Determinan Penyelenggaraan TBM dan Minat Baca Anak (Studi Tentang Model Penyelenggaraan TBM "Taman Flora" dalam Menjaring Pengunjung di Kalangan Anak Surabaya)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Ika Masrochah, S.Pd (2008) yang melakukan penelitian tentang Rintisan Layanan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) dalam Upaya Menumbuhkan Minat Baca Masyarakat di Lidah Wetan Lakarsantri.
4. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rossela (2010) tentang Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta.

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Hubungan antara Sistem Layanan Sirkulasi dengan Kepuasan Pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

E. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2011: 102) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Arikunto (2010: 55) menyatakan bahwa hipotesis adalah alternatif dugaan jawaban yang dibuat oleh peneliti bagi problematika yang diajukan dalam penelitiannya. Dugaan jawaban tersebut merupakan kebenaran yang sifatnya sementara, yang akan di uji kebenarannya dengan data yang dikumpulkan melalui penelitian. Tujuan peneliti mengajukan hipotesis adalah agar dalam kegiatan penelitiannya, perhatian peneliti terfokus hanya pada informasi atau data yang diperlukan bagi pengujian hipotesis.

Penelitian yang berjudul "Hubungan antara Sistem Layanan Sirkulasi dengan Kepuasan Pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya", maka hipotesisnya termasuk dalam hipotesis asosiatif yang dirumuskan untuk memberikan jawaban pada permasalahan yang bersifat hubungan. (Riduwan 2009: 142) yaitu:

Ha berbunyi: sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

Ho berbunyi: sistem layanan sirkulasi tidak berkorelasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis dan bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2011: 8)

Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian korelasional untuk mencari hubungan variabel bebas (X) yaitu Sistem Layanan Sirkulasi dengan variabel terikat (Y) Kepuasan Pemustaka TBM. (Arikunto, 2010: 313)

Alasan penggunaan penelitian korelasional karena peneliti ingin mengetahui adakah hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitiannya. Lokasi yang dipilih oleh peneliti yaitu Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora yang bertempat di Jl. Manyar No. 80 A Surabaya.

C. Populasi dan Sampel

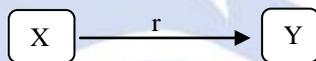
Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2011: 80). Sedangkan Arikunto (2010: 173) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan data, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif/mewakili. (Sugiyono, 2011:81)

Adapun sampel yang digunakan peneliti yaitu 30 orang pengunjung TBM yang bisa membaca dan menulis.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2012: 60)



Hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen

Keterangan:

X= variabel independen (sistem layanan sirkulasi)

r = hubungan

Y= variabel dependen (kepuasan pemustaka TBM)

Variabel yang diteliti dibedakan kedalam dua kategori yaitu, 1) variabel independen atau sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sistem layanan sirkulasi. 2) variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pemustaka TBM.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. (Riduwan, 2009: 37)

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih muda dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2012: 148)

Pengertian dasar dari instrumen penelitian adalah: pertama, instrumen penelitian menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data dilapangan. Kedua, instrumen penelitian adalah bagian paling rumit dari keseluruhan proses penelitian. (Bungin, 2004: 94)

Alasan peneliti menggunakan instrumen penelitian agar data yang diperoleh lebih baik. Karena benar tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Data yang dibutuhkan yaitu data tentang sistem layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka TBM. Instrumen pengumpulan data yang akan digunakan berupa instrumen angket sistem layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka TBM.

Penyusunan penelitian ini menggunakan jenis instrumen berupa angket, observasi, dan dokumentasi.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau shahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. (Arikunto, 2010: 211)

Untuk mengetahui hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya, maka digunakan uji korelasi *product moment*, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

$\sum x$ = Jumlah dari variabel bebas

$\sum y$ = Jumlah dari variabel terikat

N = Jumlah responden, (Sugiyono, 2011: 174)

Untuk mengetahui valid atau tidak instrumen tersebut maka, dapat diketahui dengan mengkorelasikan tiap butir soal dengan skor total. Jadi apabila dari hasil korelasi untuk $N=30$ dengan taraf signifikan 5% tersebut diatas 0,361 maka dapat dikatakan butir instrumen tersebut valid, tetapi apabila hasil korelasi dibawah 0,361 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga.

Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. (Arikunto, 2010: 221)

Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan internal consistency dengan teknik belah dua (split half) yang dianalisis menggunakan rumus spearman brown:

$$r_1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

Keterangan:

r_1 = Reliabilitas internal seluruh instrumen

rb = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

(Sugiyono, 2011: 131)

Penggunaan uji validitas dan reliabilitas yaitu untuk mengukur seberapa valid dan reliabel instrumen yang telah dibuat oleh peneliti.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan seluruh data dari responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2011: 147)

Penggunaan pendekatan penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab

masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. (Sugiyono, 2011: 243)

1. Teknik analisis data untuk mengetahui sistem layanan sirkulasi.

Menggunakan rumus:

$$M = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

M = Mean

$\sum X$ = Jumlah nilai

N = Jumlah individu. (Sugiyono, 2013: 49)

2. Teknik analisis data untuk mengetahui kepuasan pemustaka TBM.

Menggunakan rumus:

$$M = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

M = Mean

$\sum X$ = Jumlah nilai

N = Jumlah individu. (Sugiyono, 2013: 49)

3. Teknik analisis data untuk mengetahui hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM yaitu menggunakan korelasi product moment.

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

(Riduwan, 2009: 217)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Nilai variabel x

y = Nilai variabel y

N = Jumlah subjek

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan penghitungan manual dengan program excel dan menggunakan rumus *korelasi product moment*.

a. Melaksanakan penyebaran instrumen untuk uji validitas dan reliabilitas

Tahap ini peneliti memberikan instrumen kepada 30 responden dari beberapa orang yang mengunjungi TBM Taman Flora Surabaya untuk mendapatkan butir instrumen yang valid dan reliabel. Dengan menjawab pertanyaan dalam bentuk tabel sebanyak 40 soal. Yang terdiri dari 20 soal untuk instrumen sistem layanan sirkulasi (variabel X) dan 20 soal untuk instrumen kepuasan pemustaka TBM (variabel Y). Dan hasilnya yang valid yaitu 17 soal dari variabel X dan 16 soal dari variabel Y.

b. Penghitungan uji validitas dan reliabilitas

1) Uji Validitas

Untuk mengetahui butir instrumen valid atau tidak, maka dapat diketahui dengan mengkorelasikan tiap butir soal dengan skor total. Jadi apabila dari hasil korelasi untuk N=30 dengan taraf signifikan 5% diatas 0,361 maka dapat dikatakan butir instrumen tersebut valid, tetapi apabila hasil korelasi dibawah 0,361 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki.

a. Pengujian validitas untuk mengetahui instrumen sistem layanan sirkulasi

Pengujian validitas menggunakan excel dan rumus *product moment*. Berikut adalah contoh perhitungan validitas instrumen nomor 1 dengan rumus *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2) (N \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30.4889 - 83.1728}{\sqrt{\{(30.253 - 6889)(30.100892 - 2985984)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{146670 - 143424}{\sqrt{\{(701)(40776)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{3246}{\sqrt{28583976}}$$

$$r_{xy} = \frac{5346.39841}{3246}$$

$$r_{xy} = 0,60713769$$

$$r_{xy} = \mathbf{0,607}$$

Dari hasil penghitungan diatas diketahui bahwa untuk N=30 dengan taraf signifikan 5%, maka harga $r_{tabel} = 0,361$, ketentuannya yaitu bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka H_0 diterima, dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka H_a diterima. Ternyata untuk soal no 1 r_{hitung} (0,607) lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Dengan demikian koefisien korelasi 0,607 dinyatakan signifikan dan dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut dinyatakan valid. Untuk soal nomor selanjutnya dan hasil dari uji validitas instrumen angket secara keseluruhan penghitungannya menggunakan manual pada program excel.

Dari data hasil uji validitas instrumen angket sistem layanan sirkulasi diketahui bahwa dari 20 item soal terdapat 17 item yang valid dan 3 item yang tidak valid, r_{hitung} yang tertinggi yakni 0,830 (No item 4) dan yang terendah yaitu r_{hitung} -0,162 (No item 13).

b. Uji validitas untuk mengetahui instrumen kepuasan pemustaka TBM

Dari data hasil uji validitas instrumen kepuasan pemustaka TBM diketahui bahwa dari

20 item soal terdapat 16 item yang valid dan 4 item yang tidak valid. r_{hitung} yang tertinggi yakni = 0,767 (No item 2) dan yang terendah yaitu r_{hitung} = -0,025 (No item 1).

2) Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus *korelasi produk moment* dan selanjutnya menggunakan rumus *spearman brown* dengan teknik belah dua (ganjil-genap).

a. Uji reliabilitas untuk mengetahui instrumen sistem layanan sirkulasi

Dari data penghitungan reliabilitas instrumen sistem layanan dapat dihitung menggunakan rumus *korelasi produk moment* dan selanjutnya menggunakan rumus *spearman brown* dengan teknik belah dua (ganjil-genap).

Berikut penghitungan menggunakan rumus *korelasi produk moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2) (N \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30.24983 - 807.921}{\sqrt{\{(30.22043 - 651249)(30.28883 - 848241)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{749490 - 743247}{\sqrt{\{(10041)(18249)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{6243}{\sqrt{183238209}}$$

$$r_{xy} = \frac{13536.5509}{6243}$$

$$r_{xy} = 0,46119577$$

$$r_{xy} = \mathbf{0,461}$$

Setelah dihitung menggunakan rumus korelasi *product moment* diatas selanjutnya maka dihitung menggunakan rumus *spearman brown*:

$$r_1 = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

$$= \frac{2 \cdot 0,461}{1+0,461}$$

$$= \frac{0,922}{1,461}$$

$$= \mathbf{0,631}$$

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil $r_{hitung} = 0,631$, sedangkan untuk N=30 r_{tabel} dengan taraf signifikan 5% yaitu 0,361, maka dapat disimpulkan bahwa hasil instrumen sistem layanan sirkulasi tersebut reliabel karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $0,631 \geq 0,361$. Maka instrumen dapat digunakan untuk pengukuran dalam rangka pengumpulan data.

b. Uji reliabilitas untuk mengetahui instrumen kepuasan pemustaka TBM

Dari data perhitungan reliabilitas instrumen kepuasan pemustaka TBM dapat dihitung menggunakan rumus *korelasi product moment* dan selanjutnya menggunakan rumus *spearman brown* dengan teknik belah dua (ganjil-genap). Berikut

penghitungan menggunakan rumus korelasi product moment:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30.29641 - 905.975}{\sqrt{\{(30.27659 - 819025)(30.32367 - 950625)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{889230 - 882375}{\sqrt{\{(10745)(20385)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{6855}{6855}$$

$$r_{xy} = \frac{14799.8927}{14799.8927}$$

$$r_{xy} = 0,46317903$$

$$r_{xy} = 0,463$$

Setelah dihitung menggunakan rumus product moment diatas selanjutnya maka dihitung menggunakan rumus spearman brown.

$$r_1 = \frac{2rb}{1+r_b}$$

$$= \frac{2 \cdot 0,463}{1+0,463}$$

$$= \frac{0,926}{1,463}$$

$$= 0,633$$

Dari penghitungan diatas diperoleh hasil $r_{hitung} = 0,633$ dan untuk $N=30$ dengan signifikan 5% maka $r_{tabel} = 0,361$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil instrumen kepuasan pemustaka TBM tersebut reliabel karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} atau $0,633 \geq 0,361$.

2. Analisis Data

Analisis data untuk mengetahui sistem layanan sirkulasi dan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya menggunakan rumus *mean*. Kemudian untuk mengetahui hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM yaitu menggunakan rumus *korelasi product moment*.

a. Analisis data untuk mengetahui sistem layanan sirkulasi

Berdasarkan dari data hasil instrumen variabel (X) sistem layanan sirkulasi dapat dihitung menggunakan rumus *mean*:

$$M = \frac{\sum X}{N}$$

$$= \frac{1501}{30}$$

$$= 50,03$$

Keterangan:

M = Mean

$\sum X$ = jumlah nilai

N = Jumlah individu

Dari penghitungan diatas dihasilkan rata-rata untuk sistem layanan sirkulasi yaitu: 50,03, untuk mengkategorikan hasil tersebut dapat dilihat dari tabel skala likert dibawah ini:

Skala Likert Sistem Layanan Sirkulasi

INTERVAL	KATEGORI
56-61	Sangat Baik
50-55	Baik
44-49	Sedang
38-43	Rendah

Sumber: Sugiyono, 2013: 55

Hasil dari pengkategorian untuk sistem layanan sirkulasi dengan rata-rata 50,03 termasuk dalam kategori baik, karena terdapat pada interval antara 50-55.

b. Analisis data untuk mengetahui kepuasan pemustaka TBM

Berdasarkan dari data hasil instrumen variabel (Y) kepuasan pemustaka TBM dapat dihitung dengan menggunakan rumus *mean*:

$$M = \frac{\sum x}{N}$$

$$= \frac{1483}{30}$$

$$= 49,43$$

Keterangan:

M = Mean

$\sum X$ = jumlah nilai

N = Jumlah individu

Dari penghitungan data diatas dihasilkan rata-rata untuk sistem layanan sirkulasi yaitu: 49,43 untuk mengkategorikan dapat dilihat dari tabel skala likert dibawah ini:

Skala Likert Kepuasan Pemustaka TBM

INTERVAL	KATEGORI
59-64	Sangat Tinggi
53-58	Tinggi
47-52	Sedang
41-46	Rendah

Sumber: Sugiyono, 2013: 55

Hasil dari pengkategorian untuk kepuasan pemustaka dengan rata-rata 49,43 termasuk dalam kategori sedang. Karena berada pada interval antara 47-52.

c. Analisis data untuk mengetahui hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM.

Dari data tabel korelasi product moment variabel X dan Y kemudian dianalisis menggunakan rumus *korelasi product moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{(N \sum x^2 - (\sum x)^2) (N \sum y^2 - (\sum y)^2)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{2243730 - 2225983}{\sqrt{\{(39269)(40781)\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{17747}{\sqrt{1601429089}}$$

$$r_{xy} = \frac{40017.8596}{17747}$$

$$r_{xy} = 0,44347699$$

$$r_{xy} = 0,443$$

Berdasarkan penghitungan diatas dapat diketahui bahwa nilai korelasi r_{hitung} sebesar 0,443 dan kemudian dikonsultasikan dengan taraf signifikan 5% untuk $N=30$ maka diperoleh harga $r_{tabel} = 0,361$. Ketentuannya bila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Tetapi sebaliknya bila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka H_a diterima. Berarti dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya diterima, karena r_{hitung} (0,443) lebih besar dari r_{tabel} (0,361) yang artinya semakin baik sistem layanan sirkulasi maka semakin tinggi kepuasan pemustaka. Untuk memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan tersebut, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut:

Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2011:148)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa korelasi r_{hitung} sebesar 0,443 termasuk kategori yang sedang. Jadi terdapat hubungan yang sedang antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka di TBM Taman Flora Surabaya. Berdasarkan tabel konfirmasi, untuk $N=30$ dengan taraf signifikan 5% diketahui $r_{tabel}=0,361$, sedangkan dari hasil penghitungan diketahui $r_{hitung}=0,443$, jadi $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_a diterima yang berbunyi: sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan

pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya, dengan demikian korelasi 0,443 signifikan yang berarti semakin baik sistem layanan sirkulasi semakin tinggi kepuasan pemustaka TBM.

B. Pembahasan

Penelitian yang berjudul hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka taman bacaan masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya diketahui terdapat korelasi positif antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka. Hal ini dapat diketahui dari hasil perhitungan pada analisis data bahwa terdapat hubungan yang positif sebesar 0,443 diperoleh dari $r_{hitung} = 0,443$ sedangkan untuk $N= 30$ dengan taraf signifikan 5% diketahui $r_{tabel} = 0,361$.

Kesimpulannya ($r_{hitung} > r_{tabel}$) jadi H_a diterima dengan demikian korelasi 0,443 signifikan berarti terdapat hubungan yang positif antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM. Maka hipotesis penelitian yang berbunyi sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka TBM diterima. Artinya semakin baik sistem layanan sirkulasi maka semakin tinggi kepuasan pemustaka TBM.

Setelah mengetahui adanya korelasi antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM sebesar 0,443 kemudian dicocokkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi untuk mengetahui tingkat hubungan, tingkat hubungan tersebut termasuk kategori sedang. Karena korelasi 0,443 terdapat pada interval koefisien antara 0,40-0,599. Dengan demikian koefisien korelasi antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM sebesar 0,443 adalah signifikan, dan dapat digeneralisasikan atau dapat diberlakukan pada populasi dimana responden yang digunakan sebanyak 30 orang. Maka H_a yang berbunyi sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora Surabaya dinyatakan diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa semakin baik sistem layanan sirkulasi maka semakin tinggi kepuasan pemustaka TBM.

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem layanan sirkulasi Taman Bacaan masyarakat (TBM) Taman Flora termasuk dalam kategori baik.
2. Kepuasan pemustaka Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Taman Flora termasuk dalam kategori yang sedang.
3. Hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM menunjukkan korelasi yang positif. Maka hipotesis (H_a) diterima dengan

pernyataan sistem layanan sirkulasi berkorelasi positif dengan kepuasan pemustaka TBM, artinya semakin baik sistem layanan sirkulasi maka semakin tinggi kepuasan pemustaka TBM.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan simpulan maka diberikan tiga saran yaitu sebagai berikut:

1. Sistem layanan sirkulasi perlu diperbaiki karena kepuasan pemustaka TBM masih sedang.
2. Kepuasan pemustaka TBM Taman Flora sedang, sehingga sistem layanan sirkulasi perlu perbaikan agar kepuasan pemustaka tinggi.
3. Hubungan antara sistem layanan sirkulasi dengan kepuasan pemustaka TBM berkorelasi positif, sehingga harus dipertahankan dan diperbaiki lagi untuk sistem layanan sirkulasinya, agar dapat meningkatkan kepuasan pemustaka TBM.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2004. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Irawan D, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pamuntjak, Sjahrial Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Perpustakaan nasional R.I. 1999. *Pedoman Umum Pengolahan Koleksi Perpustakaan perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Riduwan. 2009. *Pengantar Statistika sosial*. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan.: Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Fakultas ekonomi UII Yogyakarta.