

## SIKAP PEMAKAI TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIT II UGM

Oleh: Y. Paidjo\* dan Purwono\*\*

### Abstract

*Circulation service is the front line in achieving library objective which is to fulfill user's needs through information resources available in library. Based on the statement, this research is intended to know how success of Gadjah Mada University/GMU Library is in playing its role and function to fulfill the information needs of users. User's attitude on the circulation service is that may be negative or positive. There are three components which support each other in attitude building i.e. cognitive, affective, and behavior. The research aims to: 1) to find out user's attitude on the circulation service of Unit 2, Gadjah Mada University Library 2) to find out attitude differences based on gender, age, and scientific-social sciences on the circulation service of Unit 2, Gadjah Mada University Library. The research was held at Unit2 GMU Library and took sample of 100 respondents of graduate students that were registered as GMU Library members. Analysis method that was used in the research was descriptive quantitative with a statistic method. Analysis and hypotheses testing used Oneway Anova. The conclusions of the research showed that: users attitude on the circulation services were good and fairly good. There were no attitude differences on the circulation service based on gender and age. There were significant attitude differences between scientific students and non scientific (social) students on the circulation service.*

**Keywords :** library users, user's attitude, circulation

### INTISARI

Pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak dalam mendukung terwujudnya keberhasilan tujuan perpustakaan yaitu memenuhi kebutuhan pemakai melalui sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Bertolak dari pemikiran tersebut penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Perpustakaan UGM dalam melaksanakan peran dan fungsinya memenuhi kebutuhan informasi pemakainya. Sikap pemakai perpustakaan merupakan respon evaluatif yang bisa terbentuk positif atau negatif. Ada tiga komponen yang saling menunjang terbentuknya sikap yaitu komponen kognitif, afektif, dan konatif. Penelitian tentang sikap ini bertujuan (1) untuk mengetahui sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Unit II, (2) untuk mengetahui perbedaan sikap menurut karakteristik jenis kelamin, usia, dan antara bidang studi eksakta dan non eksakta terhadap pelayanan sirkulasi. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel 100 responden mahasiswa S1 yang telah mendaftar sebagai anggota Perpustakaan UGM. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif deskriptif dengan penerapan metode statistik. Sedangkan analisis dan pengujian hipotesis tentang ada dan tidaknya perbedaan sikap berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia dan bidang studi eksakta dan non eksakta menggunakan uji anova satu jalur (*Oneway Anova*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah baik. Tidak ada perbedaan sikap terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan berdasarkan kareakteristik jenis kelamin, usia. Terdapat perbedaan sikap antara pemakai bidang studi eksakta dan non eksakta terhadap pelayanan sirkulasi.

**Kata kunci:** Pemakai Perpustakaan; Sikap Pemakai; Sirkulasi, Perpustakaan UGM Unit 2

\*) Pustakawan UGM

\*\*) Pustakawan UGM

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu organisasi yang bergerak dalam jasa pelayanan penyediaan informasi menjadi alternatif murah dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Sejalan dengan perkembangan informasi tuntutan pemakai akan semakin banyak dan beragam. Pada era masyarakat informasi ini perpustakaan telah mengalami pergeseran paradigma pelayanan perpustakaan yaitu bergesernya pelayanan yang berorientasi pada sistem ke pelayanan perpustakaan yang berorientasi pada pemakai. Hal inilah yang telah dilakukan oleh Perpustakaan UGM

Bertolak dari latar belakang masalah tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan Perpustakaan UGM dalam melaksanakan peran dan fungsinya. dengan melakukan penelitian tentang sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM.

Sikap pemakai perpustakaan perlu diteliti untuk diketahui karena:

1. Dengan mengetahui sikap pemakai akan diperoleh gambaran kemungkinan yang akan timbul sebagai respon pemakai terhadap pelayanan perpustakaan.
2. Mahasiswa merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang terbesar jumlahnya dibanding pemakai lainnya seperti dosen, peneliti, dan pegawai. Oleh sebab itu perlu diteliti faktor-faktor apa yang mempengaruhi sikap pemakai terhadap pelayanan perpustakaan khususnya pada pelayanan sirkulasi.
3. Untuk mengetahui perbedaan sikap pemakai berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan bidang studi (eksakta dan noneksakta).

## Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM?
2. Apakah ada perbedaan sikap berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia dan bidang studi eksakta dan bidang studi non eksakta

terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM?

## Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah: 1) mengetahui sikap pemakai terhadap pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM. 2) mengetahui perbedaan sikap berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, dan antara pemakai bidang studi eksakta dan non eksakta terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pembentukan Sikap

Sikap merupakan hasil dari pengalaman sebelumnya. Sikap umumnya terbentuk sebagai hasil dari kontak langsung dengan obyek sikap. Sebagai contoh mahasiswa yang memperoleh layanan informasi yang diperlukan mungkin mengembangkan sikap positif terhadap layanan dan petugas perpustakaan. Namun, sikap juga dapat dibentuk bahkan tanpa adanya pengalaman aktual dengan suatu obyek. Contoh, banyak konsumen tidak pernah mengendarai Mercedes-Benz, tetapi mereka tetap memiliki sikap terhadap mobil itu. Begitu pula, sikap produk mungkin dibentuk dari pengalaman konsumen dengan produk bersangkutan terbatas pada apa yang mereka lihat di dalam iklan (Engel dkk., 1994: 340).

Sikap sosial terbentuk dari adanya interaksi sosial yang dialami oleh individu. Interaksi sosial mengandung arti lebih daripada sekedar adanya kontak sosial dan hubungan antar individu sebagai anggota kelompok sosial.

Dalam interaksi sosialnya, individu bereaksi membentuk pola sikap tertentu terhadap berbagai obyek psikologis yang dihadapinya. Di antara berbagai faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap menurut Azwar (1989) dalam (Mujiyati, 2004:75) adalah:

- a. Pengalaman pribadi
- b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting
- c. Pengaruh kebudayaan
- d. Pengaruh media massa
- e. Lembaga Pendidikan dan Lembaga Agama

## f. Pengaruh faktor emosional

Sedangkan faktor lain yang mempengaruhi pembentukan sikap adalah faktor internal dan faktor eksternal.

- a. Faktor *intern*, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam diri individu, misalnya *selektivitas*.
- b. Faktor *ekstern*, yaitu faktor-faktor yang terdapat di luar diri individu. Misalnya ini antara lain: a) sifat obyek yang dijadikan sasaran sikap; b) kewibawaan orang yang mengemukakan sikap; c) sifat orang atau kelompok yang mendukung sikap; d) media komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan sikap; e) situasi pada saat sikap itu dibentuk (Adi, 1994: 183).

Dari beberapa paparan di atas dapat disimpulkan bahwa tidak akan terjadi pembentukan sikap tanpa adanya informasi. Obyek yang dekat dengan individu akan menguasai terbentuknya sikap lebih besar, sedangkan obyek yang jauh dan sedikit memberi informasi, akan membentuk sikap lebih kecil.

**Komponen-Komponen Sikap**

Sikap pemakai melibatkan tiga komponen yang saling berhubungan, antara lain sebagai berikut:

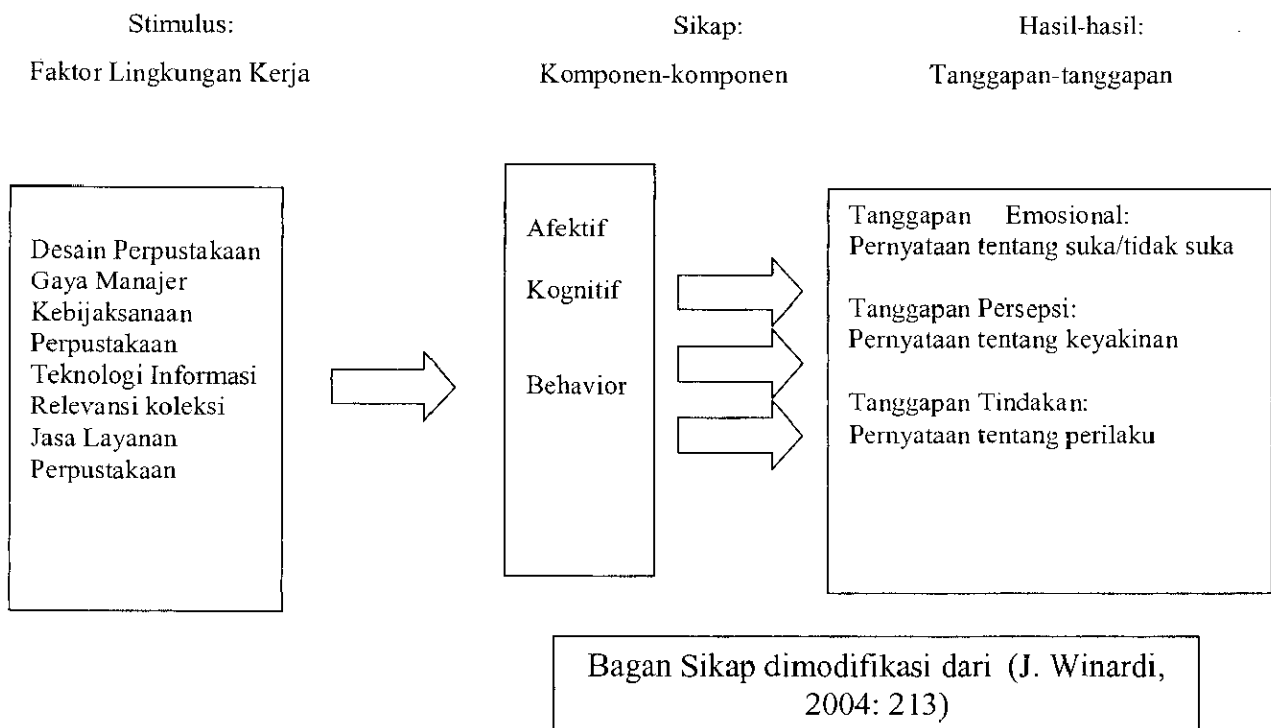
## a. Komponen afektif

Komponen afektif mengacu pada perasaan (emosi) pemakai terhadap suatu layanan perpustakaan, misalnya layanan tersebut menambah pengetahuan dan menambah wawasan berpikir pemakai. Apakah jenis pelayanan perpustakaan yang diberikan baik atau buruk?, Apakah kita menginginkannya?

## b. Komponen kognitif

Komponen kognitif mengacu pada keyakinan dan pengetahuan pemakai terhadap atribut-atribut tertentu suatu produk seperti: berita utama, rubrik, aktualitas berita dan ketepatan waktu. Kadang-kadang komponen kognitif disebut juga keyakinan (*belief component*). Keyakinan pemakai yang melekat pada suatu produk, bisa menguntungkan atau merugikan layanan perpustakaan. Persepsi pemakai/mahasiswa tentang ciri-ciri atau jasa layanan yang diberikan.

Gambar: 1 Faktor-faktor Pembentukan Sikap



### c. Komponen konatif (*behavior*)

Komponen konatif (perilaku) merupakan kombinasi dari komponen kognitif dan komponen afektif yang diasumsikan untuk menentukan niat membaca dan akhirnya melakukan peminjaman. Bila pemakai mempunyai sikap positif terhadap suatu obyek, maka ia akan siap membantu, memperhatikan, berbuat sesuatu yang menguntungkan obyek tersebut. Sebaliknya jika sikap pemakai negatif, maka ia akan mengancam, mencela, menyerang bahkan mungkin akan membinasakan obyek tersebut. Pengguna merefleksi perilaku-perilaku yang direncanakan dan yang aktual terhadap obyek yang bersangkutan. Komponen tersebut merupakan sebuah predisposisi terhadap tindakan (Winardi, 1991: 138).

### Pengukuran Sikap

Dalam penelitian ini skala sikap yang digunakan untuk mengetahui sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Unit II adalah menggunakan skala Likert. Likert menggunakan kuesioner untuk mengukur sikap yang mendasarkan pada rata-rata jawaban. Pada setiap pertanyaan responden diminta untuk menunjukkan tingkatan dimana mereka sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju dengan memberikan nilai skala dari 1 sampai dengan 5. Skor 5 (lima) diberikan kepada yang menjawab sangat setuju, dan skor 1 (satu) diberikan untuk yang menjawab sangat tidak setuju (Adi, 1994:193). Alasan penulis menggunakan pengukuran dengan skala Likert, karena pernyataan pada skala Likert tegas permasalahannya, konsisten, skala ini mudah penyusunannya, dan sangat populer pada saat ini.

### Mahasiswa sebagai Pemakai Perpustakaan

Pada tinjauan ini mahasiswa dilihat sebagai pemakai perpustakaan. Mardiantiwi, 2000: 29 mengemukakan dua pendapat tentang pengertian pemakai. Pendapat yang pertama ditulis oleh Forthergill, yang menyatakan bahwa pemakai digolongkan menjadi *client* dan *non client*. Sedangkan pendapat kedua dikemukakan

oleh Foskett, yang menyatakan bahwa pengguna adalah seseorang yang berhubungan dengan perpustakaan dalam rangka mencari informasi yang diperlukan.

Dari kedua pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pemakai adalah orang yang datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk mencari informasi sesuai dengan keinginan atau kebutuhannya. Pengertian pengguna di sini dapat dibedakan menjadi pengguna yang aktif dan pengguna yang tidak aktif. Istilah "pengguna" berarti yang "memakai atau yang menggunakan", dan lebih mengarah pada orang.

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pengguna berarti orang yang datang ke perpustakaan untuk mencari informasi sesuai kebutuhannya.

Menurut Graham (Syafudin, 1994:54), sebagian besar mahasiswa menggunakan perpustakaan semata-mata hanya untuk mencapai tujuan tertentu. Mereka mencari informasi karena didorong oleh tuntutan kuliah mereka, misalnya karena adanya tugas-tugas yang diberikan oleh dosen pengajar mereka.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka pengertian mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. sebagai individu yang aktif dalam mencari informasi.
- b. merupakan bagian sistem perpustakaan, bukan *outsiders*, tetapi mereka yang mempunyai peran dalam mendukung keberhasilan komunitas perpustakaan.
- c. orang yang mendatangi perpustakaan dengan kebutuhan dan keinginan akan sumber-sumber informasi
- d. orang yang perlu mendapat perhatian dan bantuan dari pustakawan atau petugas perpustakaan.

### Layanan Sirkulasi

Di dalam dunia perpustakaan pelayanan sirkulasi sering dikenal dengan pelayanan peminjaman. Namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi akan mencakup semua bentuk kegiatan pemrosesan atau pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, dan pendayagunaan koleksi perpustakaan dengan

tepat guna dan tepat waktu untuk keperluan pemakai jasa perpustakaan.

Dengan uraian tersebut di atas, dapat dipahami bahwa di bagian ini merupakan bagian yang bertatap muka langsung dengan pengunjung berkaitan dengan peminjaman maupun pengembalian pustaka. Bagian yang paling dekat dengan pengguna jasa perpustakaan ini antara lain mencakup kegiatan: syarat keanggotaan, surat bebas pinjam, peraturan, prosedur peminjaman dan pengembalian, pengawasan pintu masuk maupun pintu keluar, jam buka layanan, sistem peminjaman, penelusuran informasi, statistik kegiatan sirkulasi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di bagian Sirkulasi Perpustakaan UGM Unit II pada bulan Maret 2007 (selama satu bulan).

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survei, karena pengumpulan data pokok melalui kuesioner yang diambil dari sampel suatu populasi. Maksud dilakukan penelitian survei, untuk mengetahui semua keadaan yang ada di dalam populasi, membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Singarimbun, 1989: 3). Hal ini sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yaitu mengetahui tentang sikap pemakai perpustakaan terhadap pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II.

Subyek penelitian pada dasarnya, adalah yang akan dikenai kesimpulan hasil penelitian (Azwar, 1997:34). Terkait dengan penelitian ini subyek penelitiannya adalah pemakai Perpustakaan UGM.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa/pemakai yang terdaftar sebagai anggota aktif Perpustakaan UGM, yaitu tahun 2006 ada 2.393 orang, dan pengunjung tahun 2006 ada 92.144 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu; studi kepustakaan dan kuesioner.

### Analisa Data

Sesudah data berhasil dikumpulkan, peneliti selanjutnya melakukan analisis data. Kegiatan menganalisis data dibagi menjadi tiga tahap yakni: a. tahap persiapan antara lain 1) mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, 2) memeriksa isi instrumen pengumpulan data dan 3) mengecek macam isian data. b. Tahap tabulasi antara lain: 1) *Coding* adalah memberikan kode untuk setiap data yang telah diedit. 2) *Scoring* adalah pemberian skor atas jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesis.

## HASIL PENELITIAN

### Diskripsi Obyek Penelitian

Sejumlah 100 kuesioner telah disebarkan kepada pemakai sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM yang telah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan UGM kuesioner yang kembali 100 angket atau 100 % dari populasi yang ada.

1. Sebaran data berdasarkan bidang studi eksakta dan non eksakta.

Jumlah responden terbanyak adalah mahasiswa eksakta berjumlah 67 responden, dengan responden terbanyak adalah mahasiswa dari Fakultas MIPA berjumlah 25, disusul Fakultas Teknik 13, kemudian Fakultas Pertanian dan Ilmu Budaya masing-masing 11, Fakultas ISIPOL 9, Fakultas Teknologi Pertanian 5, Fakultas Kedokteran Umum, Filsafat, Hukum masing-masing 4, Fakultas Geografi, Psikologi masing-masing 3, Fakultas Ekonomi, Kedokteran Hewan masing-masing 2, dan Fakultas Biologi, Farmasi, Kedokteran Gigi dan Peternakan masing-masing 1 responden.

2. Sebaran data berdasarkan jenis kelamin

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa responden perempuan lebih banyak dari pada responden laki-laki yaitu 56 untuk responden perempuan dan 44 untuk responden laki-laki.

### 3. Sebaran data berdasarkan usia responden

Data sebaran pengembalian skala sikap berdasarkan usia responden adalah sebagai berikut: usia responden termuda adalah 17 tahun dan usia tertua adalah 28 tahun. Jumlah responden dengan usia 22 tahun menempati urutan teratas yaitu 24, usia 21 tahun berjumlah 22, usia 20 tahun 13, usia 19 tahun 11, usia 18 dan 23 tahun 9, usia 24 tahun 5, usia 25 tahun 4, usia 17 tahun, 26 tahun, 28 tahun masing-masing 1 responden. Disimpulkan bahwa mahasiswa/pemakai perpustakaan yang berusia 17 s.d. 20 tahun = 34 orang, dan pemakai berusia diatas 20 tahun ( 21 s.d. 28 tahun) = 66 orang.

### Diskripsi Data Sikap Pemakai Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II

Setelah melalui proses pengolahan data, maka sebaran nilai sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM adalah sebagai berikut: Rerata (*mean*) = 74,41; Variat tertinggi = 91; Variat terendah = 56; Besar rentangan = 35

Nilai rerata adalah nilai rata-rata dari semua total nilai sampel, atau jumlah nilai yang didapat semua sampel dibagi jumlah sampel (Asrukin, 1994: 43). Nilai rerata 74,41 tersebut di atas diperoleh melalui jumlah skor semua butir yang ada dalam setiap skala dibagi dengan jumlah sampel (100).

Variat tertinggi adalah nilai skor total skala yang tertinggi, dan variat terendah adalah nilai total skala yang terendah. Sedangkan besar rentangan adalah selisih antara variat tertinggi dengan variat terendah atau nilai variat tertinggi dikurangi dengan nilai variat terendah.

## PEMBAHASAN

### 1. Pembahasan Sikap Pengguna Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II, adalah sebagai berikut

- a. Sikap pengguna terhadap tata tertib perpustakaan adalah baik, artinya sikap senang yang ditunjukkan pemakai terhadap peraturan perpustakaan yang dibuat dan diberlakukan oleh perpustakaan UGM
- b. Sikap pengguna terhadap jam buka pelayanan adalah baik, artinya sikap senang terhadap jam buka pelayanan di Perpustakaan Unit II UGM
- c. Sikap pengguna terhadap sistem pelayanan adalah baik, artinya sikap senang yang ditunjukkan pemakai terhadap sistem pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM
- d. Sikap pengguna terhadap layanan jasa fotokopi adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap layanan jasa fotokopi di Perpustakaan Unit II UGM
- e. Sikap pengguna terhadap layanan internet adalah baik, artinya sikap senang terhadap layanan internet di Perpustakaan Unit II UGM
- f. Sikap pengguna terhadap penelusuran informasi/OPAC adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap layanan penelusuran/OPAC yang disediakan di Perpustakaan Unit II UGM
- g. Sikap pengguna terhadap layanan peminjaman adalah baik, artinya sikap senang terhadap layanan peminjaman di Perpustakaan Unit II UGM
- h. Sikap pengguna terhadap jumlah maksimal pinjaman adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap jumlah maksimal peminjaman di Perpustakaan Unit II UGM
- i. Sikap pengguna terhadap prosedur perpanjangan peminjaman adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap prosedur perpanjangan peminjaman yang diberlakukan di Perpustakaan Unit II UGM
- j. Sikap pengguna terhadap sanksi denda keterlambatan adalah tidak baik, artinya sikap tidak senang terhadap sanksi denda yang diterapkan di Perpustakaan Unit II UGM
- k. Sikap pengguna terhadap sistem pemesanan buku adalah cukup baik. Sikap cukup baik dalam kesimpulan ini berarti sikap cukup senang terhadap sistem pemesanan buku di Perpustakaan Unit II UGM
- l. Sikap pengguna terhadap sistem penitipan tas adalah cukup baik, artinya sikap cukup

- senang terhadap sistem penitipan tas di Perpustakaan Unit II UGM
- m. Sikap pengguna terhadap pengawasan pengunjung adalah baik, artinya sikap senang terhadap pengawasan pengunjung di Perpustakaan Unit II UGM
  - n. Sikap pengguna terhadap bimbingan menemukan informasi adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap bimbingan menemukan informasi di Perpustakaan UGM Unit II
  - o. Sikap pengguna terhadap jajaran koleksi pada stack buku adalah tidak baik, artinya sikap tidak senang terhadap penyajian jajaran koleksi pada *stack* di Perpustakaan UGM Unit II
  - p. Sikap pengguna terhadap aktualitas koleksi yang disajikan adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap aktualitas koleksi yang disajikan di Perpustakaan UGM Unit II
  - q. Sikap pengguna terhadap koleksi dapat menambah pengetahuan adalah baik, artinya sikap senang terhadap koleksi yang disajikan perpustakaan dapat menambah pengetahuan pemakai
  - r. Sikap pengguna terhadap koleksi dapat menambah wawasan berpikir adalah baik, artinya sikap senang terhadap koleksi yang disajikan perpustakaan dapat menambah wawasan berpikir pemakai.
  - s. Sikap pengguna terhadap kecakapan petugas perpustakaan adalah cukup baik, artinya sikap cukup senang terhadap kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan UGM Unit II
  - t. Sikap pengguna terhadap keramahan petugas perpustakaan adalah baik, artinya sikap senang terhadap keramahan petugas di Perpustakaan UGM Unit II adalah baik
  - u. Sikap pengguna terhadap penampilan petugas perpustakaan adalah baik, artinya sikap senang terhadap penampilan petugas di Perpustakaan UGM Unit II
  - v. Sikap pengguna terhadap prosedur menjadi anggota perpustakaan adalah baik, artinya sikap senang terhadap prosedur menjadi

anggota perpustakaan di Perpustakaan UGM Unit II

Hasil kesimpulan sikap pengguna terhadap jenis-jenis pelayanan sirkulasi di perpustakaan menunjukkan, sebanyak 11 jenis mendapat sikap baik, 9 jenis mendapat sikap cukup baik, dan 2 jenis mendapat sikap tidak baik. Secara umum dapat dinyatakan bahwa sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan adalah baik.

Berdasarkan hasil kesimpulan sikap pemakai terhadap jenis-jenis pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM, maka dapat dikemukakan bahwa Perpustakaan UGM masih harus membenahi pelayanannya terutama mengenai penerapan sanksi denda dan penyajian jajaran koleksi yang ada di Perpustakaan UGM Unit II. Disamping itu beberapa jenis layanannya yang perlu mendapat perhatian adalah layanan jasa fotokopi, penelusuran informasi, jumlah maksimal peminjaman, prosedur perpanjangan, sistem pemesanan buku, sistem penitipan tas, bimbingan menelusur informasi, aktualitas informasi, dan kecakapan petugas.

## 2. Analisis Statistik Pembahasan Perbedaan Sikap Pemakai Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk menjawab perumusan masalah kedua sub satu, yaitu apakah ada perbedaan sikap berdasarkan karakteristik jenis kelamin, terhadap pelayanan sirkulasi, dilakukan analisis uji Anova 1 jalur (*Oneway Anova*).

Dari hasil pengolahan diperoleh  $F_{hitung}$  untuk sikap pemakai berdasarkan karakteristik jenis kelamin terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan sebesar 0,000. Jika dibandingkan  $F_{tabel} = 3,94$  ( $F(\alpha, db1, db2)$ ;  $\alpha = 0,05$ ;  $db1 = 1$  dan  $db2 = 98$ ), maka  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan antara sikap pemakai berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dengan nilai probabilitas 0,981 yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Jadi tidak signifikan. Karena nilai probabilitas lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis nol yang dinyatakan oleh penulis bahwa tidak ada perbedaan sikap berdasarkan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan diterima. Dengan demikian antara

sikap pemakai berdasarkan karakteristik jenis kelamin tidak terdapat perbedaan.

### 3. Analisis Statistik Pembahasan Sikap Pemakai Berdasarkan Usia

Untuk menjawab perumusan masalah kedua sub dua, yaitu apakah ada perbedaan sikap berdasarkan karakteristik usia, terhadap pelayanan sirkulasi, dilakukan analisis uji Anova 1 jalur (*Oneway Anova*).

Dari hasil pengolahan diperoleh  $F_{hitung}$  untuk sikap pengguna berdasarkan usia responden terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan sebesar 2,582. Jika dibandingkan  $F_{tabel} = 3,94$ , maka  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan tidak terdapat perbedaan antara sikap pemakai berdasarkan karakteristik usia responden, dengan nilai probabilitas 0,107 yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Jadi tidak signifikan. Karena nilai probabilitas lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis nol yang dinyatakan oleh penulis bahwa tidak ada perbedaan sikap berdasarkan karakteristik usia responden diterima. Dengan demikian antara sikap pengguna berdasarkan karakteristik usia responden tidak terdapat perbedaan.

### 4. Analisis Statistik Pembahasan Perbedaan Sikap Pemakai Berdasarkan Bidang Studi Eksakta dan Non Eksakta.

Untuk menjawab perumusan masalah kedua sub tiga, yaitu apakah ada perbedaan sikap berdasarkan bidang studi eksakta dan non eksakta terhadap pelayanan sirkulasi, dilakukan analisis uji Anova 1 jalur (*Oneway Anova*).

Dari hasil pengolahan diperoleh  $F_{hitung}$  untuk sikap pemakai berdasarkan bidang studi eksakta dan non eksakta terhadap pelayanan sirkulasi di perpustakaan sebesar 5,919. Jika dibandingkan  $F_{tabel} = 3,94$ , maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan antara sikap pemakai berdasarkan bidang studi eksakta dan non eksakta, dengan nilai probabilitas 0,016 yang lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Jadi signifikan. Karena nilai probabilitas lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0,05$  maka hipotesis nol yang dinyatakan oleh penulis bahwa tidak ada perbedaan sikap berdasarkan bidang studi

eksakta dan non eksakta ditolak. Dengan demikian antara sikap pengguna berdasarkan bidang studi eksakta dan non eksakta terdapat perbedaan.

Berdasarkan nilai rerata butir skala sikap pemakai terhadap bidang studi eksakta dan non eksakta menurut bagian-bagiannya dan berdasarkan dengan uji anova, diperoleh perbedaan sikap antara pemakai bidang studi eksakta dan non eksakta seperti tabel 5

Berdasarkan pada analisis, pengujian hipotesis dan pembahasannya, penelitian tentang sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II, menghasilkan kesimpulan sementara sebagai berikut:

1. Sikap pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II secara umum adalah cukup baik dan baik.
2. Tidak ada perbedaan sikap yang menonjol antara pemakai laki-laki dan pemakai perempuan terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II, dengan penjelasan: sikap pengguna perempuan sedikit lebih baik jika dibandingkan dengan sikap pengguna laki-laki terhadap tata tertib perpustakaan, jumlah maksimal peminjaman, sistem pengawasan pengunjung, dan pemesanan buku perpustakaan.
3. Tidak ada perbedaan sikap pengguna yang menonjol dibedakan usia pemakai terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM, dengan penjelasan: pemakai berusia 17 s.d. 20 tahun mempunyai sikap lebih baik dibandingkan pemakai berusia  $> 20$  tahun terhadap tata tertib perpustakaan dan layanan internet. Sedangkan terhadap jumlah maksimal peminjaman pemakai berusia  $> 20$  tahun mempunyai sikap lebih baik dari pada pemakai berusia 17 s.d. 20 tahun.
4. Ada perbedaan sikap antara pemakai bidang studi eksakta dan pengguna bidang studi non eksakta terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II, dengan penjelasan: perbedaan sikap yang menonjol antara pengguna bidang studi eksakta dan non eksakta terletak pada tata tertib perpustakaan, jam buka pelayanan, sistem



pengawasan, kecakapan petugas, dan keramahan petugas. pengguna bidang studi eksakta mempunyai sikap lebih baik dari pada pengguna bidang studi non eksakta. Salah satu kemungkinan yang menjadi penyebabnya adalah pemakai bidang studi eksakta mempunyai persepsi atau penafsiran

dibanding pengguna bidang studi non eksakta sehingga membentuk perilaku dan sikap lebih baik. Tidak terdapat perbedaan sikap antara pemakai berdasarkan karakteristik jenis kelamin, usia, terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II.

Tabel 5

Perbedaan Sikap Pemakai Bidang Studi Eksakta dan Noneksakta Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Unit II UGM

No Butir	Jenis Pelayanan Sirkulasi	Pemakai Eksakta		Pemakai Noneksakta	
		Rerata	Kriteria	Rerata	Kriteria
1	Tata tertib perpustakaan	4,28	Sangat baik	4,00	Baik
2	Jam buka pelayanan	3,51	Baik	3,24	Cukup baik
3	Sistem pelayanan	4,03	Baik	3,97	Baik
4	Layanan jasa fotokopi	2,91	Cukup baik	2,64	Cukup baik
5	Layanan internet	4,06	Baik	3,94	Baik
6	Layanan penelusuran informasi /OPAC	3,07	Cukup baik	2,82	Cukup baik
7	Layanan peminjaman	4,03	Baik	3,58	Baik
8	Jumlah maksimal peminjaman	3,37	Cukup baik	3,15	Cukup baik
9	Prosedur perpanjangan peminjaman	2,99	Cukup baik	2,64	Cukup baik
10	Sanksi denda keterlambatan pinjaman	2,39	Tidak baik	2,58	Tidak baik
11	Sistem pemesanan buku	3,04	Cukup baik	2,88	Cukup baik
12	Sistem penitipan tas	3,09	Cukup baik	2,85	Cukup baik
13	Sistem pengawasan pengunjung ( <i>cheker</i> )	3,49	Baik	3,21	Cukup baik
14	Bimbingan menemukan informasi	3,41	Baik	3,06	Cukup baik
15	Jajaran koleksi pada rak buku	2,42	Tidak baik	2,33	Tidak baik
16	Koleksi yang disajikan aktual	3,13	Cukup baik	3,03	Cukup baik
17	Koleksi yang disajikan dapat menambah pengetahuan	3,91	Baik	4,09	Baik
18	Informasi yang disajikan menambah wawasan berpikir	3,78	Baik	3,85	Baik
19	Petugas perpustakaan cakap	3,52	Baik	3,06	Cukup baik
20	Petugas perpustakaan ramah	3,79	Baik	3,33	Cukup baik
21	Penampilan petugas perpustakaan menarik	3,75	Baik	3,55	Baik
22	Prosedur menjadi anggota perpustakaan	3,94	Baik	3,76	Baik

Sumber: data primer diolah, 2007

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II dalam memberikan pelayanan baik namun ada beberapa jenis pelayanan yang harus diperbaiki, dikembangkan, terhadap obyek-obyek (tata tertib, jam buka pelayanan, sistem pengawasan, kecakapan petugas, keramahan petugas) lebih positif

dan ditingkatkan terutama adalah saksi denda keterlambatan, penyajian jajaran pustaka.

Perbedaan sikap yang cukup menonjol ditunjukkan pada sikap pemakai perempuan sedikit lebih baik jika dibandingkan dengan sikap pemakai laki-laki terhadap tata tertib perpustakaan, jumlah maksimal peminjaman, sistem pengawasan pengunjung, dan pemesanan buku perpustakaan.

Terdapat perbedaan sikap antara pengguna berdasarkan bidang studi eksakta dan noneksakta terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UGM Unit II. Perbedaan sikap yang cukup menonjol ditunjukkan pada tata tertib perpustakaan, jam buka pelayanan, sistem pengawasan, bimbingan menelusur informasi, kecakapan petugas, dan keramahan petugas. Pemakai bidang studi eksakta mempunyai sikap lebih baik dari pada pemakai bidang studi non eksakta.

## SARAN

Untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan perpustakaan, perlu adanya perbaikan dalam hal;

### 1. Sanksi denda

Sanksi denda keterlambatan pengembalian pustaka sebenarnya tujuannya untuk mendisiplinkan pengguna agar mengembalikan pinjaman pustakanya tepat waktu, agar pengguna lain juga dapat memanfaatkan koleksi yang bersangkutan. Namun untuk memenuhi harapan pengguna terhadap keberatan sanksi denda, penulis menyarankan agar sanksi denda dapat ditinjau agar tidak memberatkan pengguna. Sanksi denda pada saat penelitian ini dilakukan adalah Rp 1.000,00/buku/hari. (jangka waktu peminjaman 10 hari, dan jumlah maksimal peminjaman 8 judul/eks.).

### 2 Penyajian jajaran koleksi

Untuk memenuhi harapan pengguna terhadap penyajian jajaran koleksi perpustakaan, penulis menyarankan perlu disediakan waktu khusus untuk mengerjakan penyajian koleksi secara baik dan benar (misalnya seminggu sekali di luar jam kerja).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto, 1994. *Psikologi, Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial: Dasar-dasar Pemikiran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrukin, Mochamad, 1994. *Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan IKIP Malang*. Tesis. Jakarta: Universitas Indonesia
- Azwar, Saifuddin, 1997. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badudu, 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Engel, James F. Dkk., 1994. *Perilaku Konsumen*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fishbein, Ajzein, 1975. *Belief Attitude Intention and Behavior Introduction to Theory and Research*, Massachussets: Addison-Wesley, Publ. Co.
- Mardiantiwi, Ignatia, 2000. *Sikap Mahasiswa Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta (Tesis)*, Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada
- Mujiyati, Elang, 2004. "Sikap Guru SD Lulusan Program DII UT Terhadap Program S1 PGSD UT", dalam *Jurnal Pendidikan Vol. 5(2) September*. Hlm: 73
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi, 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES
- Sumanto, 1995. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan: aplikasi metode kuantitatif dan statistika dalam penelitian*, Yogyakarta: Andi offset.
- Syafrudin, R.M., 1994. Perilaku Pencarian Informasi oleh Mahasiswa dan Hubungannya dengan Pemanfaatan Perpustakaan di Lingkungan Universitas Indonesia, dalam *Majalah Unanti 2 (7): 51-60*.
- Winardi, 1991. *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Winardi, J, 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi (Ed Revisi)*, Jakarta: Kencana.