**Pengaruh Pengelolaan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap**

**Peningkatan Kunjungan Siswa Di SMAN 1 Taliwang Sumbawa Barat**

**1Kasyandi Armansyah**

**2Hardiansyah**

**3Lu’luin Najwa**

Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Psikologi,

Universitas Pendidikan Mandalika

Email : [kasyandiarmansyah30@gmail.com](mailto:kasyandiarmansyah30@gmail.com) [hardiansyah@undikma.ac.id](mailto:hardiansyah@undikma.ac.id) [lu'luinnajwa@undikma.ac.id](mailto:luinnajwa@undikma.ac.id)

|  |  |
| --- | --- |
| ***Abstract***  ***This research aims to find out "The influence of managing the quality of library services on increasing student visits at SMAN 1 Taliwang, West Sumbawa." This type of research is quantitative with the variable quality of library services X and interest in visiting students as variable Y. The population and sample of this research are class students X and XI with a total sample of 86 students consisting of class X, 43, and class Data collection methods use questionnaires and documentation methods. Meanwhile, the data analysis method uses descriptive statistical analysis and simple linear regression analysis. From the correlation results with the sig value. 0.01 < 0.05 between variables The quality of library services does not have a significant effect on increasing student visits at SMAN 1 Taliwang, West Sumbawa. Rejected.*** | ***Key Words***  ***Quality of Library Services, Student Visits*** |
| **Abstrak**  **(**Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui “Pengaruh Pengelolaan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap peningkatan Kunjungan Siswa di SMAN 1 Taliwang Sumbawa Barat” Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif dengan variable kualitas layanan perpustakaan X dan minat kunjung siswa sebagai variabel Y. Populasi dan sampel penelitian ini adalah siswa kelas X dan XI dengan jumlah sampel 86 siswa yang terdiri dari kelas X, 43 dan kelas XI, 43 yang diambil menggunakan teknik *Proportional Random Sampling.* Metode pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Dari hasil korelasi dengan nilai sig. 0,01 < 0,05 antara variabel X dan Y adalah sebesar 0,357 dengan tingkatan korelasi Lemah, maka Ha: yang menyatakan bahwa pengelolaan kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan dengan peningkatan kunjungan siswa di SMAN 1 Taliwang Sumbawa Barat Diterima dan H0: yang menyatakan bahwa pengelolaan kualitas layanan perpustakaan tidak berpengaruh signifikan trhadap peningkatan kunjungan siswa di SMAN 1 Taliwang Sumbawa Barat Ditolak. | **Kata Kunci**  **Kualitas Layanan Perpustakaan, Kunjungan Siswa** |

**Pendahuluan**

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, disebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, untuk merekalah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian, kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan. Pemustaka merupakan fokus dalam perpustakaan. Pemustaka terutama pemustaka yang loyal, harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perpustakaan lain. Sama halnya dengan usaha konvensional, pemustaka sebagai pengguna perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya. Layanan perpustakaan merupakan fasilitas dan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa kepada pengguna perpustakaan atau pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaan. Jumlah jenis atau macam layanan perpustakaan sebenarnya cukup banyak. Semua layanan tersebut penyelenggaraannya disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya. Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002: 83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun, jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan di bawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Perpustakaan merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis yang dapat menunjukan proses belajar mengajar. Dalam bidang pendidikan dan pengajaran, diupayakan bahan pustaka sesuai dengan kurikulum bersifat menambah wawasan pengetahuan, untuk mempertinggi hasil maupun untuk mempertinggi kualitas pengajaran bagi guru. Perpustakaan sebagai organisasi publik memiliki strategis turut mendukung mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perubahan ini terjadi banyak dipengaruhi oleh pesatnya pertumbuhan ilmu pengetahuan disertai dengan berkembangnya teknologi canggih, untuk mengikuti perubahan tersebut diperlukan langkah-langkah yang cepat dan tepat untuk mendesain dengan baik segala bentuk informasi yang baru yang kemudian disebarkan kepada masyarakat demi terbentuknya pola pikir dan pola tingkah laku yang baru.

Perpustakaan sebagai sumber informasi, bahkan sebagai sumber pelajaran. Kesiapan perpustakaan SMA Negeri 1 Taliwang Tengah dapat melayani pemakai akan informasi layanan akan harus dikembangkan dan ditingkatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga selalu dapat memenuhi kebutuhan serta kepuasan pengunjung, karena tuntutan pemakai jasa perpustakaan itu sendiri, maka sebaik mungkin perpustakaan sekolah dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam kualitas pelayanan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berhubungan dengan pengunjung dan sumber daya perpustakaan.

Dari hasil studi pendahuluan peneliti melaksanakan kegiatan Pengenalan Lapangan Persekolahan (PLP) selama 3 bulan di SMA Negeri 1 Taliwang dengan Akreditasi B. Peneliti melihat perpustakaan yang terbilang lengkap tetapi rendahnya minat baca peserta didik SMA Negeri 1 Taliwang tidak semata karena masyarakat di daerah tersebut kurang minat bacanya. Faktor utama yang menyebabkan rendahnya literasi tersebut karena kurangnya kesempatan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat untuk mengakses informasi di perpustakaan. Dalam kualitas pelayanan dapat diukur dalam berbagai aspek yang berhubungan dengan pengunjung dan sumber daya perpustakaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai tolak ukur bagi keberhasilan suatu instansi, perusahaan maupun organisasi yang berfokus kepada kepuasan pelanggan dengan pemberian layanan jasa secara prima sehingga harapan pengunjung akan terpuaskan dengan layanan yang mereka terima. Maka dari itu peneliti hendak meneliti bagaimana pengaruh pengelolaan kualitas layanan perpustakaan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat.

**Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pengelolaan kualitas layanan perpustakaan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat adalah penelitian kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat yang terdiri dari kelas X dan XI yang berjumlah 640 siswa. Sementara sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan *Proportional Random Sampling* dengan memastikan setiap anggota dari populasi memiliki kesempatan untuk menjadi bagian sampel, sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 siswa.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket tentang kualitas layanan perpustakaan dengan variabel independent (X) untuk Kualitas Pelayanan dan variabel dependet (Y) untuk Minat Kunjung siswa SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat yang dinilai oleh siswa, serta dokumentasi untuk memperoleh data berupa profile sekolah, data siswa dan layanan perpustakaan sekolah.

Setelah semua data diperoleh, maka dilakukan uji analisis data, yaitu melalui perhitungan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, uji hipotesis dan analisis regresi sederhana yang dianalisis menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS 16).

**Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban responden pada pengelolaan kualitas layanan perpustakaan berpengaruh siginifikan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat, analisis ini merupakan analisis yang menguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Pengolahan distribusi frekuensi ini dilakukan dengan membuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Menurut Sugiyono (2013) termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tabel 1. Uji Normalitas | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 86 |
| Normal Parametersa,b | Mean | 0.00E+00 |
| Std. Deviation | 3.92041748 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0.097 |
| Positive | 0.069 |
| Negative | -0.097 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 0.898 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0.396 |

Uji normalitas dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. output analisis menunjukan bahwa taraf signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,396. Karena taraf signifikansi yang diperoleh lebih besar dari 0,05 maka keputusannya adalah bahwa data hasil penelitian berdistribusi normal dan analisis regresi dapat dilanjutkan.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabel 2. Regresi Linier Sederhana | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 39.338 | 5.255 |  | 7.485 | .000 |
| Kualitas Layanan Perpustakaan | .377 | .108 | .357 | 3.507 | .001 |

Berdasarkan Tabel 2. diperoleh nilai t-hitung sebesar 3,507 lebih besar daripada nilai t-tabel sebesar 1,988, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengelolaan kualitas layanan perpustakaan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat. Nilai signifikan diperoleh sebesar 0,001 lebih kecil daripada 0,05 (Sig. < 0,05). Disimpulkan, terdapat pengaruh positif yang signifikan pengelolaan kualitas layanan perpustakaan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat. Selanjutnya diperoleh koefisien regresi b sebesar 39.338, dan konstanta (intercept) a sebesar 0,377. Dengan demikian, bentuk persamaan regresi kualitas layanan perpustakaan (X) terhadap peningkatan kunjungan siswa (Y) SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat adalah Y=39,338 + 0,377X. Artinya bahwa, perubahan satu unit persepsi pada kualitas layanan perpustakaan diikuti oleh perubahan peningkatan kunjungan siswa SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat sebesar 39,338 unit pada arah yang sama dengan intercept sebesar 0,377.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Tabel 3. Pengelolaan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Peningkatan Kunjungan Siswa di SMA Negeri 1 Taliwang | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | **.357**a | 0.128 | 0.117 | 3.94368 |

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai R2 sebesar 0,128. Artinya bahwa, pengelolaan kualitas layanan perpustakaan berpengaruh sebesar 12,8% terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil analisis data yang digunakan adalah metode statistik dengan menggunakan rumus linier sederhana sehinggga ditemukan adanya pengaruh siginifikan pengelolaan kualitas layanan perpustakaan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat. Hasil perhitungan SPSS 16 Korelasi Regresi Sederhana adalah nilai Sig. 0.001 < 0.05 , maka dinyatakan ada korelasi dengan tingkatan korelasi 0.357 dengan tingkatan korelasi lemah. Sehingga adanya kesinambungan antara teori yang dibahas sebelumnya yaitu menurut Sukma Rahim dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kunjungan Siswa Di SMP Dharma Loka Pekanbaru”. Hasil penelitian menyebutkan adanya pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kunjungan siswa, dimana besarnya pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap kunjungan siswa sebesar 0,557 atau 55,7%.

Selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan SPSS 16 uji F adalah bahwa nilai sig. dalam uji F tabel sebesar 0.238 < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa berpengaruh secara simultan pengelolaan kualitas layanan perpustakaan ada korelasi lemah terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat. Hasil perhitungan SPSS 16 Pengujian hipotesis diketahui nilai sig. kualitas layanan perpustakaan (X) terhadap minat siswa (Y) adalah sebesar adalah nilai *F Square.* 0.001 < 0.05 , maka pengelolaan kualitas layanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat. Dari hasil data angket yang terendah yaitu cara penagihan kepada peminjam untuk meminta kembali buku yang dipinjam karena melampaui batas waktu peminjaman. Dengan demikian, dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh pengelolaan kualitas layanan perpustakaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam peningkatan kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat. Dengan kata lain semakin baik kualitas layanan perpustakaan maka minat kunjungan siswa akan semakin meningkat.

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung siswa, diperoleh hasil variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjung siswa. Hasil perhitungan SPSS 16 pengujian hipotesis diketahui nilai signfikansi kualitas layanan perpustakaan (X) terhadap minat siswa (Y) adalah sebesar adalah nilai *F Square.* 0.001 < 0.05 Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan perpustakaan yang terdiri dari pendaftaran anggota, peminjaman, pengembalian perpanjangan, penagihan, pemberian sanksi, serta besar administrasi, menjadi poin penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan kulitas layanan perpustakaan agar dapat meningkatkan minat kunjung kunjungan siswa di SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat.

**Saran**

Penelitian ini masih memerlukan tindak lanjut karena minat kunjung kunjungan siswa masih dipengaruhi oleh kualitas layanan perpustakaan sekoah. Untuk itu, masih diperlukan inovasi untuk meningkatkan minat siswa dan unsur-unsur lainnya di dalam layanan perpustakaan yang diberikan sehingga siswa merasa puas dan minat kunjungan ke perpustakaan semakin meningkat.

**Ucapan Terima Kasih**

Peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak SMA Negeri 1 Taliwang Sumbawa Barat yang terlihat langsung dalam penelitian ini maupun pihak-pihak lain yang terlibat secara tidak langsung. Demikian pula peneliti menyampaikan terima kasih kepada Universitas Pendidikan Mandalika atas restunya dan mohon maaf atas semua khilaf dan kesalahan.

**Daftar Pustaka**

Aini Nur Oktavia. 20215. *Rukiyah dan Lydia Christiani, “Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari Klaten*”, Jurnal Ilmu Perpustakaan, (Vol. 4, No. 3, Tahun 2015).

Arikunto S.2022. *Prosedur Penelitian Ilmiah, Suatu Pendekatan Peraktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Darmono. 2001. Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah, Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

F. Rahayuningsih, Pengelolaan Perpustakaan, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2007), hlm: 85-103. Fransisca Rahayuningsih, Mengukur Kepuasaan Pemustaka, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm: 16 dan memakai koleksi referensi.

Gloria K.Q Agyapong, Cape Coast.2011. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone Ghana.* International Journal of Business and Management Vol. 6, No. 5, 2011

Istiana Purwani.2014. Layanan Perpustakaan, Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014.

Kamaliyah Athiyah dan Sri Rumani, 2015. “*Pengaruh Pemindahan Perpustakaan Umum Kabupaten Rembang ke Lokasi Pariwisata Pantai Kartini Terhadap Minat Kunjung Pemustaka*”, Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, ( Vol. 11, No.2, tahun 2015.

Kolter, Philip Dan Kevin Lan Keller. 2008. Manajemen Pemasaran, Bandung : Erlangga, 2008.

Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi* Fe UNDIP Tahun 2011, 2011.

Nurfitriana, Wirda, 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Mahasiswa UIN Walisongo* Semarang, 2016.

Rahim Sukma. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kunjungan Siswa Di Smp Dharma Loka Pekanbaru*. (Doctoral dissertation, Universtas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau)

Sari Nurkumala dan Tri Wahyu Hari Murtinigsih.2013. “*Pelaksanaan Fungsi Rekreatif Pada Layanan Ruang Belajar Modern dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah*”, Jurnal Ilmu Perpustakaan, (Vol. 2, No. 4, Tahun 2013).

Sugijanto, dan yuni indarti.2009. *Cara praktis mengelola perpustakaan*, Surakarta : Era Adicitra Intermedia, 2009

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D).* Bandung : Alfabeta.

Suwarno, Wiji.2007. *Dasar-Dasar Ilmu Pengatahuan sebuah Pendekatan Praktis.* Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2007.