



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**SIKAP PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN *AMERICAN  
CORNER*: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN  
IAIN WALISONGO SEMARANG**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Humaniora (M.Hum.)**

**ANA AFIDA  
NPM. 0906587136**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM PASCASARJANA ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JUNI 2011**



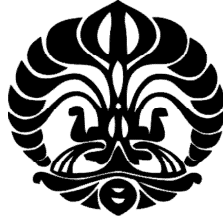
**UNIVERSITAS INDONESIA**

**SIKAP PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN *AMERICAN  
CORNER*: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN  
IAIN WALISONGO SEMARANG**

**TESIS**

**ANA AFIDA  
NPM. 0906587136**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM PASCASARJANA ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JUNI 2011**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**SIKAP PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN *AMERICAN  
CORNER*: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN  
IAIN WALISONGO SEMARANG**

**TESIS**

**ANA AFIDA  
NPM.0906587136**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JUNI 2011**

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, Juni 2011



**Ana Afida**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ana Afida

NPM : 0906587136

Tanda Tangan :



Tanggal : Juni 2011



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Ana Afida  
NPM : 0906587136  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Tesis : Sikap Pemustaka Terhadap Layanan *American Corner*:  
Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Walisongo  
Semarang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Ketua : Fuad Gani, MA. (.....)

Pembimbing : Siti Sumarningsih, M. Lib. (.....)

Penguji : Dr. H. Zulfikar Zen, M.A. (.....)

Penguji : Fuad Gani, MA. (.....)

Panitera : Ratih Surtikanti, M. Hum (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 30 Juni 2011

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya  
Universitas Indonesia

(Dr. Bambang Wilawarta, SS., M.A.)

196510231990031002

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, berkat karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Bantuan berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Fuad Gani, M.A., selaku Ketua Program Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi sekaligus sebagai penguji yang telah memberikan bimbingan, arahan dan motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Ibu Siti Sumarningsih, M. Lib., selaku pembimbing, yang meluangkan waktu untuk membimbing penulis dengan sabar di sela-sela kegiatan dan tugas-tugas beliau yang sangat padat.
3. Bapak Dr. H. Zulfikar Zen, M.A., sebagai pembaca dan penguji yang mengarahkan tesis penulis menjadi lebih terarah dan lebih fokus.
4. Bapak Dr. Bambang Wibawarta, SS., M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
5. Seluruh Dosen Program Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, yang telah menambah khazanah pengetahuan penulis.
6. Direktorat Pendidikan Tinggi Islam Kementerian Agama Republik Indonesia, yang telah memberikan beasiswa S2 bidang ilmu perpustakaan pada penulis.
7. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.A., selaku Rektor IAIN Walisongo dan bapak Miswan, S.Ag, SIP, M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan IAIN Walisongo yang selalu memberi semangat kepada penulis untuk melanjutkan studi dan memberikan kesempatan untuk mengikuti studi di Program Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Indonesia.
8. Bapak M. Nafi Annury, M.Pd. dan bapak Drs. Abdul Hakim, M.Ag, selaku Asisten Direktur *American Corner* dan Staf *American Corner* IAIN Walisongo yang dengan terbuka dan menyambut baik penulis selama penelitian ini berlangsung.

9. Teman-teman seperjuangan dan mitra kerja di UPT Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang, khususnya saudara Arman Khoiron, S. Kom, Sutriyono, S. Ag dan saudari Arofah Nafiati, A. Md, yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Kedua orang tua penulis Bapak Thoha dan Ibu Rukiyah, yang tiada henti-hentinya mendoakan agar penulis selalu dapat belajar sepanjang hayat.
11. Anak-anakku tercinta Gibran Akyas dan Robby Zahri, yang telah melimpahkan seluruh kasih, kesetiaan dan kesabaran demi studi penulis.
12. Saudara-saudaraku mbak Elvi, Eva, Rosa, dan Nibras yang selalu mendoakan dan membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
13. Rekan-rekan peserta Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
14. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan sejak penulis mengikuti pendidikan sampai selesainya penyusunan tesis ini. Semoga segala amal baik tersebut menjadi amal saleh yang diterima dan mendapat imbalan dari Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini kurang sempurna, untuk itu saran dan kritik dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Depok, Juni 2011

Penulis



**PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ana Afida  
NPM : 0906587136  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis Karya : Tesis

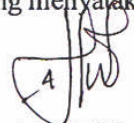
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**Sikap Pemustaka Terhadap Layanan *American Corner*: Studi kasus di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : Juni 2011  
Yang menyatakan,

  
Ana Afida

## ABSTRAK

Nama : Ana Afida  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Sikap Pemustaka Terhadap Layanan *American Corner*: Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

Penelitian ini membahas sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang yang meliputi koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuesioner untuk metode pengumpulan datanya. Kemudian data dianalisis dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap yang mempunyai aspek kognitif, afektif dan konatif pemustaka terhadap layanan *American Corner* adalah positif. Disarankan agar *American Corner* IAIN Walisongo dapat menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang sifatnya promosi untuk menarik pengunjung, menempatkan ruang *American Corner* di tempat yang berdekatan dengan koleksi umum agar mudah diketahui oleh pemustaka dan tetap menjaga dan meningkatkan layanannya.

Kata kunci:  
Sikap, pemustaka, layanan *American Corner*

## ABSTRACT

Name : Ana Afida  
Study Program: Library Science  
Title : Users' Attitude toward American Corner Services: Case Study in Library of State Institute for Islamic Studies (IAIN) Walisongo Semarang.

The research discusses about users' attitude toward American Corner's service in the library of IAIN Walisongo Semarang. This research has some purposes in identifying and analyzing users' attitude toward American Corner services in the library of IAIN Walisongo Semarang include: collection, service, facility, and human resource. This is a quantitative by means of questionnaire in collecting the data, and analyzed by descriptive method. The result indicates that users' attitude of cognitive, affective and connotative aspects through the American Corner service is positive. The researcher suggests that American Corner IAIN Walisongo Semarang should provide collection based on users needs, plan many events as promotion to attract users. Placed the American Corner next to the general collection to make users easier to access and also develop its service.

Key words:

Attitude, user, American Corner services

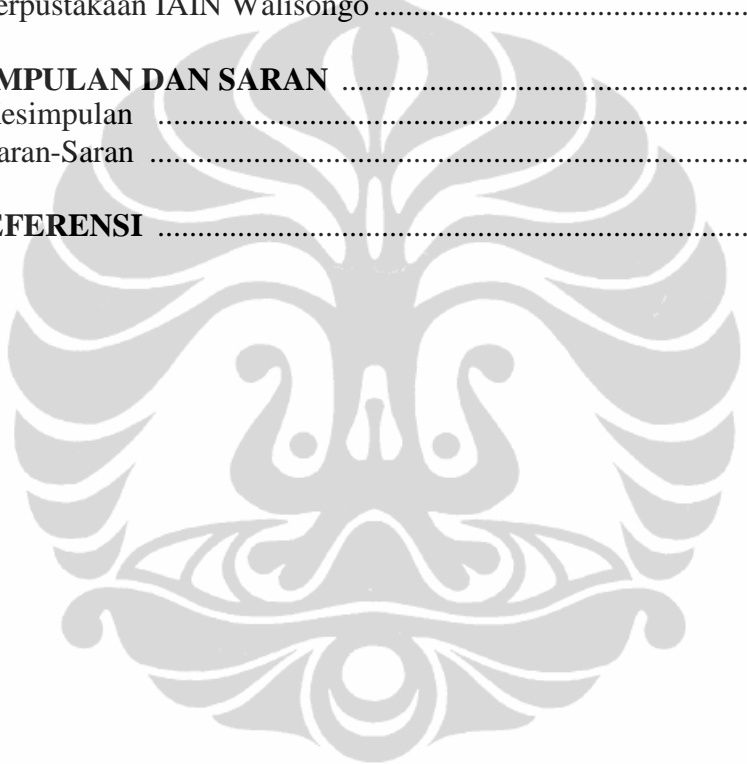
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Batasan Istilah .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Sikap .....	8
2.1.1 Pengertian Sikap .....	8
2.1.2 Komponen-komponen Sikap .....	9
2.1.3 Tingkatan Sikap .....	10
2.1.4 Ciri-ciri Sikap .....	11
2.1.5 Pembentukan dan Perubahan Sikap .....	12
2.1.6 Pengukuran Sikap .....	13
2.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	15
2.2.1 Pengertian Layanan .....	15
2.2.2 Jenis Layanan Perpustakaan .....	17
2.2.3 Pengembangan Koleksi Perpustakaan .....	19
2.2.4 Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan .....	21
2.2.5 Fasilitas Perpustakaan .....	22
2.2.6 Sumber Daya Manusia di Perpustakaan .....	24
2.3 Layanan <i>American Corner</i> di Perpustakaan .....	25
2.3.1 Tujuan <i>American Corner</i> .....	26
2.3.2 Jenis Koleksi dan Sumber Informasi <i>American Corner</i> .....	26
2.3.3 Kegiatan di <i>American Corner</i> .....	26
2.3.4 Jam dan Layanan <i>American Corner</i> .....	27

2.3.5 <i>American Corner</i> di Indonesia .....	28
---	----

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	29
3.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.4 Variabel penelitian .....	30
3.5 Tehnik Pengumpulan Data .....	32
3.6 Uji Coba Kuesioner .....	33
3.7 Pengujian Reliabilitas dan Validitas Instrumen .....	33
3.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	34
3.9 Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
4.1.1 Profil Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.....	39
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan .....	40
4.1.3 Tugas pokok Perpustakaan.....	41
4.1.4 Gedung dan Fasilitas .....	41
4.1.5 Profil <i>American Corner</i> .....	42
4.1.6 Koleksi dan Pelayanan <i>American Corner</i> .....	42
4.1.7 Fasilitas <i>American Corner</i> .....	44
4.2 Hasil Pengolahan Data .....	44
4.2.1 Data Penelitian Variabel Sikap terhadap Layanan <i>American Corner</i> .....	44
4.2.2 Deskripsi Aspek Kognitif Sikap Pemustaka Terhadap Layanan <i>American Corner</i> di Perpustakaan .....	45
4.2.2.1 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Koleksi <i>American Corner</i> .....	45
4.2.2.2 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Pelayanan <i>American Corner</i> .....	47
4.2.2.3 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Fasilitas <i>American Corner</i> .....	49
4.2.2.4 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap SDM <i>American Corner</i> .....	51
4.2.3. Deskripsi Aspek Afektif Sikap Pemustaka Terhadap Layanan <i>American Corner</i> di Perpustakaan .....	53
4.2.3.1 Sikap Afektif Pemustaka terhadap Koleksi <i>American Corner</i> .....	53
4.2.3.2 Sikap Afektif Pemustaka terhadap Pelayanan <i>American Corner</i> .....	55
4.2.3.3 Sikap Afektif Pemustaka terhadap Fasilitas <i>American Corner</i> .....	57
4.2.3.4 Sikap Afektif Pemustaka terhadap SDM <i>American Corner</i> .....	58

4.2.4 Deskripsi Aspek Konatif Sikap Pemustaka Terhadap Layanan <i>American Corner</i> di Perpustakaan .....	60
4.2.4.1 Sikap Konatif Pemustaka terhadap Koleksi <i>American Corner</i> .....	60
4.2.4.2 Sikap Konatif Pemustaka terhadap Pelayanan <i>American Corner</i> .....	62
4.2.4.3 Sikap Konatif Pemustaka terhadap Fasilitas <i>American Corner</i> .....	64
4.2.4.4 Sikap Konatif Pemustaka terhadap SDM <i>American Corner</i> .....	66
4.3. Sikap Pemustaka terhadap layanan <i>American Corner</i> di perpustakaan IAIN Walisongo .....	68
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	72
5.1 Kesimpulan .....	72
5.2 Saran-Saran .....	73
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	75



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data pengunjung .....	5
Tabel 3.1.	Kisi-kisi sikap dimensi kognitif.....	31
Tabel 3.2	Kisi-kisi sikap dimensi afektif .....	32
Tabel 3.3	Kisi-kisi sikap dimensi konatif.....	32
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Sikap dari Aspek Kognitif .....	35
Tabel 3.5	Hasil Uji Valitas dan Reliabilitas Variabel Sikap dari Aspek Afektif .....	36
Tabel 3.6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Sikap dari Aspek Konatif .....	37
Tabel 4.1.	Sikap kognitif pemustaka terhadap koleksi Amcor.....	45
Tabel 4.2.	Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Pelayanan Amcor .....	48
Tabel 4.3.	Sikap Kognitif Pemustaka terhadap fasilitas Amcor .....	49
Tabel 4.4.	Sikap Kognitif Pemustaka terhadap SDM Amcor .....	51
Tabel 4.5	Sikap Afektif pemustaka terhadap koleksi Amcor .....	53
Tabel 4.6.	Sikap Afektif pemustaka terhadap pelayanan Amcor .....	55
Tabel 4.7.	Sikap Afektif pemustaka terhadap fasilitas Amcor .....	57
Tabel 4.8.	Sikap Afektif pemustaka terhadap SDM Amcor .....	58
Tabel 4.9.	Sikap Konatif pemustaka terhadap koleksi Amcor .....	60
Tabel 4.10.	Sikap Konatif pemustaka terhadap pelayanan Amcor .....	62
Tabel 4.11.	Sikap Konatif pemustaka terhadap fasilitas Amcor .....	64
Tabel 4.12.	Sikap Konatif pemustaka terhadap SDM Amcor .....	66

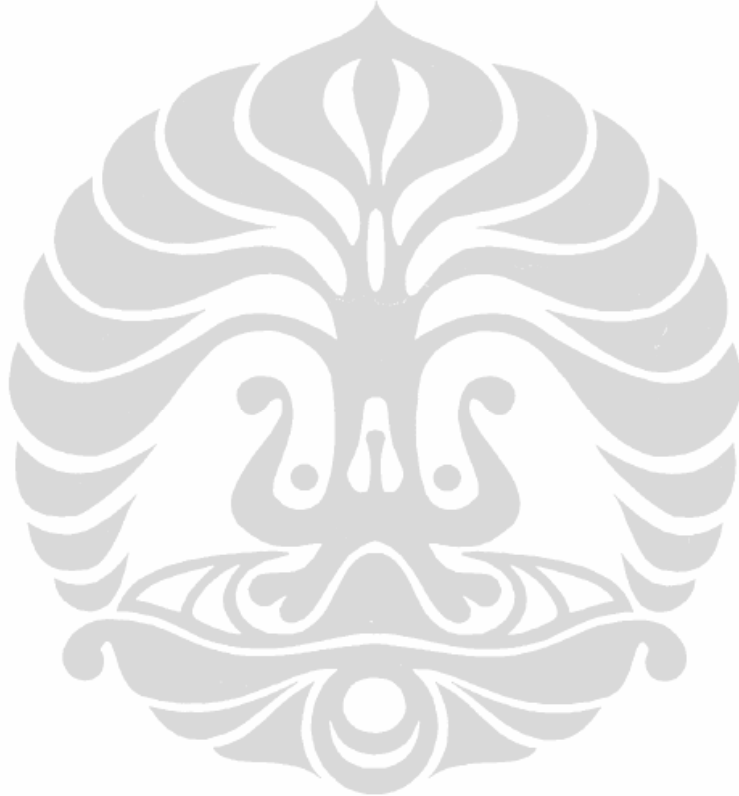
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Diagram sikap terhadap layanan Amcor .....	68
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil penghitungan statistik
- Lampiran 2. Hasil tabulasi data validitas dan reliabilitas
- Lampiran 3. Hasil tabulasi olah data validitas dan reliabilitas
- Lampiran 4. Kuesioner sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner*





# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi yang berperan sangat penting bagi pertumbuhan dunia pendidikan tinggi, yaitu dengan menyediakan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka sesuai dengan bidang pendidikan yang dijalani.

Perpustakaan merupakan bagian dari institusi budaya, dimana khazanah budaya dalam berbagai format sebagai hasil pikir dan karya masyarakat yang disimpan, dikelola dan didistribusikan kepada pemustakanya. Hal ini didukung oleh pernyataan Arya. et al. (2009:91) yang berpendapat bahwa “perpustakaan merupakan sarana penyimpanan dan penyedia informasi dan pelestari kebudayaan yang berperan penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka mendukung pembangunan nasional”

Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan pengetahuan dan informasi siap akses bagi setiap penggunanya. Salah satu peran perpustakaan adalah memberikan layanan sumber belajar untuk setiap orang dengan berbagai kebutuhannya. Dengan demikian, peranan perpustakaan sebagai sarana penunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi sangat menentukan kelancaran proses kegiatan pembelajaran serta penelitian.

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (IAIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan IAIN Walisongo adalah mendukung, memperlancar serta meningkatkan kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Sejalan dengan tujuan di atas, sebagaimana disebutkan dalam buku panduan perpustakaan IAIN Walisongo (2010 : 1) UPT Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang mempunyai beberapa fungsi :

1. Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan;
2. Sebagai pusat dan penyedia informasi dan keterangan tentang berbagai hal sesuai dengan ruang lingkup pendidikan;
3. Sebagai pusat penelitian literatur;
4. Sebagai tempat rekreasi;
5. Sebagai sumber inspirasi;
6. Sebagai tempat pelestarian berbagai karya ilmiah.

Upaya pengembangan perpustakaan sering kali diwarnai dengan berbagai persoalan, seperti pengembangan koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan program pendidikan, kebijakan layanan informasi yang kurang mempertimbangkan kepentingan sivitas akademika, dan keterbatasan sarana prasarana yang tersedia. Persoalan tersebut pada dasarnya terletak pada sistem manajemen yang belum baik dan kurangnya dukungan untuk menjalankan program pengembangan perpustakaan perguruan tinggi.

Banyak kendala yang berdampak pada layanan perpustakaan, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi masalah koleksi yang dianggap kurang memadai dan kurang bervariasi, layanan kurang bervariasi dan kurang memuaskan. Kendala internal dipersepsikan kurang merupakan akibat dari pendekatan yang tidak berorientasi kepada pengguna. Akibat lainnya adalah sikap pasif dari petugas dan cenderung hanya sebagai penjaga tanpa menghiraukan apakah layanan yang diberikan sesuai atau tidak dengan kebutuhan masyarakat. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk (Rahayuningsih, 2007).

Oleh karena itu, dalam layanan perpustakaan harus mempertimbangkan unsur lain yaitu sumber daya manusia, sarana dan prasarana. Ketiganya merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan. Koleksi tanpa ada sumber daya manusia, mustahil perpustakaan akan berjalan. Sumber daya manusia tanpa koleksi, berarti tidur panjangnya sebuah perpustakaan. Proses interaksi dan transaksi antar pemustaka dapat berlangsung sebagaimana mestinya apabila tersedia sarana dan prasarana yang memadai.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sumber informasi yang terkait dengan keilmuan sangat dibutuhkan, karena itu diperlukan layanan perpustakaan yang prima yaitu layanan yang dapat memberikan kepuasan dan bisa menjawab kebutuhan pengguna. Laksmi (2006), mengatakan “dalam layanan sosial, seperti perpustakaan, antara petugas perpustakaan dan pemustaka terjadi hubungan interaktif, artinya kedua belah pihak saling mempengaruhi”. Hubungan tersebut terjadi apabila petugas perpustakaan melayani pemustaka secara individual, yaitu menyimak dan memahami kebutuhan pemustaka.

Dalam upayanya untuk meningkatkan layanan perpustakaan kepada pengguna, UPT Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang menerima tawaran untuk mengelola layanan *American Corner* yang merupakan suatu media yang diprogramkan oleh Seksi Hubungan Masyarakat (*Public Affair Section*) Kedutaan Besar Amerika Serikat dibawah koordinasi *International Information Program* (IIP) di Washington DC, Amerika Serikat. Tujuan dari *American Corner* adalah kerjasama Kedutaan Besar AS dengan IAIN Walisongo itu tak lebih pertukaran informasi dan ilmu pengetahuan antara barat-timur. Buah pemikiran ilmiah yang patut disebarluaskan tanpa pretensi apapun, selain, riil demi perkembangan pengetahuan sendiri.

Tujuan-tujuan tersebut direalisasikan dalam bentuk berbagai sumber-sumber informasi tentang Amerika yang menjadi koleksi di setiap Amcor. Koleksi tersebut berbentuk koleksi tercetak dan elektronik seperti buku, terbitan berseri, CD ROM, DVD dan jurnal *online*. Sedang layanan yang ada di *American Corner* meliputi layanan koleksi, layanan internet, layanan multimedia, layanan audio visual, layanan foto kopi.

Hadirnya Amcor di IAIN Walisongo Semarang merupakan suatu fenomena yang perlu dikritisi. IAIN Walisongo dimasa yang akan datang diharapkan menjadi *Research University* yaitu universitas yang memfokuskan diri pada penelitian dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu untuk menunjang pendidikan dan penelitian dibutuhkan sumber-sumber informasi. Adanya *American Corner* memberikan alternatif dalam memenuhi kebutuhan informasi kepada sivitas akademika IAIN Walisongo Semarang, perguruan tinggi sekitarnya dan masyarakat umum.

Dengan adanya *American Corner* di Institut Agama Islam (IAIN) Walisongo Semarang diharapkan dapat menumbuhkan harapan baru dan bisa menjadi inspirasi baru bagi sivitas akademika. Di samping itu dengan adanya *American Corner* diharapkan juga dapat muncul atmosfer baru bagi kaum intelektual kampus dan masyarakat kota Semarang untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan bisa mengembangkan lebih lanjut secara ilmiah.

Dari hasil survey peneliti selama ini, terdapat berbagai hal menarik pada layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Dimana layanan *American Conerr* merupakan salah satu layanan di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang yang menyediakan koleksi tentang Amerika dibidang pendidikan, politik, sosial, hukum dan budaya yang bertujuan agar sivitas akademika maupun masyarakat umum bisa mengakses sumber-sumber informasi yang dibutuhkan. Namun dalam kenyataannya layanan *American Corner* belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka terutama oleh anggota aktif di perpustakaan. Hal ini tercermin dari daftar kunjungan yang menunjukkan jaranganya pemustaka mengunjungi *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Secara kuantitas pemustaka yang terdaftar aktif sebagai anggota perpustakaan IAIN Walisongo berjumlah 5951 orang yang terbagi dalam 4 fakultas, yaitu fakultas dakwah, syari'ah, tarbiyah, ushuluddin, dan program pasca sarjana. Angka kunjungan pemustaka rata-rata perhari ke *American Corner* sebanyak 11 orang, padahal *American Corner* mempunyai koleksi, pelayanan, fasilitas dan sumber daya yang cukup memadai untuk menunjang kegiatan tridarma perguruan tinggi. Data mengenai jumlah pengunjung *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo dapat dilihat dari tabel berikut:

NO	Tahun	Pengunjung	Rata-rata/hari
1.	2005	1656	7
2.	2006	1810	8
3.	2007	2205	9
4.	2008	2769	12
5.	2009	4912	20
6.	2010	2980	12

Sumber: Data pengunjung *American Corner* tahun 2010

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, untuk mencapai sebuah citra layanan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang sikap. Dengan mengetahui sikap pemustaka, maka pengelola dapat mengevaluasi pada layanan *American Corner* yang meliputi koleksi, pelayanan, SDM dan fasilitasnya. Sehingga akan diketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan.

Keadaan tersebut menjadi pertanyaan besar bagi peneliti, sehingga penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui lebih jauh tentang layanan di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang, yang difokuskan pada layanan *American Corner* dengan harapan dapat memberikan kontribusi positif berdasarkan informasi yang obyektif.

## 1.2. Rumusan Masalah

Keberadaan perpustakaan sangat penting dalam proses pendidikan dan pengajaran Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan pengetahuan dan informasi bagi penggunanya. Salah satu peran perpustakaan adalah memberikan layanan sumber belajar untuk setiap orang dengan berbagai kebutuhannya.

UPT perpustakaan IAIN Walisongo Semarang dalam rangka meningkatkan layanan perpustakaan kepada pemustaka, menerima tawaran untuk mengelola layanan *American Corner* yang merupakan hasil kerja sama IAIN Walisongo Semarang dengan Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jakarta. Layanan *American Corner* menyediakan koleksi baik koleksi cetak maupun noncetak tentang

Amerika sebagai upaya memenuhi kebutuhan informasinya. Namun dalam kenyataannya layanan *American Corner* belum dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Kondisi inilah yang dihadapi oleh perpustakaan IAIN Walisongo Semarang yaitu adanya ketidakjelasan sikap pemustaka terhadap keberadaan layanan *American Corner* di perpustakaan. Oleh karena itu perumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana sikap pemustaka terhadap koleksi *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang?
2. Bagaimana sikap pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang?
3. Bagaimana sikap pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang?
4. Bagaimana sikap pemustaka terhadap SDM *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis sikap pemustaka terhadap koleksi *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis sikap pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis sikap pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.
4. Mengidentifikasi dan menganalisis sikap pemustaka terhadap petugas *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat akademis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi suatu sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu perpustakaan dan dapat menambah khasanah penelitian khususnya untuk penelitian sikap pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perpustakaan IAIN Walisongo Semarang, terutama dalam membantu meningkatkan layanan di perpustakaan.

**b. Manfaat praktis**

1. Mengetahui sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.
2. Secara praktis, dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perpustakaan dalam mendeskripsikan tentang layanan *American Corner* terhadap pemustakanya.

**1.5 Batasan Istilah**

1. Sikap adalah penilaian positif atau negatif, suka atau tidak suka yang dilakukan seseorang terhadap suatu objek.
2. Pemustaka adalah semua pengguna perpustakaan yang terdaftar menjadi anggota aktif di perpustakaan yang sedang diteliti.
3. Layanan *American Corner* adalah pusat informasi yang dikembangkan atas kerjasama IAIN Walisongo Semarang dan Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jakarta. Layanan ini merupakan salah satu layanan pengguna di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Sebagai objek sikap, layanan *American Corner* yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan:
  - Koleksi, yakni meliputi kemutakhiran, relevansi dengan bidang ilmu, kelengkapan, jenis koleksi yang terdiri dari koleksi buku, jurnal tercetak dan majalah, jurnal *online*, dan DVD.
  - Pelayanan, yakni meliputi sistem pencarian koleksi, layanan fotokopi, layanan internet, jadwal layanan.
  - Fasilitas, yakni meliputi jaringan internet, akses multimedia, kenyamanan.
  - Sumber Daya Manusia, yakni meliputi luas pengetahuan, keramahan, kesediaan membantu dan ketrampilan.

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Sikap

##### 2.1.1 Pengertian Sikap

Sikap adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya (Nuryanti, 2008:61). Sikap seseorang dapat muncul sebagai hasil dari proses pengamatan dan dari apa yang diterima dan dipelajari melalui inderanya.

Sementara itu sikap menurut Kartono (1991:309) adalah suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda, ataupun situasi tertentu. Dengan kata lain sikap seseorang dapat timbul sebagai hasil dari respon terhadap objek sikap. Apabila objek sikap tersebut tidak disukai, maka akan direspon secara negatif dan individu akan menjauhi objek sikap. Sedangkan objek sikap tersebut apabila disenangi maka akan direspon secara positif, dan individu akan mendekati objek sikap.

Menurut Myers (1986:78), sikap adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan atau mempengaruhi seseorang untuk merespon terhadap suatu objek dan peristiwa dengan cara-cara tertentu. Icek Ajzen (2005:3) menyatakan bahwa sikap adalah disposisi untuk tanggapan yang mendukung (*favorable*) atau tidak mendukung (*unfavorable*) terhadap suatu objek, personal, institusi, atau peristiwa. Menurut Krech dan Crutchfield, sikap adalah suatu proses pengorganisasian motivasi, emosi, persepsi dan kognisi yang berlangsung terus menerus dan yang berhubungan dengan berbagai aspek dan pesan yang diterima seseorang (Spear, 1988:267).

Banyak para ahli lain yang mencoba memberikan pengertian tentang sikap. Diantaranya adalah Stephen P. Robins yang menyatakan bahwa sikap adalah pernyataan evaluasi baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang atau peristiwa (Robins, 1996:180). Senada dengan pengertian sikap tersebut adalah pendapat Graham Voughan dan Michael Hogg,



yang menyatakan bahwa sikap adalah sebagai kecenderungan untuk bertindak terhadap objek menurut karakteristik yang dikenal (Voughan, 1995:73).

Dari berbagai versi definisi sikap yang telah dikemukakan di atas dapat dipahami bahwa sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan terhadap suatu objek sikap. Seseorang mempunyai sikap terhadap suatu objek, dapat dimengerti dari evaluasi perasaannya terhadap objek tersebut. Perasaan senang, memihak dan mendukung merupakan suatu perasaan positif, sedangkan perasaan tidak senang, tidak memihak dan tidak mendukung merupakan suatu perasaan negatif.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sikap adalah suatu kecenderungan untuk mengarah pada suatu objek sikap, dimana di dalamnya terjadi suatu orientasi afektif sehingga dalam menyikapi suatu objek sikap, turut berperan perasaan dan emosi individu. Dengan adanya orientasi afektif maka terjadilah proses evaluatif di dalam diri individu yang menimbulkan perasaan senang atau tidak senang, mendukung atau tidak mendukung, positif atau negatif terhadap objek sikap.

### 2.1.2 Komponen-komponen Sikap

Berbicara masalah sikap, maka ada satu hal yang harus diperhatikan yaitu komponen-komponen sikap. Luthans (1995:121-122) berpendapat, komponen dasar sikap adalah : emosi, pengetahuan dan perilaku. Sedang Mar'at (1982:13) menyimpulkan bahwa sikap memiliki tiga komponen sikap:

- 1). Komponen kognisi yang berhubungan dengan *beliefs*, ide, konsep.
- 2). Komponen afeksi yang menyangkut kehidupan emosional seseorang.
- 3). Komponen konasi yang merupakan kecenderungan bertingkah laku.

Struktur sikap menurut L. Mann dalam Azwar (2003a:24-27) terdiri atas tiga komponen yang saling menunjang yaitu:

#### a. Komponen kognitif (*cognitive* atau emosi)

Komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotype yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Komponen kognitif ini dapat disamakan dengan pandangan atau opini terutama apabila menyangkut masalah isu atau problem yang kontroversial.

b. Komponen afektif (*affective*)

Komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi.

c. Komponen konatif (*conative* atau perilaku)

Komponen perilaku dalam struktur sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapi.

Sikap yang ada pada diri individu merupakan gambaran dari kombinasi antara komponen kognitif dan afektif. Misalnya sikap kita tentang olah raga, informasi dari kognitif kita adalah bahwa dengan berolah raga maka badan kita menjadi sehat dan tahu bahwa berolah raga itu penting serta membutuhkan perlengkapan atau peralatan, kemudian komponen kognitif ini dikombinasikan dengan komponen afektif seperti, apakah kita ingin sehat ataukah kita lebih mementingkan kegiatan kita yang lain. Informasi yang kita miliki mengenai olah raga tersebut serta bagaimana kita merasakan dampak positif dan negatif dari kegiatan olah raga tersebut merupakan batasan dari sikap kita. Sedangkan komponen tingkah laku atau kecenderungan berperilaku (*behavioral tendency*) menggambarkan apakah individu tersebut konsisten dengan komponen kognitif dan afektifnya (Cherrington, 1987:291)

Dari ketiga komponen sikap tersebut hanya komponen tingkah laku yang dapat diamati secara langsung. Individu tidak mungkin dapat melihat perasaan ataupun informasi yang dimiliki tentang suatu objek sikap secara langsung. Untuk kepentingan penelitian biasanya yang lebih ditekankan pada komponen kognitif dan afektif, yaitu dengan memberikan kuesioner tentang sikap terhadap suatu objek sikap. Apabila melakukan penelitian tentang sikap dengan menekankan pada komponen tingkah laku atau "behavioral" kita harus mengawasi perilaku individu yang diteliti, hal ini tentu akan memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang besar.

### 2.1.3 Tingkatan Sikap

Sikap terdiri dari berbagai tingkatan yakni (Notoatmodjo, 2003:126):

1) Menerima (*receiving*)

Menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).

2) Merespon (*responding*)

Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi sikap karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan. Lepas pekerjaan itu benar atau salah adalah berarti orang itu menerima ide tersebut.

3) Menghargai (*valuing*)

Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga, misalnya seorang mengajak ibu yang lain (tetangga, saudaranya, dsb) untuk menimbang anaknya ke posyandu atau mendiskusikan tentang gizi adalah suatu bukti bahwa si ibu telah mempunyai sikap positif terhadap gizi anak.

4) Bertanggung jawab (*responsible*)

Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah mempunyai sikap yang paling tinggi. Misalnya seorang ibu mau menjadi akseptor KB, meskipun mendapatkan tantangan dari mertua atau orang tuanya sendiri.

#### 2.1.4 Ciri-ciri Sikap

Bertolak dari pengertian sikap tersebut diatas, maka dapat diketahui ciri-ciri sikap sebagai berikut :

- a. Sikap bukan bersifat bawaan, melainkan dipelajari dan dibentuk melalui pengalaman-pengalaman hidupnya.
- b. Sikap dapat berubah-ubah sesuai dengan keadaan lingkungan dan keadaan fisik, jiwa atau emosi yang bersangkutan (Sarwono, 1976:95)
- c. Sikap tidak berdiri sendiri, tetapi senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek. Dengan kata lain, sikap itu terbentuk, dipelajari atau berubah senantiasa berkenaan dengan suatu objek tertentu yang dapat dirumuskan dengan jelas (Gerungan, 1991:152)

- d. Sikap selalu tertuju pada suatu objek yang bersifat hal ataupun nilai-nilai yang bergerak secara kontinum dari titik paling negatif ke arah titik paling positif (Zanden, 1984:162).
- e. Sikap merupakan hasil belajar dalam bentuk pengalaman yang diperoleh melalui interaksi individu dengan lingkungannya (Effendi, 1985:107).

Menurut Walgito (2002:113-114) untuk membedakan sikap dari aspek psikologi yang lain, perlu dikemukakan ciri sikap itu sendiri yang meliputi :

- a. Sikap itu tidak dibawa sejak lahir
- b. Sikap itu selalu berhubungan dengan objek sikap.
- c. Sikap dapat tertuju pada satu objek saja, tetapi juga tertuju pada objek-objek.
- d. Sikap itu berlangsung lama atau sebentar.
- e. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan motivasi.

### **2.1.5 Pembentukan dan Perubahan Sikap**

Pembentukan sikap terjadi karena melalui proses tertentu, yaitu melalui kontak sosial terus menerus antara individu dengan individu lainnya disekitarnya. Menurut Sarwono (2000:96-97) ada dua faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap, yaitu :

- a. Faktor intern; yang terdapat dalam diri orang yang bersangkutan sendiri, seperti selektifitas. Kita tidak dapat menangkap seluruh rangsangan dari luar melalui persepsi kita, oleh karena itu kita harus memilih rangsangan-rangsangan mana yang akan kita dekati dan mana yang harus dijauhi.
- b. Faktor ekstern; yaitu faktor yang berada di luar, antara lain:
  - 1) Sifat objek yang dijadikan sasaran sikap.
  - 2) Kewajiban orang yang mengemukakan suatu sikap.
  - 3) Sifat orang-orang atau kelompok yang mendukung sikap tersebut.
  - 4) Media komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan sikap.
  - 5) Situasi pada saat sikap itu dibentuk.

Ditinjau dari pengalaman seseorang, Sarwono (2000:96) mengatakan bahwa sikap dapat terbentuk atau berubah dalam beberapa cara, yaitu :

- a. Adopsi; kejadian-kejadian dan peristiwa yang terjadi berulang-ulang dan terus menerus, lama kelamaan secara bertahap diserap ke dalam diri individu dan mempengaruhi terbentuknya suatu sikap.

- b. Deferensiasi; dengan berkembangnya intelegensi, bertambahnya pengalaman, sejalan dengan bertambahnya usia, maka ada hal-hal yang tadinya dianggap sejenis, sekarang dipandang tersendiri lepas dari jenisnya.
- c. Integrasi; pembentukan sikap terjadi secara bertahap, dimulai dengan berbagai pengalaman yang berhubungan dengan satu hal tertentu, sehingga akhirnya terbentuk sikap mengenai hal tersebut.
- d. Trauma; pengalaman yang tiba-tiba mengejutkan, yang meninggalkan kesan mendalam pada jiwa orang yang bersangkutan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara umum terbentuknya sikap seseorang terhadap suatu objek menurut Garret dan Bonner dalam Mansur Sutejo (1997) dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor psikologis dan faktor kultural. Sikap dapat bersifat positif dan dapat pula bersifat negatif. Dalam sikap positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan dan mengharapkan objek tertentu. Sedangkan dalam sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci dan tidak menyukai objek tertentu. Di samping itu, sikap bisa menjadi lebih kuat atau bisa berubah arah. Beberapa sikap mungkin pada awalnya dipelajari, tetapi kemudian berubah. Selain itu, sikap yang berjalan lama dan sikap lain yang berubah bervariasi dari satu individu ke individu yang lain, dan dari satu kelompok ke kelompok yang lain (Anwar, 2008:20).

#### **2.1.6 Pengukuran Sikap**

Pengukuran merupakan proses kuantifikasi suatu atribut. Pengukuran dilakukan secara sistematis dan diharapkan akan menghasilkan data yang valid. Untuk mendeskripsikan dan mempelajari sikap, kita membutuhkan cara-cara mengukur sikap. Berbagai alat ukur telah berhasil diciptakan untuk melakukan pengukuran atribut dalam bidang fisik seperti berat badan, luas bidang datar, kecepatan kendaraan, suhu udara, dan sebagainya yang segi validitasnya semua dapat diterima secara universal. Validitas, reliabilitas dan objektivitas hasil pengukuran dibidang fisik tidak lagi menjadi sumber kekhawatiran orang banyak. Pada sisi lain, pengukuran di bidang nonfisik, khususnya di bidang psikologi, masih berada dalam taraf perkembangan yang mungkin tidak akan pernah mencapai kesempurnaannya. Dengan kata lain, mengukur sikap seseorang adalah

mencoba untuk menempatkan posisinya pada suatu kontinum afektif berkisar dari "sangat positif" hingga ke "sangat negatif" terhadap suatu objek sikap (Mueller, 1992:11).

Metode yang digunakan untuk mengukur sikap cenderung hanya sampai pada komponen kognisi dan afeksi, sedangkan pengukuran tingkah lakunya belum sampai diadakan penelitian secara mendalam (Mar'at, 1984:180). Sikap hanya dapat diukur berdasarkan penyimpulan-penyimpulan yang dibuat terhadap responden secara terbuka terhadap objek tertentu. Dalam hal ini melalui tindakan dan pernyataan yang diungkapkan.

Rensis Likert mengembangkan sebuah skala untuk mengukur sikap masyarakat di tahun 1932 yang sekarang terkenal dengan nama skala Likert. Skala Likert menggunakan ukuran ordinal, hanya dapat membuat rangking, tetapi tidak dapat diketahui berapa kali satu responden lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya di dalam skala. C. Selltitz et. Al. (1976:418-419) mengungkapkan prosedur dalam membuat skala Likert adalah sebagai berikut :

- a. Peneliti mengumpulkan *item-item* yang cukup banyak, yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti yang terdiri dari *item* yang cukup jelas disukai dan yang tidak disukai.
- b. Kemudian *item-item* tersebut dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
- c. Responden diminta untuk mencek tiap *item* apakah ia menyenangnya (+) atau tidak menyukainya (-). Responsi tersebut dikumpulkan dan jawaban yang memberikan indikasi menyenangkan diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah misalnya untuk memberikan angka *lima* untuk yang tertinggi dan skor *satu* untuk yang terendah atau sebaliknya. Yang penting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan. Demikian juga, apakah jawaban "setuju" atau "tidak setuju", disenangi atau tidak disenangi, tergantung dari isi pertanyaan dan isi dari *item-item* yang disusun.
- d. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing *item* dari individu tersebut
- e. Responsi dianalisis untuk mengetahui *item-item* mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total.

Skala Likert disebut juga *summated rating scale*. Skala ini memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan atau *agreement* terhadap suatu pernyataan (Bilson, 2004:147). Skala Likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut

dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap *item* instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata antara lain: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## **2.2 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **2.2.1 Pengertian Layanan**

Perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana perpustakaan lain menyediakan layanan bagi pemakainya, pada perpustakaan perguruan tinggi, pemakai adalah sivitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, karyawan, peneliti, dan pimpinan.

Ada berbagai definisi layanan, salah satunya yaitu definisi yang dinyatakan oleh Kotler dalam Nasution (2004). Kotler mendefinisikan layanan sebagai setiap aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata dalam kepemilikannya. Produksi mungkin berkaitan atau tidak dengan suatu produk fisik.

Lovelock dan Wirtz (2004) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya bersifat tidak kekal, terkadang sifatnya *intangibile*, dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan terhadap berbagai faktor produksi. Sedang menurut Prytherch (1990:371), layanan adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan kepada pemakainya untuk pemanfaatan buku dan penyebaran informasi. Berdasarkan pendapat tersebut, layanan perpustakaan adalah merupakan layanan yang menyediakan dan menyebarkan informasi kepada pemakainya.

Terdapat beberapa karakteristik layanan yang dikemukakan Kotler. Menurut Kotler dalam Nasution (2004), layanan memiliki lima karakteristik, yaitu :

- a. Tidak tampak: pelayanan tidak tampak sehingga tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar atau dicium baunya sebelum dibeli.
- b. Tidak terpisahkan: pelayanan tidak dapat dipisahkan dari sumber pemberinya. Pemberian layanan membutuhkan kehadiran pemberi

layanan, baik berupa sebuah mesin atau seorang manusia. Jadi, produksi dan konsumsi terjadi secara bersama-sama dengan pemberian layanan.

- c. Bervariasi: karena pelayanan berhubungan erat dengan sumbernya, maka variasinya tinggi, tergantung pada pemberi layanan, dan saat layanan tersebut diberikan.
- d. Tidak tahan lama: pelayanan tidak dapat disimpan.
- e. Keterlibatan konsumen: beberapa pertukaran jasa melibatkan konsumen sebagai bagian integral dalam produksi layanan itu sendiri.

Hal yang paling penting bagi perpustakaan adalah jenis dan kualitas layanan yang tersedia untuk pemakai perpustakaan. Hal ini bukan berarti jumlah dan kelayakan koleksi tidak penting, begitu juga dengan penampilan dan kenyamanan fasilitas yang modern. Akan tetapi hal yang paling penting bagi perpustakaan adalah apa yang dapat diberikan kepada pemakai perpustakaan. Kualitas layanan yang diberikan kepada pemakai bergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan, seperti tenaga perpustakaan, keuangan, ruang, koleksi dan peralatan.

Pelayanan pada perpustakaan menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya untuk kepentingan pemakai perpustakaan. Dengan demikian, layanan perpustakaan, pemustaka dapat memanfaatkan sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dalam memenuhi kebutuhannya.

Bryson (2003, 383-384) mengemukakan bahwa perpustakaan harus berfokus pada layanan. Oleh karena itu, hubungan dengan pemustaka yang dekat adalah suatu keharusan sehingga perpustakaan dapat memahami kebutuhan pemustaka dan cara untuk mencapai kepuasan pemustaka. Strategi untuk fokus terhadap konsumen, Bryson mengajukan sembilan strategi, yakni perawatan terhadap pelayanan, memahami permintaan/kebutuhan yang berbeda-beda antara pemustaka, membatasi segmen pemustaka, tanggap, adanya hubungan baik pemustaka dengan perpustakaan, mau menerima masukan dari pemustaka, secara reguler melakukan evaluasi atas layanan yang diberikan dan terus-menerus melakukan review atas kinerja perpustakaan.



Perpustakaan perlu melakukan upaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka agar bahan pustaka yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal. Ada beberapa upaya penting yang dilakukan oleh perpustakaan supaya layanan menjadi lebih baik dan bermanfaat, antara lain: analisis kebutuhan pemustaka, seleksi bahan pustaka dan pengadaan bahan pustaka. Semua kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka, karena apa yang mereka butuhkan telah tersedia di perpustakaan.

Pada prinsipnya, layanan perpustakaan adalah untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka hanya saja sistem layanan yang digunakan di tiap-tiap perpustakaan berbeda-beda.

### **2.2.2 Jenis Layanan Perpustakaan**

Layanan yang diberikan di perpustakaan sesuai dengan fungsinya yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis mencakup seluruh proses pengolahan buku menyangkut seleksi, pengadaan dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya, sampai pada akhirnya buku itu tersedia bagi pemustaka. Sedangkan layanan pemakai merupakan kegiatan di perpustakaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka. Jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan tergantung dari besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang pada umumnya ditawarkan ialah sirkulasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada perpustakaan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berujud fisik yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang lain, sehingga mendatangkan manfaat kepada pemustaka.

Menurut Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, Perpustakaan dibentuk sebagai wujud pelayanan kepada pemustaka dan masyarakat. Perpustakaan memiliki beberapa macam layanan yang dapat diberikan kepada pemakai, antara lain layanan peminjaman, layanan referensi, layanan fotokopi, layanan internet. Perpustakaan berusaha semaksimal mungkin menyediakan berbagai layanan bagi pemakai, terutama layanan yang berhubungan dengan pencarian informasi. Berbagai macam fasilitas disediakan oleh perpustakaan untuk mendukung perolehan informasi, baik manual maupun elektronik. Keberadaan berbagai macam layanan informasi dan sarana

pendukungnya, mengharuskan pihak perpustakaan memikirkan cara terbaik untuk mengoptimalkan aktivitas layanannya, yaitu dengan cara memperkenalkan jenis-jenis layanan perpustakaan kepada pemustaka.

Beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

#### a. Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan.

Pengertian layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih (2007: 95) adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

#### b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Buku referensi adalah buku yang isi dan penyajiannya dapat digunakan untuk memperoleh informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya secara dalam dan luas. Maka koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca di tempat.

#### c. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin

meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.

#### d. Layanan Audio Visual

Layanan ini merupakan layanan yang menggunakan media audio visual. Menurut Harrod dalam Marita(2007) media audio visual adalah bahan-bahan non buku seperti rekaman *gramophone*, pita-pita, slide, filmstrip dan pita video. Pada perpustakaan media audio visual merupakan termasuk jenis koleksi bukan buku atau disebut jenis media koleksi pandang dengar. Layanan audio visual merupakan salah satu layanan yang bermanfaat bagi pemakai perpustakaan yang ingin mencari informasi dalam bentuk elektronik.

#### e. Layanan Multimedia

Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi (2004: 90) bahwa layanan multimedia adalah kegiatan melayani bahan multimedia kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapannya di dalam perpustakaan.

### 2.2.3 Pengembangan Koleksi Perpustakaan

Kebijakan pengembangan koleksi bukanlah suatu kebijakan yang bersifat tunggal, namun merupakan suatu kebijakan yang bersifat terpadu yang harus dilaksanakan dalam satu kesatuan proses, mulai dari perencanaan hingga evaluasi koleksi.

Dalam *Guidelines for Collection Development* (ALA) disebutkan bahwa kebijakan pengembangan koleksi berfungsi sebagai penyedia dasar bagi suatu perencanaan yang rasional serta alokasi anggaran pengadaan. Dengan demikian kebijakan pengembangan koleksi apabila dikerjakan dengan baik dapat dimanfaatkan sebagai penuntun untuk melaksanakan tugas pada pengembangan koleksi.

Setiap perpustakaan seharusnya memiliki kebijakan pengembangan koleksi. Kebijakan tertulis tentang pengembangan koleksi perpustakaan berfungsi sebagai referensi atau pedoman dalam menentukan apakah suatu koleksi akan diterima, disiyangi atau ditolak. Mengikuti pedoman kebijakan pengembangan koleksi, menjadikan pengelola perpustakaan membuat keputusan yang konsisten tentang

koleksi dan menyediakan panduan yang dapat diikuti apabila terdapat pergantian staf.

Unsur-unsur dalam kebijakan pengembangan koleksi yang efektif, seperti dikemukakan Evans (2005: 53-61) di antaranya:

a. Gambaran umum

Pada bagian ini memberikan penjelasan secara umum mengenai deskripsi lingkungan perpustakaan, pemustaka perpustakaan, kebutuhan pemustaka, bidang subyek koleksi, pengadaan koleksi dan diskusi mendalam mengenai peran perpustakaan dalam program pengembangan koleksi.

b. Deskripsi dari area subyek dan format koleksi

Perpustakaan membagi koleksi berdasarkan area subyek sesuai dengan kebutuhan pemustaka, mengidentifikasi tipe koleksi yang ada dan mengkhususkan pemustaka utama untuk tiap subyek.

c. Permasalahan lainnya

Yaitu membahas beberapa permasalahan yang sering muncul dalam kegiatan perpustakaan, meliputi :

- a) Hadiah
- b) Penyiangan
- c) Evaluasi
- d) Sensor dan pengaduan

Dalam *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004:43) disebutkan bahwa asas-asas yang perlu diperhatikan dalam pengembangan koleksi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Asas kerelevanan. Koleksi perpustakaan haruslah relevan dengan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat perguruan tingginya. Perpustakaan perlu memperhatikan jenis dan jenjang program yang ada. Jenis program berhubungan dengan jumlah dan besar fakultas, jurusan, program studi, lembaga dan seterusnya. Jenjang program meliputi program diploma (D3), sarjana (S1), pasca sarjana (S2 dan S3), spesialisasi dan seterusnya. Arah pengembangan jarak jauh (*distance learning*) atau pembelajaran maya (*e-learning*) juga akan sangat

berpengaruh pada pilihan jenis media dari bahan perpustakaan yang perlu dikembangkan.

- b. Asas berorientasi pada kebutuhan pengguna. Pengembangan dan pembinaan koleksi perpustakaan harus ditujukan kepada pemenuhan kebutuhan pemustaka. Pemustaka perpustakaan perguruan tinggi disini adalah para tenaga pengajar, tenaga peneliti, tenaga administrasi, mahasiswa dan alumni, dengan jenis dan bentuk kebutuhan informasi yang berbeda-beda.
- c. Asas kelengkapan. Koleksi perpustakaan hendaknya tidak hanya terdiri atas buku ajar yang langsung dipakai dalam perkuliaan, tetapi juga meliputi bidang ilmu yang berkaitan erat dengan program yang ada secara lengkap.
- d. Asas kemutakhiran. Perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk selalu melakukan pembinaan terhadap koleksi yang dimilikinya. Koleksi hendaknya selalu mencerminkan kemutakhiran. Ini artinya bahwa perpustakaan dalam pengembangan dan pembinaan koleksinya harus mengadakan dan memperbaharui koleksi sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan.
- e. Asas kerja sama. Kerja sama disini dimaksudkan, bahwa keberadaan koleksi di perpustakaan merupakan hasil kerja sama dari semua unsur di perguruan tinggi. Yakni kerja sama antara pustakawan/ pengelola perpustakaan, tenaga pengajar dan mahasiswa. Dengan adanya kerja sama ini, diharapkan keberadaan koleksi perpustakaan benar-benar berguna bagi seluruh sivitas akademika perpustakaan.

#### **2.2.4 Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Koleksi perpustakaan perguruan tinggi dapat bermanfaat bagi pemustaka di lingkungan perguruan tinggi, maka dalam pengadaan koleksi harus didasarkan pada kriteria yang jelas dan adanya analisis kebutuhan pemustaka. Agar kebutuhan pemustaka dapat diketahui. (Hiller, 2009). Koleksi perpustakaan akan dimanfaatkan oleh pemustaka jika koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka.

Beberapa hal yang menyebabkan rendahnya pemanfaatan koleksi perpustakaan, yaitu :

a. Koleksi tidak relevan

Menurut Sujana (2006) agar koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal, maka koleksinya harus relevan dengan kebutuhan penggunanya. Koleksi yang tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka tidak akan dimanfaatkan secara optimal.

b. Pemustaka tidak menguasai bahasa sumber

Rendahya penguasaan bahasa asing juga menyebabkan pemustaka enggan untuk menggunakan koleksi perpustakaan. Probyekti (2008) menyoroti rendahnya penguasaan bahasa asing mahasiswa, menyebabkan koleksi bahasa Inggris tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

c. Koleksi tidak diketahui oleh pemustaka

Perpustakaan harus berupaya memperkenalkan produknya kepada konsumen (*user*) yang disebut promosi. Line (1990: 55) mengatakan bahwa bagi perpustakaan besar kegiatan *display* dan *promotion* merupakan hal yang sangat penting. Sedang menurut Saez (2002: 52) dalam konsep pemasaran untuk layanan perpustakaan dan informasi mengemukakan *The 4Ps of marketing : product, place, price and promotion*. Menurutnya semua metode komunikasi yang digunakan untuk meraih target pasar adalah promosi.

d. Sistem pengajaran yang tidak memotivasi

Mahasiswa terdorong untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan karena adanya dorongan dari pengajar. Menurut Hinchliffe (2000) dorongan dari pengajar terhadap pemanfaatan koleksi perpustakaan ada pengaruhnya.

### 2.2.5 Fasilitas perpustakaan

Pembangunan perpustakaan perguruan tinggi harus berpedoman pada pola induk kampus, dalam arti relatif, lokasinya mudah dicapai hampir semua bagian kampus. Bangunan gedung perpustakaan hendaknya tampil menyatu dengan bangunan yang ada dan lebih menonjol dibandingkan bangunan yang lain, tetapi

tetap sesuai dengan petunjuk yang ada dalam pola induk pengembangan bangunan perguruan tinggi yang bersangkutan.

Kenyamanan dan aspek perilaku pengguna harus diperhatikan dan menjadi dasar pertimbangan utama dalam merencanakan gedung perpustakaan. Di samping itu perlu juga direncanakan sistem informasi manajemen perpustakaan, baik yang berbasis manual maupun otomatisasi. Sistem keamanan dan sirkulasi yang terkendali hendaknya diadakan tanpa mengganggu kenyamanan pengguna.

Beberapa aspek penting yang perlu mendapat perhatian dalam rangka mempersiapkan peningkatan layanan perpustakaan adalah dana, gedung dan ruangan, bahan pustaka dan cara mengaksesnya, staf dan juga pemakai (Gorman, 1991: 5). Hal yang sangat penting dari aspek di atas ialah koleksi dan cara mengaksesnya. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya (Stoker, 1992: 67). Selain itu, sistem pelayanan yang berbasis teknologi informasi sudah menjadi ciri utama pelayanan perpustakaan. Dewasa ini suatu perpustakaan perguruan tinggi yang tidak menyesuaikan diri dengan sistem layanan yang berbasis teknologi informasi, kemungkinan besar akan ditinggalkan pelanggannya.

Unsur lainnya yang juga sangat berpengaruh kepada layanan perpustakaan ialah desain atau tata letak ruangan, penerangan, serta penempatan *mebiler* dan rak koleksi. Unsur ini berpengaruh terhadap kenyamanan pemakai saat membaca di perpustakaan. Selain itu, unsur sistem pelayanan yang mencakup jam layanan perpustakaan, cara dan masa peminjaman dan pengembalian, peraturan maupun keanggotaan juga sering menjadi perhatian pemakai dalam memanfaatkan perpustakaan.

Dalam *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004:18) disebutkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah perabotan dan peralatan yang harus ada di perpustakaan. Perabotan adalah perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti berbagai meja-kursi kerja dan layanan, berbagai rak, berbagai jenis lemari dan laci, kereta buku dan lain-lain. Sedangkan peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan pelayanan seperti

mesin tik, komputer, printer, *scanner*, mesin fotokopi, alat baca mikro dan lain-lain.

### 2.2.6 Sumber Daya Manusia di Perpustakaan

Masalah sumber daya manusia di perpustakaan harus mendapat perhatian serius dari universitas. Hal ini penting mengingat perpustakaan adalah sarana publik yang dimanfaatkan oleh seluruh sivitas akademika di universitas. Penempatan staf yang tidak kompeten di perpustakaan sebetulnya tidak mengatasi masalah SDM di suatu universitas, melainkan akan menurunkan kualitas staf di perpustakaan yang menjadi salah satu indikator penilaian layanan prima di suatu universitas. Maka kompetensi menjadi persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh sumber daya manusia di perpustakaan, karena kompetensi menawarkan suatu kerangka kerja yang efektif dan efisien dalam mendayagunakan sumber-sumber daya yang terbatas. Sumber daya manusia atau tenaga kerja yang memiliki kompetensi memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan optimal, efektif dan efisien.

Salah satu penentu keberhasilan perpustakaan adalah pustakawan/petugas perpustakaan. Hartanto (2006) menyatakan bahwa mentalitas dan wawasan keilmuan sumber daya manusia perpustakaan menjadi salah satu kendala dalam mewujudkan pelayanan prima. Oleh karena itu, pustakawan/petugas perpustakaan harus mempunyai keahlian di bidang perpustakaan, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan atau bimbingan khusus (Tyasdjaja, 1999:1-3). Bahkan, para pengguna perpustakaan menginginkan pustakawan yang pintar, cerdas, rajin, mampu berkomunikasi secara interpersonal, berkepribadian matang, memahami perpustakaan yang dikelola, siap melayani pengguna, serta berdisiplin (Makarim 2006: 11-18).

Salah satu ciri perpustakaan masa depan adalah diselenggarakan oleh tenaga yang profesional. Mereka berlatar belakang pendidikan yang dipersyaratkan, berpengalaman, dan trampil. Mereka juga ditempatkan dan difungsikan secara proporsional, pada jabatan dan tugas yang sesuai dengan yang bersangkutan, menempati formasi yang sesuai, tidak tumpang tindih dalam pembagian tugas, tanggung jawab dan kewajibannya.



Dalam menjalankan pekerjaannya, terutama yang langsung berhubungan dengan pemustaka di meja layanan, seorang staf perpustakaan semestinya berjiwa membimbing, mengarahkan dan membantu pemustaka dan pencari informasi, tidak mudah merasa bosan, jenuh, frustrasi, bukan tipe pemalas dan membangkang pada atasan dan pimpinan organisasi.

Rumusan sederhana tentang kualitas sumber daya manusia ditinjau dari sudut aspek sikap mental dapat diartikan sebagai nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, dan berbangsa (Suit dan Almasdi 2000:35). Dengan demikian kualitas sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh keahlian saja, tanpa diiringi sikap mental yang terpuji, tidak akan berhasil mencapai tujuan organisasi. Orang-orang yang memiliki sikap mental terkendali, terpuji adalah orang-orang yang bertanggung jawab terhadap dirinya, organisasi dan masyarakat lingkungannya.

### **2.3 Layanan *American Corner* di Perpustakaan**

*American Corner* merupakan suatu media yang diprogramkan oleh Seksi Hubungan Masyarakat (*Public Affair Section*) Kedutaan Besar Amerika Serikat dibawah koordinasi *International Information Program* (IIP) di Washington DC, Amerika Serikat. *American Corner* ini telah berdiri di hampir seluruh negara di dunia. Di beberapa negara seperti di Malaysia, Jepang, Thailand *American Corner* hadir di Perpustakaan Umum sedangkan di beberapa negara lainnya seperti di Indonesia, *American Corner* hadir di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *American Corner* yang pertama kali di buka di Rusia. Hingga saat ini telah ada di hampir seluruh negara di dunia. *American Corner* yang terbanyak adalah di Rusia yaitu sebanyak 30 Amcor tersebar di Perpustakaan umum dan perpustakaan perguruan tinggi di 30 daerah di Rusia.

*American Corner* Indonesia adalah program kemitraan antara Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jakarta dengan perguruan tinggi di Indonesia. Konsep *American Corner* diciptakan untuk meningkatkan kerjasama antara Indonesia dan Amerika Serikat dalam menyediakan informasi dalam berbagai bentuk. (<http://jakarta.usembassy.gov/americancorners/>)

### 2.3.1 Tujuan *American Corners*

*American Corner* bertujuan :

- Memberikan informasi yang akurat dan terpercaya mengenai Amerika Serikat, yang meliputi sejarah, pemerintahan, sosial dan budaya.
- Menyediakan fasilitas untuk penelitian dan studi.
- Memberikan bantuan pengembangan intelektual dengan menyediakan sumber-sumber informasi yang berkualitas untuk dunia pendidikan.
- Memperkenalkan nilai-nilai, pandangan-pandangan, kebudayaan serta norma-norma Amerika kepada masyarakat Indonesia.

### 2.3.2 Jenis koleksi dan Sumber Informasi *American Corner*

Koleksi yang terdapat di *American Corner* terdiri dari koleksi cetak dan non cetak, yaitu :

- a. Koleksi cetak terdiri dari referensi dan buku-buku dibidang karya fiksi, bisnis ilmu sosial, politik, pendidikan dan kebudayaan.
- b. Majalah, jurnal, laporan-laporan dan terbitan pemerintah Amerika.
- c. EbscoHost, database *online* yang menyajikan ringkasan dan artikel lengkap dari terbitan berkala.
- d. Jurnal elektronik yang diterbitkan oleh Biro Informasi Internasional Pemerintah Amerika Serikat.
- e. Akses internet gratis ke situs-situs Amerika dan internasional, non-pemerintah, lembaga riset, lembaga akademik.
- f. Akses ke multimedia : produk-produk audio dan video, seperti CD dan DVD koleksi musik dan film, dan CD-ROM untuk sumber referensi.
- g. Akses ke komputer, *printer* dan mesin fotokopi, serta fasilitas elektronik yang memudahkan pengiriman dan penerimaan dokumen melalui *e-mail* atau mesin *faximile*.

### 2.3.3 Kegiatan di *American Corner*

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di *American Corner* Indonesia adalah :

- a. Mendatangkan ahli-ahli dari Amerika sebagai pembicara mengenai berbagai aspek Amerika

- b. Mengadakan seminar dan konferensi bersama cendekiawan Amerika dan cendekiawan Indonesia
- c. Cendekiawan Indonesia memberikan ceramah dengan topik-topik Indonesia dan Amerika
- d. Mengadakan pameran yang mempertunjukkan keragaman budaya, masyarakat dan kegiatan sosial di Amerika
- e. Menyediakan informasi pendidikan bagi yang berminat untuk belajar di Amerika
- f. Kegiatan belajar dan mengajar bahasa Inggris dengan *Regional English Language Office (RELO)*, *English Language Fellow (ELF)*, atau pusat bahasa di Universitas.
- g. Mengadakan seminar jarak jauh dengan menggunakan peralatan *web conferencing* atau *digital video conferencing*
- h. Mengadakan pemutaran film yang dilanjutkan dengan diskusi kelompok mengenai film tersebut
- i. Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan mengenai cara pencarian sumber informasi dan referensi melalui internet
- j. Mengadakan pertemuan dan diskusi berkala yang diikuti oleh mahasiswa, staf pengajar, dan masyarakat umum.

Dalam kegiatan ini, *American Corner* Indonesia bekerjasama dengan *American Corner* perguruan tinggi setempat mengadakan koordinasi untuk menyelenggarakan kegiatan dengan mendatangkan ahli-ahli dari Amerika Serikat sebagai pembicara mengenai berbagai aspek tentang Amerika. Kemudian pihak perguruan tinggi juga mengundang pembicara yang disesuaikan dengan tema kegiatannya.

#### **2.3.4 Jam dan Layanan *American Corner***

*American Corner* terbuka untuk umum dari hari Senin sampai hari Sabtu, kecuali hari besar nasional Indonesia. Sedang layanan *American Corner* di perpustakaan dikelola oleh staf perpustakaan setempat dan bekerja pada jam-jam perpustakaan dan siap melayani pengunjung yang mencari informasi khusus

mengenai Amerika. *American Corner* juga menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengunjung dengan bantuan petugas dalam pencarian informasi.

### 2.3.5 *American Corner* di Indonesia

*American corner* Indonesia terdapat di perpustakaan perguruan tinggi.

Diantaranya adalah :

- a. *Amerikan corner* Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta, yang diresmikan tanggal 14 Maret 2004.
- b. *American corner* Univeritas Muhamadiyah Yogyakarta (UMY), diresmikan tanggal 24 April 2004.
- c. *American corner* Universitas Airlangga (Unair) Surabaya, diresmikan tanggal 12 Mei 2004.
- d. *American corner* Universitas Gajah Mada (UGM) Yogyakarta, diresmikan tanggal 28 Juli 2004
- e. *American Corner* Universitas Muhammadiyah Malang (UMM), diresmikan tanggal 8 September 2004.
- f. *American corner* Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara (IAIN SU), diresmikan tanggal 22 September 2004.
- g. *American corner* Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, diresmikan tanggal 25 Januari 2005.
- h. *American corner* Universitas Indonesia (UI) Jakarta, diresmikan tanggal 24 Februari 2005.
- i. *American Corner* Universitas Hasanudin (UNHAS) Makassar, 10 September 2005.
- j. *Amerikan Corner* Universitas Sumatera Utara (USU) Medan, 19 Desember 2005.
- k. *American Corner* Institut Teknologi Bandung (ITB) dan satu-satunya *American Corner* di Indonesia yang terletak di *Science and Engineering University*, diresmikan tanggal 19 Februari 2008.

[\(http://jakarta.usembassy.gov/americancorners/\)](http://jakarta.usembassy.gov/americancorners/)

## BAB 3 METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan (Arikunto, 2005: 234). Dengan menggunakan penelitian deskriptif diharapkan dapat memberi gambaran yang tepat tentang sikap pemustaka terhadap keberadaan layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

Sedangkan jenis penelitiannya studi kasus didukung dengan metode survei untuk pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian (Bambang dan Lina, 2007). Penggunaan kuesioner ini untuk mengetahui sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

### 3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menjadi anggota aktif di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah sikap terhadap keberadaan layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa S1 yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan sampai dengan Februari 2011 yaitu sebanyak 5.951. Sedangkan sampelnya adalah wakil dari populasi. Pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental yaitu sampel terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat (Bambang dan Lina, 2007).

Sampel pada penelitian ini adalah pemustaka yang sedang dan pernah memanfaatkan layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang pada saat penelitian ini dilakukan. Untuk menentukan besaran sampel, pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Bambang dan Lina, 2007) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = besaran sampel

N= besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) 10%.

Dari rumus di atas, maka besaran pengambilan sampel adalah

$$n = \frac{5.951}{1 + 5.951 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{5.951}{1 + 5.951 (0,01)}$$

$$n = \frac{5.951}{1 + 59,51}$$

$$n = \frac{5.951}{60,51}$$

$$n = 98,347$$

Dibulatkan  $n \approx 98$ . Jadi dalam penelitian ini besaran sampel penelitian adalah 98.

Jadi pada penelitian ini, besaran sampel adalah 98 anggota perpustakaan tanpa melihat latar belakang asal jurusan dan fakultasnya.

### 3.4 Variabel penelitian

Pada kegiatan penelitian diperlukan variabel untuk mengukur yang akan diteliti, istilah variabel secara sederhana dapat diartikan sebagai karakteristik, sifat atau atribut yang memiliki beragam nilai (Bilson, 2004 : 26). Variabel penelitian akan dijabarkan menjadi pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang diajukan kepada para responden dalam memperoleh data. Variabel dalam penelitian ini adalah sikap dengan indikatornya: koleksi yang meliputi kemutakhiran, kelengkapan, relevansi dengan bidang ilmu, jenis koleksi bervariasi (buku, jurnal cetak dan majalah, jurnal *online*, DVD), Pelayanan yang meliputi: sistem pencarian koleksi, layanan internet, layanan fotokopi, jadwal layanan. Fasilitas meliputi: jaringan internet, akses multimedia dan kenyamanan. SDM meliputi: luas pengetahuan, keramahan, kesediaan membantu dan ketrampilan. Adapun kisi-kisi kuesioner tersebut, adalah sebagai berikut:

#### Definisi konseptual

Sikap kognitif adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan untuk merespon sesuatu yang berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu obyek dengan indikator: koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM.

#### Definisi operasional

Sikap kognitif adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan untuk merespon sesuatu yang berisi persepsi, kepercayaan, dan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu obyek dengan skor yang diperoleh dengan menjawab instrumen yang berhubungan dengan indikator: koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM.

Tabel 3.1. Dimensi Kognitif

NO	Indikator	Butir
1.	Koleksi	1, 6, 7, 25, 49, 50, 51
2.	Pelayanan	11, 14, 32, 41
3.	Fasilitas	17, 35, 43
4.	SDM	2, 4, 5, 10

#### Definisi konseptual

Sikap afektif adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan untuk merespon sesuatu yang merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi dengan indikator: koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM.

#### Definisi operasional

Sikap afektif adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan untuk merespon sesuatu yang merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi dengan skor yang diperoleh dengan menjawab instrumen yang berhubungan dengan indikator: koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM.

Tabel 3.2. Dimensi Afektif

NO	Indikator	Butir
1.	Koleksi	3, 16, 27, 29, 46, 47, 48
2.	Pelayanan	19, 26, 28, 34
3.	Fasilitas	8, 15, 39
4.	SDM	9, 21, 33, 37

#### Definisi Konseptual

Sikap konatif adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan untuk merespon sesuatu yang menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapi, dengan indikator: koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM.

#### Definisi operasional

Sikap konatif adalah keyakinan dan perasaan yang dapat memberi kecenderungan untuk merespon sesuatu yang menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapi dengan skor yang diperoleh dengan menjawab instrumen yang berhubungan dengan indikator: koleksi, pelayanan, fasilitas dan SDM.

Tabel 3.3. Dimensi Konatif

NO	Indikator	Butir
1.	Koleksi	18, 20, 31, 38, 52, 53, 54
2.	Pelayanan	22, 30, 40, 42
3.	Fasilitas	23, 24, 36
4.	SDM	12, 13, 44, 45

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan cara :

1. penelitian lapangan, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel penelitian untuk mendapatkan data primer dan penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan data sekunder.



Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup (terstruktur) dimana jawabannya sudah dibuat oleh peneliti. Format jawaban pada kuesioner adalah berbentuk pilihan dan skala. Pada jawaban yang menggunakan skala, skala yang digunakan adalah skala penilaian ordinal, dimana responden diminta untuk memilih satu di antara beberapa kategori dari soal yang hampir memiliki karakteristik sama atau objek yang akan dinilai.

Kuesioner berisi pernyataan-pernyataan berdasarkan pengukuran skala likert, yakni poin 4 untuk nilai tertinggi dan poin 1 untuk nilai terendah. Skala sikap terhadap *American Corner* di perpustakaan memiliki empat alternatif jawaban dan bobot nilai (skor) sebagai berikut : sangat setuju = 4, setuju = 3, tidak setuju = 2, sangat tidak setuju = 1.

2. Studi kepustakaan, dilakukan dengan cara membaca dan mengutip langsung dan tidak langsung dari literatur yang berkaitan dengan variabel penelitian

### 3.6 Uji Coba Kuesioner

Penyusunan *item* pada instrumen pengukuran skala sikap berupa kuesioner dimodifikasi dari beberapa *item* skala sikap yang terdapat pada buku *Penyusunan Skala Psikologi*, Saifudin Azwar (2003b), kemudian disusun berdasarkan keperluan yang disesuaikan dengan kondisi yang ada pada obyek penelitian. Kemudian kuesioner disebarkan pada subyek penelitian, selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini validitas instrumen berupa kuesioner yang jumlah pernyataannya 54 *item*, kemudian diujicobakan pada 30 responden dan dihitung dengan rumus korelasi *product moment* dengan menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 16.

### 3.7 Pengujian Reliabilitas dan Validitas Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data harus memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi. validitas menurut Bilson (2004:172) adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan.

Untuk mendapatkan perhitungan reliabilitas instrumen sikap terhadap layanan *American Corner* hanya digunakan butir soal yang valid, berdasarkan penghitungan validitas instrumen. Metode yang sering digunakan untuk menentukan kevalidan instrumen adalah rumus korelasi *product moment*, yaitu mengkorelasikan antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total atau biasa disebut *inter item-total correlation* (Muhammad, 2009). Besarnya harga korelasi setiap butir menunjukkan besarnya tingkat kevalidan instrumen.

Menurut Sugiyono (2005), Untuk menguji instrumen jumlah sampel yang digunakan 30 responden. Selanjutnya, menurut muhammad (2009: 130), “umumnya satu item dinyatakan valid jika memiliki harga di atas 0,3”. Berdasarkan pendapat tersebut, maka kriteria dalam penelitian ini, instrumen dinyatakan valid jika  $r > 0,3$  dan instrumen tidak valid jika  $r < 0,3$ . Untuk pengujian instrumen ini menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16.

Setelah instrumen dinyatakan valid, maka reliabilitas instrumen tersebut diuji. Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Husein,2003). Sementara Bilson (2004) menyatakan bahwa kuesioner yang handal adalah kuesioner yang telah dicoba berulang-ulang kepada kelompok yang sama dan akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini teknik perhitungan reliabilitas menggunakan koefisien *alpha* cronbach dengan bantuan SPSS.

Pada pengujian reliabilitas instrumen dinyatakan reliable atau handal, jika *alpha* hitung lebih besar dari 0,6 (Agus, 2009). Maka kriteria dalam penelitian ini, instrumen reliable jika  $\alpha > 0,6$  dan instrumen tidak reliable jika  $\alpha < 0,6$ . Dan dari perhitungan didapat reliabilitas butir instrumen sebesar  $\alpha = 0,966$ , berarti bahwa reliabilitas instrumen sikap terhadap layanan *American Corner* tinggi. Untuk pengujian validitas dan reliabilitas instrumen ini menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16.

### 3.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha*. Untuk uji validitas dan

reliabilitas instrumen ini menggunakan *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 16.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen yang dibagikan kepada 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.4 sampai dengan Tabel 3.6 dibawah ini.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Sikap dari Aspek Kognitif

No. Butir	Indikator	R hitung	R kritis	Ket
1	Kemutakhiran	0,764	0,30	Valid
2	Luas pengetahuan	0,666	0,30	Valid
4	Keramahan	0,531	0,30	Valid
5	Kesediaan membantu	0,586	0,30	Valid
6	Relevansi dengan bidang ilmu	0,653	0,30	Valid
7	Kelengkapan	0,706	0,30	Valid
10	Ketrampilan	0,716	0,30	Valid
11	Jadwal layanan	0,303	0,30	Valid
14	Layanan fotokopi	0,639	0,30	Valid
17	Kenyamanan	0,502	0,30	Valid
25	Jenis koleksi buku	0,492	0,30	Valid
32	Sistem pencarian koleksi	0,621	0,30	Valid
35	Jaringan internet	0,531	0,30	Valid
41	Layanan internet	0,606	0,30	Valid
43	Akses multimedia	0,520	0,30	Valid
49	Jenis koleksi jurnal cetak dan majalah	0,575	0,30	Valid
50	Jenis koleksi DVD	0,353	0,30	Valid
51	Jenis koleksi jurnal <i>online</i>	0,532	0,30	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0,911		<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.911 yang berarti bahwa konstruk delapan belas (18) pernyataan variabel sikap dari aspek kognitif adalah *reliable*. Hal ini menunjukkan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan tersebut. Seluruh butir pertanyaan adalah valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,30).

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Sikap dari Aspek Afektif

No. Butir	Indikator	R hitung	r kritis	Ket
3	Kemutakhiran	0,604	0,30	Valid
8	Kenyamanan	0,557	0,30	Valid
9	Luas pengetahuan	0,544	0,30	Valid
15	Akses multimedia	0,345	0,30	Valid
16	Kelengkapan	0,328	0,30	Valid
19	Jadwal layanan	0,493	0,30	Valid
21	Keramahan	0,384	0,30	Valid
26	Layanan internet	0,447	0,30	Valid
27	Jenis koleksi buku	0,600	0,30	Valid
28	Layanan fotokopi	0,605	0,30	Valid
29	Relevansi dengan bidang ilmu	0,532	0,30	Valid
33	Ketrampilan	0,425	0,30	Valid
34	Sistem pencarian koleksi	0,405	0,30	Valid
37	Kesediaan membantu	0,753	0,30	Valid
39	Jaringan internet	0,577	0,30	Valid
46	Jenis koleksi jurnal	0,572	0,30	Valid
47	Jenis koleksi DVD	0,428	0,30	Valid
48	Jenis koleksi jurnal cetak dan majalah	0,555	0,30	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0,883		<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 3.3 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.883 yang berarti bahwa konstruk delapan belas (18) pernyataan variabel sikap dari aspek afektif adalah *reliable*. Hal ini menunjukkan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan tersebut. Seluruh butir pernyataan adalah valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,30).

Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Sikap dari Aspek Konatif

No. Butir	Indikator	R hitung	r kritis	Ket
12	Kesediaan membantu	0,670	0,30	Valid
13	Keramahan	0,550	0,30	Valid
18	Kemutakhiran	0,490	0,30	Valid
20	Kelengkapan	0,379	0,30	Valid
22	Layanan fotokopi	0,643	0,30	Valid
23	Akses multimedia	0,642	0,30	Valid
24	Jaringan internet	0,313	0,30	Valid
30	Layanan internet	0,440	0,30	Valid
31	Jenis koleksi buku	0,861	0,30	Valid
36	Kenyamanan	0,509	0,30	Valid
38	Relevansi dengan bidang ilmu	0,687	0,30	Valid
40	Sistem pencarian koleksi	0,502	0,30	Valid
42	Jadwal pelayananan	0,721	0,30	Valid
44	Ketrampilan	0,715	0,30	Valid
45	Luas pengetahuan	0,610	0,30	Valid
52	Jenis koleksi DVD	0,516	0,30	Valid
53	Jenis koleksi jurnal cetak dan majalah	0,660	0,30	Valid
54	Jenis koleksi jurnal <i>online</i>	0,621	0,30	Valid
	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	0,914		<i>Reliable</i>

Berdasarkan tabel 3.4 di atas, koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0.914 yang berarti bahwa konstruk delapan belas (18) pernyataan variabel sikap dari aspek konatif adalah *reliable*. Hal ini menunjukkan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pernyataan tersebut. Seluruh butir pernyataan adalah valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,30).

### 3.9 Teknik Analisa Data

Setelah kuesioner dikumpulkan dari responden, kemudian data yang diperoleh dianalisis. Analisis data dilakukan menggunakan analisis deskriptif yaitu analisis data pada masing-masing variabel. Hasil penghitungan tersebut kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Langkah yang ditempuh sebagai berikut : mengolah data mentah dari hasil penelitian dengan bantuan SPSS for Windows Release 16.0. Hasil pengolahan data deskriptif adalah rata-rata, modus, median, standar deviasi, varian, nilai maksimum, nilai minimum, range dan jumlah nilai. Untuk mengukur hasil pengukuran skala sikap digunakan kategori dari hasil pembobotan skor yang diperoleh, bobot dihitung dari skor yang didapat dibagi jumlah responden. Adapun kategori skala sikap ditentukan sebagai berikut :

0 - 1 = Sangat negatif

1,1 - 2 = negatif

2.1 - 3 = positif

3,1 - 4 = sangat positif

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dibahas atau diuraikan tentang konteks penelitian terlebih dahulu untuk memberi gambaran yang lebih detail tentang subyek penelitian. Kemudian akan dibahas hasil pengumpulan kuesioner dan pengolahan data serta analisisnya.

#### **4. 1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (IAIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan IAIN Walisongo adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Upaya mencapai tujuan tersebut dilakukan melalui kegiatan pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek: menghimpun, mengadakan, mengolah, menyimpan dan menyebarkan informasi kepada seluruh sivitas akademika dan masyarakat yang memerlukannya.

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan IAIN Walisongo Semarang. Perpustakaan ini dibuka secara resmi pada tanggal 15 September 1973, tiga tahun setelah peresmian lembaga induknya (IAIN).

Pada awal berdirinya, perpustakaan menempati satu ruangan di gedung kampus IAIN, Jl. Ki Mangunsarkoro No. 17 Semarang. Tahun 1976 IAIN pindah ke kampus baru di Jrah dan perpustakaan menempati dua ruangan di gedung C. Selanjutnya pada tahun 1979 perpustakaan menempati gedung tersendiri (yang saat ini menjadi gedung Rektorat). Pada awal tahun 1994 perpustakaan pindah ke gedung baru berlantai 2 di kampus III, Jl. Prf. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang hingga sekarang.

#### 4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan

Visi :

Terkemuka dan unggul dalam penyediaan layanan dan akses informasi ilmu-ilmu keIslaman multidisipliner.

Misi:

- a. Menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada civitas akademika IAIN Walisongo dan masyarakat luas
- b. Memberikan pelayanan koleksi (*printed/non printed material*) dan sumber-sumber informasi ilmiah lain yang dibutuhkan oleh civitas akademika IAIN Walisongo serta masyarakat lain
- c. Mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan.

Tujuan:

- a. Menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pemanfaatan perpustakaan yang optimal.
- b. Mewujudkan petugas perpustakaan yang profesional, penuh tanggungjawab, berdedikasi, dan memiliki komitmen untuk memajukan perpustakaan.
- c. Menjamin terpenuhinya koleksi buku dan non-buku, termasuk koleksi yang berbasis elektronik seperti CD-ROM, dan lain-lain, yang diperlukan dalam kegiatan belajar mengajar dan penelitian.
- d. Mewujudkan sistem pelayanan yang profesional, berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemustaka
- e. Memberikan kesempatan yang luas bagi pemakai untuk dapat mengakses informasi ke berbagai sumber dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi modern (komputer, internet).
- f. Melaksanakan sistem pengelolaan administrasi yang efektif dan efisien untuk menunjang proses perencanaan dan pengembangan program kerja.
- g. Mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif bagi peningkatan prestasi dengan semangat kompetisi yang sehat.



- h. Membangun jaringan kerjasama dan hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan dengan berbagai pihak, baik dalam rangka pemanfaatan bersama sumber informasi (*Resource sharing*) maupun kegiatan-kegiatan lain.
- i. Mengusakan tersedianya sumber dana untuk membiayai berbagai kegiatan melalui optimalisasi asset..

#### 4.1.3 Tugas pokok Perpustakaan

Tugas pokok UPT Perpustakaan adalah memberikan pelayanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, mengadakan kerjasama antar Perpustakaan, membuat rencana pengembangan, mengendalikan, mengevaluasi, dan menyusun laporan kepastakaan. Perpustakaan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Rektor. Perpustakaan terdiri dari: Kepala dan enam koordinator bidang. Lima bidang tersebut adalah Bidang Tata Usaha, Layanan Teknis, Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan *American Corner*, dan Bidang Otomasi dan Perkembangan.

#### 4.1.4 Gedung dan Fasilitas

UPT Perpustakaan IAIN Walisongo menempati dua buah unit gedung berlantai dua dengan luas 2.200 m<sup>2</sup> yang berlokasi di kampus III Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang. Adapun fasilitas yang disediakan adalah sebagai berikut:

Unit 1 Lantai 1:

Ruang Kepala Perpustakaan, ruang sirkulasi, ruang koleksi Islam (dengan nomor klasifikasi 2X0 – 2X9), ruang baca, Katalog Online.

Unit 1 Lantai 2:

Ruang koleksi umum (000-900), koleksi dan layanan referens, ruang baca, katalog *online* (OPAC), ruang pengolahan dan perbaikan bahan pustaka, dan buku tandon, toilet.

Unit 2 Lantai 1:

Ruang Tata Usaha, lobby, penitipan tas/barang, ruang internet, fotokopi, dan one stop shopping.

Unit 2 Lantai 2:

Layanan hotspot, ruang otomasi, ruang *American Corner*, ruang multimedia.

#### **4.1.5 Profil *American Corner***

*American Corner* adalah pusat informasi yang merupakan hasil kerja sama IAIN Walisongo Semarang dengan Kedutaan Besar Amerika Serikat di Jakarta. Kerja sama ini dimaksudkan agar kedua belah pihak dapat saling memahami perbedaan sosial budaya negara dan bangsa Amerika Serikat dengan Indonesia. Dengan saling memahami perbedaan tersebut diharapkan ada saling peningkatan kualitas dalam segala bidang terutama bidang peningkatan akademik. *American Corner* mulai beroperasi pada tanggal 25 Januari 2005 dan terbuka untuk masyarakat umum. *American Corner* menyediakan sumber-sumber informasi dalam bentuk buku, jurnal, CD-ROM, DVD dan jurnal elektronik. Semua koleksi di *American Corner* hanya untuk dibaca di tempat atau difotokopi. Di *American Corner* pemustaka juga dapat mengakses informasi lewat internet. *American Corner* IAIN Walisongo dikelola oleh 4 (empat) orang yaitu Miswan, S.Ag, SIP, M.Hum (Kepala Perpustakaan sekaligus sebagai Direktur *American Corner*), Muhammad Nafi Annury, M.Pd (Asisten Direktur), Drs. Abdul Hakim, M.Ag dan Ana Afida, S.Ag, SIP (staf *American Corner*), yang bertempat di gedung 2 lantai 2 perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

#### **4.1.6 Koleksi dan Pelayanan *American Corner***

##### **Koleksi**

Sampai saat ini *American Corner* IAIN Walisongo memiliki koleksi buku, jurnal dan majalah sebanyak 1150 judul dan 1264 eksemplar yang mencakup berbagai bidang disiplin ilmu, terutama ilmu-ilmu sosial. Disamping koleksi buku, *American Corner* memiliki sejumlah koleksi bukan buku (*nonbook materials*) seperti CD-ROM, VCD, DVD sebanyak 100 judul dan 314 buah.

## Pelayanan

### 1. Hari dan jam buka

Layanan *American Corner* dibuka setiap hari dengan pengaturan sebagai berikut:

- Senin – Kamis: Pukul 08.00 - 15.30
- Jum'at : Pukul 08.00 - 11.00  
Pukul 13.00 - 14.30

### 2. Sistem Layanan: Terbuka (pemustaka bisa akses langsung ke koleksi)

### 3. Jenis Layanan

#### a. Layanan koleksi

Layanan yang diberikan oleh *American Corner* untuk semua koleksi, baik koleksi umum maupun koleksi referensi, jurnal dan majalah hanya untuk dibaca di tempat atau difotokopi.

#### b. Layanan internet

Menyediakan layanan internet gratis untuk pemustaka.

#### c. Layanan multimedia

Dalam layanan ini *American Corner* menyediakan produk-produk audio dan video, seperti CD dan DVD koleksi musik dan film, dan CD-ROM untuk sumber referensi.

#### d. Layanan fotokopi

Layanan ini disediakan untuk pemustaka yang memerlukan informasi dari koleksi buku, majalah maupun jurnal yang dibutuhkan.

#### e. Penyelenggaraan kegiatan

*American Corner* menyelenggarakan berbagai kegiatan yang bersifat edukatif, intelektual, rekreatif dan kultural seperti seminar, diskusi, bedah buku, talkshow, pemutaran film dan lain-lain yang dilaksanakan secara insidental.

#### 4.1.7 Fasilitas *American Corner*

Fasilitas *American Corner* adalah semua peralatan dan perlengkapan pokok dan penunjang agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan baik. Adapun fasilitas yang ada di *American Corner* IAIN Walisongo Semarang adalah sebagai berikut:

No	Nama Barang	No	Nama Barang	No	Nama Barang
1.	Rak Buku	9.	LCD	17.	Almari DVD
2.	Meja Baca	10.	TV	18.	Printer
3.	Kursi Baca	11.	Rak TV	19.	Sofa
4.	Meja Komputer	12.	Player	20.	AC
5.	Almari Kabinet	13.	Komputer	21.	Kamera
6.	Faximile	14.	Meja Kerja	22.	Mesin FC
7.	Telephon	15.	Rak Majalah		
8.	Laptop	16.	Kursi Petugas		

Sumber: Data inventaris *American Corner* IAIN Walisongo

## 4.2 HASIL PENGOLAHAN DATA

Data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 98 orang responden dan semua kembali dengan 54 *item* skala pengukuran yang sudah terjawab dengan lengkap.

### 4.2.1 Data Penelitian Variabel Sikap terhadap Layanan *American Corner*

Penelitian ini memakai landasan skema triadik yang menyatakan bahwa struktur sikap terdiri atas tiga komponen yang saling menunjang, yaitu komponen kognitif, komponen afektif, dan komponen konatif (Azwar, 2003a: 23). Analisis data yang diolah merupakan data ketiga aspek sikap terhadap layanan *American Corner* pada koleksi, pelayanan, fasilitas dan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil perhitungan statistik deskriptif diperoleh skor rata-rata 202.43; simpangan baku 28, 746; varians 826,330; modus 163; median 203,50.

## 4.2.2 Deskripsi Aspek Kognitif Sikap Pemustaka terhadap Layanan *American Corner* di Perpustakaan

### 4.2.2.1 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Koleksi *American Corner*

Pada aspek kognitif pemustaka terhadap layanan koleksi (Tabel 4.1), dapat dilihat bahwa skor total yang diperoleh dari responden adalah 1886, untuk mencari bobot total adalah dengan membagi skor total dengan 686 yang merupakan hasil perkalian dari jumlah responden (98) dengan jumlah kuesioner yang diajukan (7), sehingga bobot total sikap kognitif pemustaka terhadap koleksi diperoleh angka 2,7. Ini berarti sikap kognitif pemustaka terhadap koleksi *American Corner* termasuk dalam kategori positif.

Tabel 4. 1 Sikap kognitif pemustaka terhadap koleksi Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN								RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%				
1	1	1%	29	30%	55	56%	13	13%	98	276	2,8	100%
6	5	5%	44	45%	39	40%	10	10%	98	250	2,6	100%
7	3	3%	56	57%	30	31%	9	9%	98	241	2,5	100%
25	3	3%	15	15%	60	61%	20	20%	98	293	3,0	100%
49	2	2%	24	24%	65	66%	7	7%	98	273	2,8	100%
50	4	4%	31	32%	44	45%	19	19%	98	274	2,8	100%
51	0	0%	25	26%	63	64%	10	10%	98	279	2,8	100%
<b>TOTAL</b>	18	2%	224	33%	356	52%	88	13%		<b>1886</b>	<b>19,2</b>	100%
<b>RATA-RATA</b>											<b>2,7</b>	

Dari variable sikap kognitif pemustaka terhadap koleksi *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo seperti pada tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden untuk pernyataan nomor 1(kemutakhiran koleksi) yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 29 atau 30%; setuju 55 atau 56% dan sangat setuju 13 atau 13%. Jika dilihat dari skor yang diperoleh atas jawaban responden adalah 276. Jawaban responden untuk pernyataan nomor 6 (kesesuaian koleksi dengan bidang ilmu) adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 5 atau 5%; tidak setuju 44 atau 45%; setuju 39 atau 40% dan sangat setuju 10 atau 10% dengan total skor 250. Kemudian untuk pernyataan nomor 7 (kelengkapan koleksi) responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 56 atau 57%; setuju 30 atau 31%; sangat setuju 9 atau 9%. Pernyataan

ini memperoleh total skor 241. Pernyataan nomor 25 (bervariasinya koleksi buku) responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 15, atau 15%; setuju 60 atau 61%; dan sangat setuju 20 atau 20%. Pernyataan ini mendapat skor 293. Sedangkan pernyataan nomor 49 (bervariasinya koleksi jurnal cetak dan majalah) jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 24 atau 24%; setuju 65 atau 66%; sangat setuju 7 atau 7% dan mendapat skor 273. Pernyataan nomor 50 (bervariasinya koleksi DVD) jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 4 atau 4%; tidak setuju 31 atau 32%; setuju 44 atau 45%; sangat setuju 19 atau 19%. Pernyataan ini mendapat skor 274. Dan jawaban responden untuk pernyataan nomor 51 (bervariasinya koleksi jurnal *online*) adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 25 atau 26%; setuju 63 atau 64% dan sangat setuju 10 atau 10%. Dari keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan aspek kognitif terhadap koleksi, pernyataan yang mendapat skor tertinggi adalah pernyataan nomor 25 (bervariasinya koleksi buku di Amcor) dengan mendapat nilai positif (3,0). Ini berarti bahwa pemustaka menanggapi positif terhadap bervariasinya koleksi buku di *American Corner*. Namun masih ada juga pemustaka yang menyatakan sangat tidak setuju yaitu sebanyak 3%. Pernyataan nomor 1, yang berkaitan dengan kemutakhiran koleksi dan pernyataan nomor 49 (bervariasinya jenis koleksi jurnal cetak dan majalah), 50(bervariasinya jenis koleksi DVD), dan 51(bervariasinya jenis koleksi jurnal *online*) mempunyai bobot yang sama yaitu 2,8 yang artinya berada pada kategori positif. Kemudian pernyataan nomor 6 yang berkaitan dengan kesesuaian dengan kebutuhan informasi mendapat bobot 2,6 yang berarti disikapi pemustaka secara positif. Sedangkan pernyataan yang terkait dengan kelengkapan koleksi yaitu pernyataan nomor 7 (kelengkapan koleksi) mendapat bobot 2,5 yang berarti bahwa sikap pemustaka terhadap kelengkapan koleksi *American Corner* masuk kategori positif.

Dengan demikian jawaban responden secara keseluruhan terhadap pernyataan yang berkaitan dengan sikap kognitif terhadap koleksi yang menyatakan sangat tidak setuju (3%); tidak setuju (33%); setuju (52%); sangat setuju (13%). Ini menunjukkan bahwa responden setuju dengan koleksi yang ada di *American Corner*.

Pada aspek kognitif terhadap koleksi ini, bobot tertinggi ini ditunjukkan oleh pernyataan nomor 25. Ini menunjukkan bahwa koleksi *American Corner* yang ada di Perpustakaan IAIN Walisongo bervariasi. Berdasarkan data tersebut diinterpretasikan bahwa sikap mayoritas responden terhadap keberadaan koleksi buku *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo adalah positif. Secara teoritis bahwa keberadaan buku telah memadai. Hal ini sesuai dengan keberadaan jenis bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi yang membutuhkan berbagai jenis koleksi. Sebagaimana penelitian tentang layanan yang pernah dilakukan oleh Sutaryono (2009) bahwa koleksi yang bervariasi dapat sangat dibutuhkan oleh pemustaka agar dapat memahami dengan berbagai macam informasi. Namun dalam hal kelengkapan koleksi di *American Corner* menunjukkan masih belum memenuhi kebutuhan studi pemustaka. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Jonner Hasugian (2006) tentang layanan perpustakaan yang menyatakan bahwa koleksi buku perpustakaan masih belum memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini mengindikasikan bahwa jumlah koleksi *American Corner* saat ini masih belum mencukupi kebutuhan studi mereka. Bagi pengelola perpustakaan, data ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan koreksi terhadap kebijakan pengadaan terutama dalam hal pengajuan permintaan buku dan koleksi yang lain.

#### **4.2.2.2 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Pelayanan *American Corner***

Pada indikator sikap kognitif pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* (Tabel 4.2) skor total yang diperoleh dari responden adalah 1113, secara bobot, nilai yang dicapai adalah 2,8. Dengan demikian maka indikator sikap kognitif pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo termasuk dalam kategori positif. Secara rinci empat (4) indikator pernyataan mengenai sikap kognitif terhadap pelayanan *American Corner* ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Pelayanan *American Corner*

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN								RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%				
11	2	2%	30	31%	57	58%	9	9%	98	269	2,7	100%
14	3	3%	31	32%	46	47%	18	18%	98	275	2,8	100%
32	1	1%	19	19%	64	65%	14	14%	98	287	2,9	100%
41	2	2%	25	26%	54	55%	17	17%	98	282	2,9	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	8	2%	105	27%	221	56%	58	15%		<b>1113</b>	<b>11,3</b>	<b>100%</b>
											<b>2,8</b>	

Variabel sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* untuk indikator sikap kognitif terhadap pelayanan *American Corner* seperti pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa dari empat (4) pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan *American Corner*. Pernyataan nomor 11(kesesuaian jadwal layanan) responden yang menjawab sangat tidak setuju atau 2%; tidak setuju 30 atau 31%; setuju 57 atau 58%; sangat setuju 9 atau 9%. Pernyataan nomor 14(layanan foto kopi) jawaban responden sebagai berikut:sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 31 atau 32%; setuju 46 atau 47% dan setuju 18 atau 18%. Dan jawaban responden yang berkaitan dengan sistem pencarian koleksi yaitu pernyataan nomor 32 yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 19 atau 19%; setuju 64 atau 65%; sangat setuju 14 atau 14%. Pernyataan nomor 41(tentang layanan internet) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 25 atau 26%; setuju 54 atau 55%; sangat setuju 17 atau 17%. Sedangkan kalau dilihat dari jumlah skor dan bobot, mengindikasikan bahwa pernyataan nomor 32 yang berkaitan dengan sistem pencarian sendiri koleksi ke rak dan 41 yang berkaitan dengan layanan internet, mempunyai bobot yang sama yaitu 2,9. Namun untuk pernyataan nomor 32 mendapat skor tertinggi karena mendapat angka 287. Ini menunjukkan bahwa menurut responden bahwa sistem layanan koleksi di *American Corner* sangat efektif karena pemustaka bisa mencari sendiri langsung ke rak. Pernyataan nomor 14(layanan foto kopi) mendapat skor 275 dengan bobot 2,8. Ini menunjukkan bahwa layanan foto kopi diyakini oleh pemustaka sangat membantu untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan karena semua koleksi cetak di *American Corner* tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang. Untuk pernyataan nomor 11 yang berkaitan dengan jadwal



pelayanan *American Corner* mendapat skor 269 dengan bobot 2,7. Dengan demikian secara keseluruhan aspek kognitif terhadap pelayanan *American Corner* termasuk pada kategori positif.

Dari keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan aspek kognitif terhadap pelayanan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (27%); setuju (56%); sangat setuju (15%). Dengan demikian pelayanan di *American Corner* disikapi positif oleh pemustaka.

Data tentang sikap responden terhadap sistem pelayanan menunjukkan bahwa 56% responden menyatakan bahwa sistem pelayanan Perpustakaan *American Corner* saat ini memuaskan. Interpretasi terhadap data tersebut adalah bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa sistem pelayanan yang disediakan oleh *American Corner* telah memuaskan pengunjung. Dengan demikian, sikap mayoritas responden terhadap sistem pelayanan adalah positif. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bryson (2003: 383-384) mengemukakan bahwa perpustakaan harus berfokus pada layanan. Oleh karena itu, hubungan dengan pemustaka yang dekat adalah suatu keharusan sehingga perpustakaan dapat memahami kebutuhan pemustaka dan cara untuk mencapai kepuasan pemustaka.

#### 4.2.2.3 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap Fasilitas *American Corner*

Pada indikator sikap kognitif pemustaka terhadap fasilitas *American Corner*, skor total yang diperoleh dari responden adalah 830, secara bobot mempunyai nilai 2,8. Ini berarti sikap kognitif pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* termasuk dalam kategori positif.

Tabel 4.3 Sikap kognitif pemakai terhadap fasilitas Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN								RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%				
17	0	0%	22	22%	61	62%	15	15%	98	287	2,9	100%
35	1	1%	36	37%	53	54%	8	8%	98	264	2,7	100%
43	1	1%	27	28%	56	57%	14	14%	98	279	2,8	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	2	1%	85	29%	170	58%	37	13%		<b>830</b>	<b>8,4</b>	<b>100%</b>
											<b>2,8</b>	

Aspek kognitif pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* sebagaimana tabel statistik deskriptif yang ada (Tabel 4.3), bahwa dari tiga (3) pernyataan yang berkaitan dengan fasilitas *American Corner*, yaitu pernyataan nomor 17(kenyamanan fasilitas fisik) responden yang memilih kategori sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 22 atau 22%; setuju 61 atau 62%; sangat setuju 15 atau 15%. Pernyataan yang berkaitan dengan jaringan internet yaitu pernyataan nomor 35, jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 36 atau 37%; setuju 53 atau 54%; sangat setuju 8 atau 8%. Jawaban responden untuk pernyataan nomor 43(akses multimedia) adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 27 atau 28%; setuju 56 atau 57%; setuju 14 atau 14%. Dilihat dari skor dan bobot pernyataan tersebut, yang mendapat skor tertinggi adalah pernyataan nomor 17 mengenai kenyamanan fasilitas secara fisik dengan total skor 287 dan mempunyai bobot nilai 2,9 yang berarti berada pada kategori positif. Ini menunjukkan bahwa secara fisik fasilitas yang ada di ruang *American Corner* memberi kenyamanan pada pengunjung yang datang. Pada pernyataan nomor 43 yang berkaitan dengan akses multimedia di *American Corner* juga berada pada kategori positif, karena mendapat skor 279 dengan bobot nilai 2,8. Kemudahan akses *Virtual Library* yang berisi jurnal online di *American Corner* yang dinyatakan dalam kuesioner nomor 35 berada pada kategori positif dengan mendapat skor 264 dan bobot nilai 2,7.

Dilihat dari jawaban responden terhadap seluruh pernyataan yang berkaitan dengan aspek kognitif terhadap fasilitas *American Corner*, yang menyatakan sangat tidak setuju (1%); tidak setuju (29%); setuju (58%); sangat setuju (13%), ini berarti bahwa responden menanggapi baik terhadap fasilitas yang ada di *American Corner*.

Tanggapan pemustaka pada kuesioner nomor 17 menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di dalam ruang *American Corner* mampu memberi kenyamanan kepada pengunjung yang datang. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa kenyamanan dan aspek perilaku pemustaka harus diperhatikan dan menjadi dasar pertimbangan utama dalam merencanakan gedung perpustakaan. Di samping itu pada waktu membangun gedung perpustakaan, perlu juga direncanakan system informasi manajemen perpustakaan, baik yang berbasis manual maupun

terotomasi.(Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2004: 18)

Sesuai dengan pernyataan di atas *American Corner* dalam upaya meningkatkan kunjungan pemustaka, menyediakan akses multimedia yang dapat digunakan pemustaka untuk mendapatkan tambahan informasi, dan untuk melengkapi koleksi yang tercetak, *American Corner* telah menyediakan *virtual library* yang diharapkan dapat diakses oleh pemustaka yang berkunjung ke *American Corner*.

#### 4.2.2.4 Sikap Kognitif Pemustaka terhadap SDM *American Corner*

Pada aspek sikap kognitif pemustaka terhadap sumber daya manusia di *American Corner* (Tabel 4.4) dapat dilihat bahwa skor total yang diperoleh dari responden adalah 1106, secara bobot, skor tersebut dapat disetarakan dengan nilai 2,8. Ini berarti bahwa aspek sikap kognitif pemustaka terhadap SDM *American Corner* berada pada kategori positif. Secara rinci aspek sikap kognitif tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Sikap kognitif pemustaka terhadap sdm Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN								RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS	%				
2	1	1%	39	40%	52	53%	6	6%	98	259	2,6	100%
4	3	3%	17	17%	61	62%	17	17%	98	288	2,9	100%
5	3	3%	12	12%	66	67%	17	17%	98	293	3,0	100%
10	2	2%	35	36%	50	51%	11	11%	98	266	2,7	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	9	2%	103	26%	229	58%	51	13%		<b>1106</b>	<b>11,2</b>	<b>100%</b>
											<b>2,8</b>	

Hasil olah data pada tabel di atas menunjukkan bahwa pernyataan yang berkaitan dengan SDM di *American Corner*, pernyataan nomor 2(kemampuan staf *American Corner* dalam melayani pemustaka secara cepat dan tepat) responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 39 atau 40%; setuju 52 atau 53%; sangat setuju 6 atau 6%. Jawaban responden untuk pernyataan nomor 4 yang berkaitan dengan keramahan staf *American Corner* adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 17 atau 17%; setuju 61 atau 62%; sangat setuju 17 atau 17%. Untuk pernyataan nomor 5

(kesiapan staf *American Corner* dalam membantu pengunjung) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 12 atau 12%; setuju 66 atau 67%; sangat setuju 17 atau 17%. Jawaban responden untuk pernyataan nomor 10(kemampuan staf *American Corner* dalam memberikan petunjuk tentang cara memperoleh informasi yang diperlukan pemustaka dengan baik) yaitu sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 35 atau 36%; setuju 50 atau 51%; sangat tidak setuju 11 atau 11%. Sedangkan jika dilihat dari skor dan bobot dari kuesioner yang disebarakan kepada responden secara keseluruhan, bahwa skor tertinggi adalah untuk pernyataan nomor 5 yang berkaitan dengan kesiapan staf *American Corner* dalam membantu pemustaka mendapat skor 293 dengan bobot 3,0. Ini menunjukkan aspek sikap ini masuk dalam kategori positif. Kuesioner nomor 4 mengukur sikap kognitif responden terhadap keramahan staf *American Corner* kepada pengunjung yang menunjukkan bahwa aspek ini mempunyai skor 288 dengan bobot 2,9, yang berarti masuk dalam kategori positif. Pernyataan nomor 10 mengukur sikap kognitif responden terhadap kemampuan staf *American Corner* dalam memberikan petunjuk tentang cara memperoleh informasi yang diperlukan pemustaka dengan baik, memperoleh skor 266 dengan bobot 2,7. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kognitif tersebut masuk dalam kategori positif. Kuesioner yang mendapat skor 259 dan bobot 2,6 adalah pernyataan nomor 2 yang merupakan skala sikap untuk aspek kognitif yang mengukur kemampuan staf *American Corner* dalam melayani kebutuhan pengunjung dengan cepat dan tepat, termasuk dalam kategori positif.

Secara keseluruhan, jawaban responden terhadap aspek kognitif terhadap SDM *American Corner*, yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (26%); setuju (58%); sangat setuju (13%). Ini menunjukkan bahwa SDM di *American Corner*, mendapat tanggapan yang positif dari pemustaka.

Dari perhitungan secara statistik dapat terlihat bahwa sikap kognitif pemustaka terhadap SDM *American Corner* berada pada kategori positif. Berdasarkan data di atas bahwa kesiapan staf *American Corner* dalam membantu pengunjung mendapat skor tertinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa staf di *American Corner* siap dalam membantu pemustaka yang membutuhkan informasi. Kondisi seperti ini harus dipertahankan, bahkan harus selalu

ditingkatkan jika layanan *American Corner* ingin menjadi layanan unggulan di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Makarim (2006: 11-18) bahwa para pemustaka menginginkan pustakawan yang pintar, cerdas, rajin, mampu berkomunikasi secara interpersonal, berkepribadian matang, memahami perpustakaan yang dikelola, siap melayani pengguna, serta berdisiplin. Namun dalam kecepatan dan ketepatan staf dalam melayani pengunjung masih agak kurang, meskipun sudah masuk dalam kategori positif, sehingga masih perlu peningkatan dalam melayani kebutuhan pemustaka, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan atau bimbingan khusus.

#### 4.2.3 Deskripsi Aspek Afektif Sikap Pemustaka terhadap Layanan *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang

##### 4.2.3.1 Sikap Afektif Pemustaka terhadap Koleksi *American Corner*

Pada aspek afektif pemustaka terhadap koleksi *American Corner* (Tabel 4.5) skor total yang diperoleh dari responden adalah 1916 atau secara bobot total adalah 2,8. Dengan demikian maka indikator sikap afektif pemustaka terhadap layanan koleksi *American Corner* termasuk dalam kategori positif.

Tabel 4.5 Sikap afektif pemakai terhadap koleksi Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
3	3	3%	32	33%	49	50%	14	14%	98	270	2,8	100%
16	0	0%	45	46%	41	42%	12	12%	98	261	2,7	100%
27	1	1%	25	26%	61	62%	11	11%	98	278	2,8	100%
29	3	3%	28	29%	56	57%	11	11%	98	271	2,8	100%
46	0	0%	19	19%	65	66%	14	14%	98	289	2,9	100%
47	3	3%	29	30%	52	53%	14	14%	98	273	2,8	100%
48	1	1%	28	29%	59	60%	10	10%	98	274	2,8	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	11	2%	206	30%	383	56%	86	12%		<b>1916</b>	<b>19,6</b>	<b>100%</b>
											<b>2,8</b>	

Aspek afektif pemustaka terhadap layanan koleksi *American Corner* sebagaimana pada tabel (4.5) di atas menyatakan bahwa jawaban responden untuk pernyataan nomor 3 tentang sikap pemustaka yang senang dengan kemutakhiran koleksi *American Corner* adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 3 atau 3%;

tidak setuju 32 atau 33%; setuju 49 atau 50%; sangat setuju 14 atau 14%. Pernyataan nomor 16 (menyukai terhadap kelengkapan koleksi *American Corner*) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 45 atau 46%; setuju 41 atau 42%; sangat setuju 12 atau 12%. Jawaban responden untuk pernyataan nomor 27 (menyukai bervariasinya koleksi buku) yaitu: sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 25 atau 26%; setuju 61 atau 62%; sangat setuju 11 atau 11%. Pernyataan kuesioner nomor 29 (menyukai dengan kesesuaian koleksi) jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 28 atau 29%; setuju 56 atau 57%; sangat setuju 11 atau 11%. Kemudian untuk pernyataan nomor 46 (menyukai bervariasinya koleksi jurnal *online*) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 19 atau 20%; setuju 65 atau 66%; sangat setuju 14 atau 14%. Kuesioner nomor 47 yang berkaitan dengan menyukai bervariasinya koleksi DVD, responden yang menjawab sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 29 atau 30%; setuju 52 atau 53%; sangat setuju 14 atau 14%. Jawaban responden pada pernyataan nomor 48 yang menyatakan suka dengan bervariasinya jurnal cetak dan majalah di *American Corner* adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 28 atau 29%; setuju 59 atau 60%; sangat setuju 10 atau 10%.

Jika dilihat dari skor dan bobot sebagaimana terbaca pada tabel di atas, sikap afektif pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo menyatakan bahwa pernyataan nomor 46 mendapatkan skor terbanyak yaitu 289 dengan bobot nilai 2,9. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyukai bervariasinya koleksi jenis jurnal *online* di *American Corner*. Sedangkan yang mendapat skor terendah adalah pernyataan kuesioner nomor 16 (menyukai terhadap kelengkapan koleksi *American Corner*) dengan skor 261 dan bobot nilai 2,7. Ini menunjukkan bahwa responden menyukai terhadap kelengkapan koleksi di *American Corner*. Dalam pernyataan nomor 3 (kemutakhiran koleksi), nomor 27 (menyukai bervariasinya koleksi buku), nomor 29 (menyukai kesesuaian koleksi dengan bidang ilmu), nomor 47 (menyukai bervariasinya koleksi DVD) dan pernyataan nomor 48 (menyukai bervariasinya koleksi jurnal cetak dan majalah) mendapatkan bobot yang sama 2,8. Dengan

demikian sikap afektif pemustaka terhadap koleksi di *American Corner* berada pada kategori positif.

Dari semua pernyataan yang digunakan untuk mengukur skala sikap afektif terhadap koleksi *American Corner*, responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (30%); setuju (56%); sangat setuju (13%). Hal ini berarti bahwa aspek afektif terhadap koleksi *American Corner*, mendapat tanggapan positif dari pemustakanya.

Sebagaimana pengembangan koleksi yang ada di *American Corner* yaitu sama sekali tidak berhubungan dengan pengembangan koleksi perpustakaan, karena semua koleksi di *American Corner* merupakan pemberian dari IRC (*Information Resource Center*) berdasar permintaan dari perpustakaan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustakanya, sehingga koleksi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dengan demikian, merupakan suatu hal yang wajar jika pemustaka merasa senang dan menyikapi secara positif keberadaan koleksi yang ada di *American Corner*. Karena variatifnya dan kesesuaian koleksi dengan bidang ilmu yang digelutinya, keberadaan seperti ini akan berdampak positif karena koleksi yang ada di *American Corner* dapat dimanfaatkan untuk pemenuhan kebutuhan informasinya. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Riyanto (2003: 13) bahwa salah satu upaya ke arah pemenuhan kebutuhan itu adalah dengan tersedianya koleksi yang dibutuhkan.

#### **4.2.3.2 Sikap Afektif Pemustaka terhadap Pelayanan *American Corner***

Pada indikator sikap afektif pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* (Tabel 4.6) skor total yang diperoleh dari jawaban responden adalah 1127 dan bobot yang dicapai adalah 2,9. Dengan demikian maka indikator sikap afektif pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* termasuk dalam kategori positif. Secara rinci 4(empat) indikator pernyataan mengenai sikap afektif terhadap pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 4.6 Sikap afektif pemustaka terhadap pelayanan Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
<b>19</b>	0	0%	33	34%	56	57%	9	9%	98	270	2,8	100%
<b>26</b>	2	2%	21	21%	61	62%	14	14%	98	283	2,9	100%
<b>28</b>	2	2%	22	22%	61	62%	13	13%	98	281	2,9	100%
<b>34</b>	2	2%	15	15%	63	64%	18	18%	98	293	3,0	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	6	2%	91	23%	241	61%	54	14%		<b>1127</b>	<b>11,6 2,9</b>	<b>100%</b>

Pada tabel di atas (Tabel 4.6) dapat dilihat jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan kepada pemustaka. Untuk pernyataan nomor 19 yang berkaitan dengan menyukainya kesesuaian jadwal layanan, responden yang menyatakan sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 33 atau 34%; setuju 56 atau 57%; sangat setuju 9 atau 9%. Sedangkan skor yang diperoleh adalah 270 dengan bobot nilai 2,8 yang berarti responden menyenangi secara positif. Jawaban responden yang berkaitan dengan sikap menyukai layanan internet pada pernyataan nomor 26 yang menyatakan sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 21 atau 21%; setuju 61 atau 62%; sangat setuju 14 atau 14%. Dan untuk pernyataan nomor 28 tentang sikap menyukai layanan foto kopi, responden yang menyatakan sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 22 atau 22%; setuju 61 atau 62%; sangat setuju 13 atau 13%. Jika dilihat dari perolehan skor dan bobot, pernyataan nomor 26 (menyukai layanan internet) mendapat skor 283 dan nomor 28 (pernyataan yang berkaitan dengan menyukai layanan foto kopi) mendapat skor 281, sedang kedua pernyataan tersebut (26 dan 28) mendapat bobot nilai yang sama 2,9, yang berarti ditanggapi dengan positif oleh pemustaka. Jawaban responden untuk pernyataan nomor 34 (rasa nyaman dalam mencari sendiri koleksi) yang menyatakan sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 15 atau 15%; setuju 63 atau 64%; sangat setuju 18 atau 18%. Skor yang tertinggi dalam sikap afektif pemustaka terhadap pelayanan di *American Corner* yaitu pada pernyataan nomor 34 yang berkaitan dengan rasa nyaman dalam mencari sendiri koleksi mendapat skor 293 dengan bobot 3,0. Ini menunjukkan bahwa sistem pencarian sendiri koleksi langsung ke rak mendapat nilai positif dari pemustaka.



Jika dilihat dari jawaban responden terhadap seluruh pernyataan yang berkaitan dengan skala pengukuran aspek afektif terhadap pelayanan, yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (23%); setuju (61%); sangat setuju (14%) yang berarti bahwa aspek ini mendapat nilai baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas menunjukkan bahwa sikap afektif pemustaka terhadap pelayanan responden yang menyatakan setuju 61%. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka senang dengan pelayanan yang diberikan. Sedang pernyataan yang mendapat skor tertinggi adalah sistem pencarian koleksi, dimana koleksi *American Corner* tidak dipinjamkan tetapi hanya baca di tempat. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Sutaryono (2009) yang menunjukkan bahwa aspek afektif terhadap layanan perpustakaan adalah positif.

#### 4.2.3.3 Sikap Afektif Pemustaka terhadap Fasilitas *American Corner*

Pada sikap afektif pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* (Tabel 4.7) skor total yang diperoleh dari responden adalah 829, secara bobot aspek ini mendapat nilai sebesar 2,8, yang termasuk dalam kategori positif. Ini mengindikasikan bahwa pemustaka mempunyai perasaan senang terhadap fasilitas yang disediakan di *American Corner*. Secara rinci hasil tanggapan dari pemustaka terhadap 3(tiga) pernyataan dalam kuesioner yang diajukan sebagai indikator aspek afektif terhadap fasilitas *American Corner* dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Sikap afektif pemakai terhadap fasilitas Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
<b>8</b>	2	2%	27	28%	57	58%	12	12%	98	275	2,8	100%
<b>15</b>	3	3%	23	23%	59	60%	13	13%	98	278	2,8	100%
<b>39</b>	1	1%	29	30%	55	56%	13	13%	98	276	2,8	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	6	2%	79	27%	171	58%	38	13%		<b>829</b>	<b>8,4</b>	<b>100%</b>
											<b>2,8</b>	

Kuesioner nomor 8 merupakan skala pengukuran sikap afektif terhadap fasilitas fisik di dalam ruang *American Corner*, responden yang menyatakan sangat tidak setuju 2 atau 2%; tidak setuju 27 atau 28%; setuju 57 atau 58%;

sangat setuju 12 atau 12% dan mendapat total skor 275 dengan bobot 2,8. Sedangkan pernyataan nomor 15 yang berkaitan dengan sikap senang terhadap akses multimedia yang tersedia, jawaban responden yaitu: sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 23 atau 23%; setuju 59 atau 60%; sangat setuju 13 atau 13%. Dan jawaban responden dari pernyataan nomor 39 (jaringan internet yang bisa mengakses jurnal *online*) adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 29 atau 30; setuju 55 atau 56; sangat setuju 13 atau 13%. Dari ketiga pernyataan tersebut semua mendapat bobot 2,8. Hal ini menunjukkan bahwa sikap afektif pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* ditanggapi positif. Sedangkan total keseluruhan jawaban responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan aspek afektif terhadap fasilitas *American Corner*, yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (27%); setuju (58%); sangat setuju (13%). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang ada di *American Corner* secara umum dinilai baik.

Secara garis besar tanggapan dari responden menunjukkan fasilitas yang ada di *American Corner* perpustakaan IAIN Walisongo cukup menunjang untuk menciptakan kenyamanan di dalam ruang. Hal ini sesuai dengan pernyataan dalam *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004:18) disebutkan bahwa fasilitas perpustakaan adalah perabotan dan peralatan yang harus ada di perpustakaan. Perabotan adalah perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti berbagai meja-kursi kerja dan layanan, berbagai rak, berbagai jenis lemari dan laci, kereta buku dan lain-lain. Sedangkan peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan pelayanan seperti mesin tik, komputer, printer, *scanner*, mesin fotokopi, alat baca mikro dan lain-lain.

#### **4.2.3.4 Sikap Afektif Pemustaka terhadap SDM *American Corner***

Sikap afektif pemustaka terhadap SDM *American Corner* IAIN Walisongo (Tabel 4. 8) mempunyai skor total yang diperoleh dari jawaban responden 1093 dengan bobot nilai 2,8 ini berarti aspek afektif tersebut termasuk dalam kategori positif.

Tabel 4.8 Sikap afektif pemakai terhadap sdm Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
9	3	3%	39	40%	46	47%	10	10%	98	259	2,6	100%
21	1	1%	23	23%	63	64%	11	11%	98	280	2,9	100%
33	1	1%	27	28%	60	61%	10	10%	98	275	2,8	100%
37	3	3%	20	20%	64	65%	11	11%	98	279	2,8	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	8	2%	109	28%	233	59%	42	11%		<b>1093</b>	<b>11,1 2,8</b>	<b>100%</b>

Hasil olah data pada tabel di atas, menunjukkan bahwa kuesioner nomor 9 (menyukai kemampuan staf dalam melayani pengunjung dengan cepat dan tepat), jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 39 atau 40%; setuju 46 atau 47%; sangat setuju 10 atau 10%. Jika dilihat dari skor mendapat 259 dengan bobot nilai 2,6. Ini menunjukkan bahwa sikap afektif pemustaka terhadap kemampuan staf dalam melayani pengunjung dengan cepat dan tepat termasuk dalam kategori positif. Jawaban responden dari pernyataan nomor 21 (sikap menyukai keramahan staf) adalah sebagai berikut: sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 23 atau 23%; setuju 63 atau 64%; sangat setuju 11 atau 11%. Sedangkan hasil olah data menunjukkan bahwa aspek ini mendapat skor 280 dan bobot nilai 2,9, yang berarti masuk ke dalam kategori positif. Kuesioner nomor 33 tentang sikap menyukai kemampuan staf dalam memberikan petunjuk dalam mencari informasi, responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 27 atau 28%; setuju 60 atau 61%; sangat setuju 10 atau 10%. Skor yang diperoleh dari pernyataan ini 275 dengan bobot nilai 2,8. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ini berada pada kategori positif. Kuesioner nomor 37 mengukur sikap afektif responden terhadap kesiapan staf *American Corner* dalam membantu pengunjung. Jawaban responden dalam aspek ini sebagai berikut: sangat tidak setuju 3 atau 3%, tidak setuju 20 atau 20%, setuju 64 atau 65% dan setuju 11 atau 11%. Sedang skornya memperoleh 279 dengan bobot nilai 2,8, ini menunjukkan bahwa aspek ini disikapi pemustaka positif.

Dari keseluruhan indikator dalam pernyataan yang mengukur sikap afektif pemustaka terhadap SDM *American Corner*, seperti dapat kita lihat dari tabel di atas, responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%), tidak setuju (28%),

setuju (59%) dan sangat setuju (11%). Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa responden banyak yang menjawab setuju. Ini berarti bahwa sikap afektif pemustaka terhadap SDM *American Corner* ditanggapi positif.

Sikap afektif pemustaka terhadap SDM *American Corner* berada pada kategori positif, hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka menyukai kinerja SDM *American Corner*. Hasil olah data, menunjukkan bahwa aspek afektif terhadap SDM yang mempunyai skor tertinggi adalah pernyataan yang berkaitan dengan keramahan staf kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Reni Puji Astuti (2010) dan Sutaryono (2009). Sebagaimana dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia ditinjau dari sudut aspek sikap mental dapat diartikan sebagai nilai dari perilaku seseorang dalam mempertanggungjawabkan semua perbuatannya, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kehidupan berkeluarga, bermasyarakat, dan berbangsa (Suit dan Almasdi 2000:35).

#### 4.2.4 Deskripsi Aspek Konatif Sikap Pemustaka terhadap Layanan *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang

##### 4.2.4.1 Sikap Konatif Pemustaka terhadap Koleksi *American Corner*

Pada aspek konatif pemustaka terhadap layanan koleksi *American Corner* (Tabel 4. 9) skor total yang diperoleh dari responden adalah 1948, secara bobot, nilai yang dicapai adalah 2,8. Dengan demikian maka indikator sikap konatif pemustaka terhadap layanan koleksi *American Corner* termasuk dalam kategori positif.

Tabel 4.9 Sikap konatif pemustaka terhadap koleksi Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
18	1	1%	31	32%	57	58%	9	9%	98	270	2,8	100%
20	1	1%	33	34%	56	57%	8	8%	98	267	2,7	100%
31	1	1%	22	22%	61	62%	14	14%	98	284	2,9	100%
38	3	3%	27	28%	59	60%	9	9%	98	270	2,8	100%
52	4	4%	24	24%	53	54%	17	17%	98	279	2,8	100%
53	3	3%	15	15%	64	65%	16	16%	98	289	2,9	100%
54	3	3%	17	17%	60	61%	18	18%	98	289	2,9	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	16	2%	169	25%	410	60%	91	13%		<b>1948</b>	<b>19,8</b>	<b>100%</b>
											<b>2,8</b>	

Variabel sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* untuk indikator sikap konatif terhadap layanan koleksi *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo pada tabel statistik deskriptif yang ada, mengindikasikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan nomor 18 (pemustaka akan memanfaatkan koleksi karena mutakhir) yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 31 atau 32%; setuju 57 atau 58%; sangat setuju 9 atau 9%. Sedangkan skor yang diperoleh adalah 270. Pernyataan nomor 38 (akan memanfaatkan koleksi *American Corner* karena sesuai dengan bidang ilmu) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 27 atau 28%; setuju 59 atau 60%; sangat setuju 9 atau 9%. Sedangkan total skor yang diperoleh 270. Dan untuk pernyataan nomor 52 (pemanfaatan koleksi DVD karena bervariasi) jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 4 atau 4%; tidak setuju 24 atau 24%; setuju 53 atau 54%; sangat setuju 17 atau 17% dengan total skor 279. Dari ketiga pernyataan (18, 38, 52) mendapatkan bobot yang sama yaitu 2,8 yang artinya aspek konatif ketiga pernyataan tersebut berada dalam kategori positif. Pada pernyataan nomor 20 (pemanfaatan koleksi oleh pemustaka karena kelengkapannya) responden yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 33 atau 34%; setuju 56 atau 57%; sangat setuju 8 atau 8%. Pernyataan ini disikapi oleh responden positif dengan mendapat skor 267 dengan bobot 2,7. Jawaban responden untuk pernyataan 31 (pemanfaatan koleksi buku karena bervariasi) yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 22 atau 22%; setuju 61 atau 61%; sangat setuju 14 atau 14% dengan total skor 284. Pernyataan 53 (pemanfaatan koleksi jurnal cetak dan majalah karena bervariasi) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 15 atau 15%; setuju 64 atau 65%; sangat setuju 16 atau 16% dengan memperoleh total skor 289. Dan responden yang menjawab pernyataan nomor 54 (pemanfaatan koleksi jurnal *online* karena bervariasi) dengan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 17 atau 17%; setuju 60 atau 61%; sangat setuju 18 atau 18% dan skor yang diperoleh untuk pernyataan ini adalah 289. Dari pernyataan nomor 31, 53 dan 54 oleh pemustaka dinilai positif karena mendapatkan bobot yang sama yaitu 2,9.

Secara keseluruhan pernyataan kuesioner dari aspek konatif terhadap koleksi *American Corner*, responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (25%); setuju (60%); sangat setuju (13%). Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka setuju dengan koleksi di *American Corner*.

Koleksi *American Corner* sebagai media yang bertujuan menyebarkan informasi merupakan salah satu layanan di perpustakaan perguruan tinggi menyediakan koleksi buku yang relevan dengan kebutuhan studi mahasiswa. Seperti koleksi perpustakaan yang paling utama adalah buku. Para pemerhati perpustakaan sampai saat ini sepakat menyatakan bahwa primadona koleksi dari seluruh jenis perpustakaan di Indonesia adalah buku. Untuk perpustakaan perguruan tinggi, koleksi buku yang diutamakan adalah buku teks dan buku lainnya yang dapat mendukung kegiatan belajar mengajar.

Data menunjukkan bahwa mayoritas responden 60 % menyatakan bahwa koleksi *American Corner* sudah dimanfaatkan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan studi mereka. Dengan demikian, dapat diinterpretasikan bahwa sikap konatif responden terhadap koleksi buku positif. Sesuai dengan pernyataan Hiller (2009) bahwa koleksi perpustakaan akan dimanfaatkan oleh pemustaka jika koleksi tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Renie Puji Astuti (2010) yang menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan mendapat tanggapan positif dari pemustaka. Namun ada 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju terhadap koleksi di *American Corner*. Ini mengindikasikan bahwa jumlah koleksi buku yang tersedia di *American Corner* saat ini masih belum mencukupi kebutuhan studi mereka. Bagi pengelola perpustakaan, data ini dapat digunakan sebagai acuan untuk melakukan koreksi terhadap kebijakan pengadaan terutama dalam hal pembelian buku.

#### **4.2.4.2 Sikap Konatif Pemustaka terhadap Pelayanan *American Corner***

Aspek sikap konatif pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* (Tabel 4.10) secara keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan pelayanan *American Corner*, responden yang menyatakan sangat tidak setuju (1%); tidak setuju (19%); setuju (64%); sangat setuju (16%) dengan total skor 1159 dan secara bobot aspek ini mendapat nilai 3. Ini mengindikasikan bahwa pemustaka mempunyai

kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan *American Corner* dalam layanan fotokopi, layanan internet, sistem layanan koleksi dan jadwal pelayanan.

Tabel 4.10 Sikap konatif pemakai terhadap pelayanan Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
22	3	3%	19	19%	60	61%	16	16%	98	285	2,9	100%
30	0	0%	10	10%	65	66%	23	23%	98	307	3,1	100%
40	0	0%	15	15%	67	68%	16	16%	98	295	3,0	100%
42	1	1%	29	30%	59	60%	9	9%	98	272	2,8	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	4	1%	73	19%	251	64%	64	16%		<b>1159</b>	<b>11,8</b> <b>3,0</b>	<b>100%</b>

Variabel sikap pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* untuk aspek konatif bahwa pada pernyataan nomor 30 (pemanfaatan layanan internet) jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 10 atau 10%; setuju 65 atau 66%; sangat setuju 23 atau 23% dan mendapat skor tertinggi yaitu 307 dengan bobot nilai 3,1. Hal ini menunjukkan bahwa layanan internet di *American Corner* ditanggapi positif oleh pemustaka. Pernyataan nomor 40 (sistem layanan koleksi) responden yang menjawab sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 15 atau 15%; setuju 67 atau 68%; sangat setuju 16 atau 16%. Sedangkan dilihat dari total skor yang diperoleh adalah 295 dengan bobot nilai 3. Ini menunjukkan bahwa responden berniat memanfaatkan layanan koleksi *American Corner* karena dapat mencari sendiri koleksi di rak yang tersedia. Pernyataan nomor 22 (pemanfaatan layanan foto kopi) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 19 atau 19%; setuju 60 atau 61%; sangat setuju 16 atau 16% dan total skor yang diperoleh 285 dengan bobot 2,9. Ini menunjukkan bahwa layanan foto kopi di *American Corner* mendapat tanggapan positif. Pada pernyataan nomor 42 (kesesuaian jadwal pelayanan) jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 29 atau 30%; setuju 59 atau 60%; sangat setuju 9 atau 9%. Aspek konatif mengenai jadwal pelayanan yang sesuai ini mendapat tanggapan positif dengan bobot 2,8 dan total skor 272.

Hasil keseluruhan jawaban responden terhadap pernyataan terhadap pelayanan di *American Corner*, yang menjawab sangat tidak setuju (1%); tidak

setuju (19%); setuju (64%); sangat setuju (16%), hal ini menunjukkan bahwa responden menanggapi positif terhadap pelayanan di *American Corner*.

Dengan demikian diketahui bahwa aspek konatif terhadap pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisong menunjukkan tingkat positif, berarti dapat diindikasikan bahwa pemustaka mempunyai kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisong karena pelayanannya positif. Hal ini dapat dilihat dengan kategori positif yang menunjukkan sikap responden terhadap layanan internet, layanan foto kopi, sistem pencarian koleksi dan jadwal pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Mount (1999: 41) yang menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada pemakai bergantung pada sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan, seperti tenaga perpustakaan, keuangan, ruang, koleksi dan peralatan. Namun demikian ada 1% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pelayanan yang ada di *American Corner*. Data ini menggambarkan bahwa sebagian kecil responden, pelayanan *American Corner* belum memenuhi kebutuhan studi mereka. Karena itu *American Corner* identik dengan pelayanan, agar tanggap terhadap kepentingan pemustakanya.

#### **4.2.4.3 Sikap Konatif Pemustaka terhadap Fasilitas *American Corner***

Pada sikap konatif pemustaka terhadap fasilitas di *American Corner* (Tabel 4.11) dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan pemanfaatan fasilitas *American Corner* yang menyatakan sangat tidak setuju (1%); tidak setuju (22%); setuju (64%); sangat setuju (14%). Sedangkan total skor yang diperoleh dari responden adalah 855, secara bobot aspek ini mendapat nilai 2,9, yang berarti termasuk dalam kategori positif. Ini mengindikasikan bahwa pemustaka mempunyai keinginan untuk memanfaatkan fasilitas yang tersedia di *American Corner* perpustakaan IAIN Walisong.



Tabel 4.11 Sikap konatif pemakai terhadap fasilitas Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
23	0	0%	19	19%	64	65%	15	15%	98	290	3,0	100%
24	1	1%	23	23%	62	63%	12	12%	98	281	2,9	100%
36	1	1%	22	22%	61	62%	14	14%	98	284	2,9	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	2	1%	64	22%	187	64%	41	14%		<b>855</b>	<b>8,8</b>	<b>100%</b>
											<b>2,9</b>	

Sikap konatif pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo seperti pada tabel di atas, mengindikasikan bahwa jawaban responden terhadap pernyataan nomor 23 (pemanfaatan akses multimedia) yang menyatakan sangat tidak setuju 0 atau 0%; tidak setuju 19 atau 19%; setuju 64 atau 65%; sangat setuju 15 atau 15%. Pernyataan ini mendapat skor tertinggi 290 dengan bobot 3, hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai keinginan untuk memanfaatkan akses multimedia. Pada pernyataan nomor 24 (pemanfaatan *virtual library* yang berisi jurnal *online*) responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 23 atau 23%; setuju 62 atau 63%; sangat setuju 12 atau 12% dan total skor yang diperoleh 281 dengan bobot 2,9. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempunyai keinginan untuk memanfaatkan *virtual library* di *American Corner* dapat diakses dengan mudah dan mampu memberikan informasi mendapat tanggapan positif dari pemustaka. Sedangkan jawaban responden pada pernyataan 36 (pemanfaatan fasilitas fisik di *American Corner*) yang menjawab sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 22 atau 22%; setuju 61 atau 62%; sangat setuju 14 atau 14%, dan memperoleh total skor 284 dengan bobot nilai 2,9 yang berarti termasuk dalam kategori positif. Ini menunjukkan bahwa responden mempunyai keinginan untuk memanfaatkan fasilitas fisik di *American Corner* karena kenyamanannya.

Dari keseluruhan pernyataan yang mengukur skala aspek konatif terhadap fasilitas di *American Corner*, responden yang menyatakan sangat tidak setuju (1%); tidak setuju (22%); setuju (64%); sangat setuju (14%), ini berarti bahwa fasilitas di *American Corner* mendapat nilai positif dari pemustaka.

Kenyamanan ruang yang dirancang dengan sistem manual dan terotomasi untuk pengembangan teknologi informasi, sudah diterapkan di *American Corner*

dengan menyediakan jaringan internet dan akses multimedia. Hal ini diharapkan dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa 64% responden menyatakan setuju terhadap fasilitas yang disediakan di *American Corner*. Hal ini menggambarkan bahwa fasilitas *American Corner* sudah dimanfaatkan dengan baik oleh pemustaka. Sesuai dengan ketentuan *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004: 18) bahwa perlu juga direncanakan sistem informasi manajemen perpustakaan, baik yang berbasis manual maupun terotomasi. Namun demikian ada 1% responden yang belum memanfaatkan fasilitas *American Corner*, hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas terutama jaringan internetnya kurang lancar.

#### 4.2.4.4 Sikap Konatif Pemustaka terhadap SDM *American Corner*

Pada aspek sikap konatif pemustaka terhadap sumber daya manusia (Tabel 4.12) secara keseluruhan pernyataan yang berkaitan dengan sikap konatif terhadap SDM di *American Corner*, jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (22%); setuju (64%); sangat setuju (12%). Sedangkan dilihat dari total skor yang diperoleh dari responden adalah 1125, secara bobot, skor tersebut dapat disetarakan dengan nilai 2,9, ini berarti bahwa aspek konatif terhadap SDM berada pada kategori positif. Secara rinci aspek sikap konatif tersebut dapat dilihat pada table sebagai berikut:

Tabel 4.12 Sikap konatif pemakai terhadap sdm Amcor

INDIKATOR	JAWABAN RESPONDEN							%	RSP	SKOR	BOBOT	%
	KATEGORI											
	STS	%	TS	%	S	%	SS					
12	3	3%	15	15%	70	71%	10	10%	98	283	2,9	100%
13	1	1%	24	24%	60	61%	13	13%	98	281	2,9	100%
44	1	1%	23	23%	59	60%	15	15%	98	284	2,9	100%
45	1	1%	25	26%	62	63%	10	10%	98	277	2,8	100%
<b>TOTAL RATA-RATA</b>	6	2%	87	22%	251	64%	48	12%		<b>1125</b>	<b>11,5</b>	<b>100%</b>
											<b>2,9</b>	

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner nomor 12 yang merupakan skala sikap untuk aspek konatif untuk mengukur sikap responden terhadap kesiapan staf *American Corner* dalam membantu pengunjung mendapat total skor

283 dengan rincian jawaban responden sebagai berikut: sangat tidak setuju 3 atau 3%; tidak setuju 15 atau 15%; setuju 70 atau 71%; sangat setuju 10 atau 10%. Pernyataan nomor 13 mengukur sikap responden terhadap keramahan staf *American Corner* kepada pengunjung, hasil olah data menunjukkan bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 24 atau 24%; setuju 60 atau 61%; sangat setuju 13 atau 13% dengan skor total yang diperoleh adalah 281. Kuesioner nomor 44 mengukur sikap konatif responden terhadap kemampuan staf *American Corner* dalam memberi petunjuk tentang cara memperoleh informasi yang diperlukan dengan baik memperoleh skor total 284 dengan rincian jawaban responden yaitu: sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 23 atau 23%; setuju 59 atau 60%; sangat setuju 15 atau 15%. Secara bobot ketiga pernyataan tersebut (12, 13, 44) berada pada kategori positif, dengan bobot nilai 2,9. Pada pernyataan nomor 45 yang berkaitan dengan kemampuan staf *American Corner* dalam melayani kebutuhan pengunjung dengan cepat dan tepat, responden yang menyatakan sangat tidak setuju 1 atau 1%; tidak setuju 25 atau 26%; setuju 62 atau 63%; sangat setuju 10 atau 10% dan mendapat total skor 277 dan bobot 2,8 yang berarti sikap ini berada pada kategori positif.

Pernyataan yang digunakan untuk mengukur skala sikap terhadap SDM di *American Corner*, jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju (2%); tidak setuju (22%); setuju (64%); sangat setuju (12%). Hal ini berarti SDM di *American Corner* sudah baik.

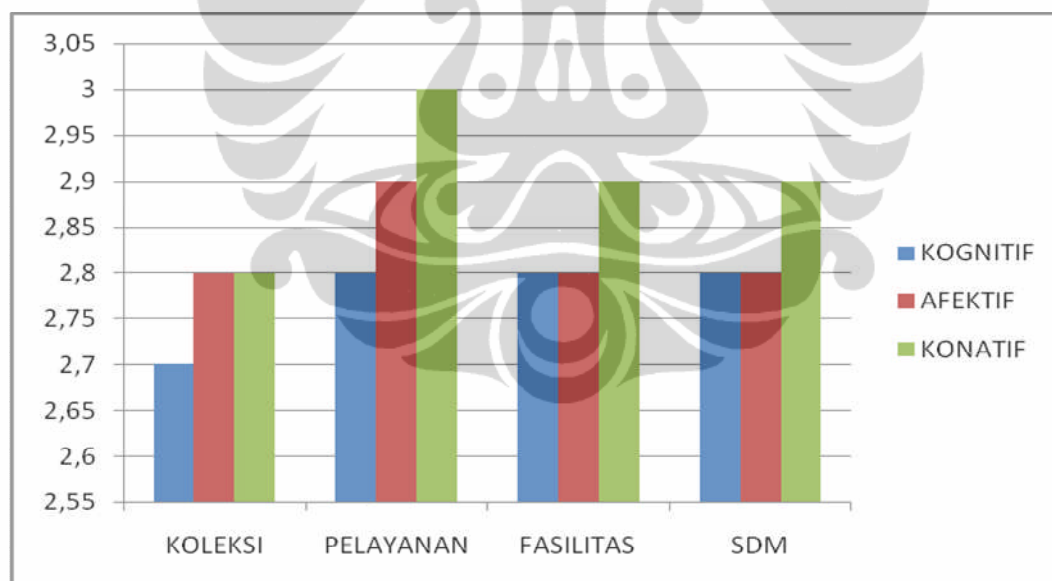
Dari seluruh jawaban responden terhadap skala sikap untuk aspek konatif terhadap SDM di *American Corner*, jawaban responden yang paling banyak adalah pilihan setuju (71%) pada pernyataan nomor 12. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka mempunyai kecenderungan untuk memanfaatkan layanan SDM *American Corner* karena stafnya dinilai siap membantu pengunjung.

Berdasarkan data di atas responden yang menyatakan setuju ada 64%. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka dalam memanfaatkan *American Corner* mendapat tanggapan positif. Interpretasi dari data di atas adalah bahwa mayoritas responden sudah memanfaatkan layanan *American Corner*. Sebagaimana yang dikemukakan Sutarno NS (2006: 258-259) bahwa dalam menjalankan pekerjaannya, terutama yang langsung berhubungan dengan pemakai

perpustakaan di meja layanan, seorang staf perpustakaan semestinya berjiwa membimbing, mengarahkan, dan membantu pemakai dan pencari informasi, tidak mudah merasa bosan, jenuh, frustrasi, bukan tipe pemalas, dan membangkang kepada atasan dan pemimpin organisasi. Namun demikian ada sebagian responden yang masih belum memanfaatkan layanan *American Corner* karena kurangnya SDM dalam membantu pemustaka. Hal ini pengelola *American Corner* diharapkan dapat merespon keadaan ini dengan melakukan perbaikan pada layanannya terhadap pemustaka.

#### 4.3 Sikap Pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo

Untuk mengetahui secara keseluruhan ketercapaian dari variable sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo, dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:



Gambar 4.3 Diagram Sikap terhadap Layanan

Diagram di atas menunjukkan bahwa bobot nilai aspek konatif terhadap pelayanan *American Corner* mendapat persentase yang tertinggi yaitu 3. Kemudian pada urutan kedua adalah aspek afektif terhadap pelayanan dan aspek konatif terhadap fasilitas dan SDM, ketiganya mempunyai bobot nilai yang sama

yaitu 2,9 yang berarti berada pada kategori positif. Sikap kognitif terhadap pelayanan, fasilitas dan SDM, sikap afektif terhadap koleksi, fasilitas dan SDM, dan sikap konatif terhadap koleksi *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo secara merata berada pada kategori positif dengan mendapat bobot yang sama 2,8. Sedangkan untuk kondisi sikap kognitif terhadap koleksi berada pada bobot yang mempunyai nilai paling kecil yaitu 2,7, namun demikian sikap terhadap koleksi masih berada pada kategori positif.

Hasil secara keseluruhan sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* berada pada kategori positif. Pada layanan koleksi mendapat bobot paling rendah dibandingkan dengan ketiga layanan lainnya, meskipun tidak signifikan, yaitu memperoleh bobot nilai 2,75. Hal ini menunjukkan bahwa koleksi di *American corner* masih perlu ditingkatkan baik dari kelengkapannya, kemutakhirannya dan relevansinya dengan bidang ilmu.

Sikap pemustaka terhadap *American Corner* dalam pelayanan mendapat nilai tertinggi dengan memperoleh bobot nilai 2,9. Ini menunjukkan bahwa layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang sudah baik layanannya sehingga perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan. Pada indikator fasilitas *American Corner*, mendapat bobot nilai 2,8. Hal ini sama dengan bobot nilai yang diperoleh pada indikator SDM. Ini mengindikasikan bahwa layanan *American corner* pada fasilitas dan sumber daya manusianya disikapi positif oleh pemustaka. Oleh karena itu, hal ini juga perlu dijaga dan lebih ditingkatkan.

Secara statistik terbukti bahwa sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* berada pada kategori positif yang cenderung tinggi, namun pada kenyataannya layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo masih belum mempunyai tingkat kunjungan yang tinggi, walaupun kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara sikap dan perilaku pemustaka dalam pemanfaatan layanan *American Corner*, namun hasil penelitian yang menunjukkan adanya sikap positif pemustaka terhadap layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo akan menjadi data yang bermanfaat bagi upaya pengembangan layanan *American Corner*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap kognitif, sikap afektif dan sikap konatif dari pemustaka terhadap layanan *American Corner* termasuk dalam

kategori positif. Kondisi ini seperti yang dikatakan oleh Icek Azjen (2005: 3) sikap adalah disposisi untuk tanggapan yang mendukung (*favorable*) atau tidak mendukung (*unfavorable*) terhadap suatu objek, personal, institusi atau peristiwa. Sementara menurut Kartini (1991: 309) sikap adalah suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda ataupun situasi tertentu. Dalam sikap positif kecenderungan tindakan adalah mendekati, menyenangkan dan mengharapkan objek tertentu. Sedangkan dalam sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci dan tidak menyukai objek tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka di IAIN Walisongo memiliki kecenderungan tindakan mendekati, menyenangkan dan mengharapkan layanan *American Corner* yang positif. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang telah memberi dampak positif sehingga pemustaka di IAIN Walisongo memiliki sikap positif terhadap layanan *American Corner*.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemustaka mempunyai sikap positif terhadap layanan *American Corner*, akan lebih meringankan pihak perpustakaan IAIN Walisongo untuk upaya pengembangan layanan *American Corner* kepada pemustakanya. Akan lebih sulit dan memerlukan upaya lebih keras jika sikap pemustaka sudah menunjukkan kondisi yang negatif terhadap layanan *American Corner*, sebab untuk membentuk sikap pemustaka agar menjadi positif, merupakan beban pekerjaan yang tidak ringan. Dalam interaksi sosialnya individu bereaksi membentuk pola sikap tertentu terhadap berbagai objek psikologis yang dihadapinya. Sebagaimana dikatakan Sarwono (2000: 96-97) bahwa faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap adalah 1) Faktor intern yang merupakan faktor yang terdapat dalam diri orang yang bersangkutan, seperti selektifitas. 2) Faktor ekstern, yaitu faktor-faktor yang berada di luar. Azwar (2003a: 30) mengemukakan bahwa di antara berbagai faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap adalah pengalaman pribadi, kebudayaan, orang lain yang dianggap penting, media massa, institusi atau lembaga pendidikan dan lembaga agama, serta faktor emosi dalam diri individu.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo telah dilakukan dengan baik

sehingga memberi dampak munculnya sikap positif dari pemustaka terhadap layanan *American Corner*. Menurut Kotler dalam Nasution (2004) layanan adalah setiap aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata dalam kepemilikannya. Produksi mungkin berkaitan atau tidak dengan suatu produk fisik. Berdasarkan pendapat tersebut, maka layanan memiliki aspek interaksi antara pihak konsumen dan penyedia layanan. Jadi layanan merupakan suatu proses atau aktifitas yang tidak berwujud. Menurut Prytherch (1990:371), layanan adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan kepada pemakainya untuk pemanfaatan buku dan penyebaran informasi. Berdasarkan pendapat tersebut, layanan perpustakaan merupakan layanan yang menyediakan dan menyebarkan informasi kepada pemakainya. Oleh karena itu *American Corner* yang merupakan salah satu layanan yang ada di perpustakaan IAIN Walisongo perlu melakukan upaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka agar dapat dimanfaatkan secara maksimal dengan menyelenggarakan kegiatan yang berkaitan dengan pengembangan koleksi, pelayanan, fasilitas dan sumber daya manusia sebagai pengelolanya.

Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Prytherch dan Kotler, berarti *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo telah melaksanakan kewajiban layanan yang harus dilakukan, sehingga dapat menumbuhkan sikap positif dari pemustakanya. Sedangkan di sisi lain, sikap positif tersebut belum diikuti dengan pemanfaatan yang optimal dari pemustaka. Kondisi ini perlu dicari pemecahannya karena kemungkinan besar permasalahan tersebut terjadi karena kurangnya kemampuan berbahasa Inggris pemustakanya, ketidaksesuaian koleksi dengan bidang ilmu dan kemampuan staf yang kurang cepat dan tepat dalam membantu pemustaka dalam mencari informasi, sehingga pemustaka banyak yang tidak memanfaatkan layanan *American Corner*.

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* adalah positif. Hal ini bisa dilihat dari bobot nilai yang diperoleh semua berada pada kategori positif.
2. Sikap pemustaka terhadap koleksi *American Corner* di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah positif. Hal ini terbukti dengan bobot yang diperoleh terhadap layanan koleksi yaitu 2,75. Hal ini mengindikasikan bahwa koleksi *American Corner* meskipun sudah disikapi positif oleh pemustaka, namun masih dianggap belum memenuhi kebutuhan pemustaka.
3. Sikap pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah positif. Hal ini terbukti dengan bobot nilai yang diperoleh pada indikator pelayanan adalah 2,9. Tingginya bobot nilai yang diperoleh pada pelayanan *American Corner*, mengindikasikan bahwa pelayanan *American Corner* sudah dimanfaatkan oleh pemustaka.
4. Sikap pemustaka terhadap fasilitas *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah positif. Secara statistik pada indikator fasilitas mendapat bobot nilai 2,8. Ini menunjukkan adanya sikap positif terhadap fasilitas yang ada di *American Corner* dan dimanfaatkan oleh pemustaka.
5. Sikap pemustaka terhadap SDM/petugas *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah positif. Hal ini dapat dilihat bahwa sikap pemustaka terhadap layanan sumber daya manusia *American Corner* memperoleh bobot 2,8. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka menyikapi positif terhadap layanan SDM *American Corner*, yaitu dengan memanfaatkan layanannya.



## 2. Saran-saran

Berdasarkan data, uraian, analisis dan kesimpulan tersebut di atas, maka disarankan kepada *American Corner* IAIN Walisongo sebagai berikut:

1. Sikap pemustaka terhadap layanan *American Corner* berada pada kategori positif, oleh karena itu layanan *American Corner* di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang perlu dipertahankan dan dilanjutkan.
2. Sikap pemustaka terhadap layanan koleksi perpustakaan, meskipun berada dalam kategori positif, namun termasuk yang paling rendah di antara keempat aspek layanan yang diteliti. Oleh karena itu *American Corner* dalam pengembangan koleksi ke depan perlu lebih memperhatikan segi kemutakhiran, relevansi dengan bidang ilmu yang ada pada masing-masing unit terkait, terutama program studi, kelengkapan koleksi, serta ketersediaannya dalam berbagai bentuk media secara variatif. Karena itu dalam hal ini UPT Perpustakaan IAIN Walisongo sebagai pengelola langsung layanan *American Corner* diharapkan dapat mengusulkan kepada pihak IRC untuk menyediakan koleksi yang berkaitan dengan bidang ilmu. Perlu diupayakan format pengajuan kebutuhan buku atau bahan pustaka lain yang dapat menggambarkan permintaan secara skala prioritas, sehingga pengadaan kebutuhan bahan pustaka yang diajukan dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
3. Meskipun secara statistik sikap pemustaka terhadap pelayanan *American Corner* berada pada tingkat positif yang paling tinggi di antara aspek layanan yang lain, namun pada kenyataannya ruang *American Corner* masih belum mempunyai tingkat kunjungan yang menggembirakan. Oleh sebab itu, untuk menarik kedatangan pengguna terutama sivitas akademika, selain tetap harus meningkatkan layanan fotokopi, layanan internet dan jadwal pelayanan, perlu diselenggarakan kegiatan-kegiatan yang sifatnya promosi, misalnya pameran buku, bedah buku, sosialisasi ke sekolah-sekolah atau perguruan tinggi sekitarnya.
4. Fasilitas *American Corner* yang menyediakan sarana jaringan internet, akses multimedia dan kenyamanan ruangan, perlu terus dikembangkan untuk dapat memberi kemudahan, kepuasan pengguna dalam mengakses informasi di

*American Corner* . Sesuatu yang baru tidak akan dipedulikan orang jika tidak dikenal, oleh karena itu hendaknya pihak perpustakaan menempatkan ruang layanan *American Corner* berdekatan dengan ruang layanan koleksi perpustakaan agar pemustaka juga tertarik untuk memanfaatkan layanan *American Corner*.

5. Potensi SDM atau staf *American Corner* tentu tidak bisa diabaikan peranannya dalam mencapai kualitas layanan yang prima. Untuk itu tidak ada jalan lain bagi *American Corner* selain harus selalu meningkatkan kualitas SDMnya baik dalam pengetahuan, keramahtamahan, kesediaan membantu, maupun ketrampilan, agar secara kinerja *American Corner* IAIN Walisongo mampu melayani kebutuhan penggunanya secara prima. Disamping itu perlu juga mengadakan pertemuan dengan *American Corner* seluruh Indonesia untuk membahas hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan layanan. Untuk staf juga perlu diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan yang sifatnya "*in service training*", maupun dalam bentuk pelatihan non formal lainnya yang berkaitan dengan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. (2005). *Attitudes, personality and behavior*. Berkshire : Open University Press.
- American Corners Indonesia: *Welcome to the American Corners in Indonesia*. Diakses 9 Januari 2011. <http://jakarta.usembassy.gov/americancorners/>.
- American Library Association. *Guidelines for collection development policies*. "Overview". Arizona Library, Arizona. 1996. Akses 20 Januari 2011. <http://www.ala.org/ala/acrlstandards/guidelinesbranc-h.htm>.
- Anwar, Sumarsih. (2008). *Sikap profesional peneliti agama*. Jakarta: Departemen Agama, Balai Penelitian dan Pengembangan Agama
- Arikunto, Suharsimi. (2005). *Manajemen penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. (2003a). *Sikap manusia: teori dan pengukurannya*. ed. ke 2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, Saifudin. (2003b). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bryson, Jo. (2003). *Effective library and information centre management*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Cherrington, David J. (1987). *Organizational behavior the manajement of individual and organizational performance*. Massachussets: Allyn and Bacon
- Edward, A.L.(1957). *Techniques of attitude scale construction*. New York: Applleton-Century Crafts
- Effendi, Usman. (1985). *Psikologi sosial*. Bandung: Angkasa
- Evans, G. Edward dan Margaret Zarnosky Saponaro. *Developing library and information center collections*. 5<sup>th</sup> ed. London: Libraries Unlimited, 2005.
- Garret, Henry E and Hubbert Bonner. (1961). *General psychology*. 2<sup>nd</sup> ed. New york: American Book
- Gerungan. (1991). *Psikologi sosial*. Bandung: Eresco
- Gorman, Michael. (1991). *The Academic library in the year 2001: dream or nightmare or something in between?* The Journal of Academic Librarianship. 17 (1) March

- Haber, Andrey and Richard P. Runyon. (1984). *Psychology of adjustment*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press
- Hartanto. (2006). *Revitalisasi peran perpustakaan umum*. <http://hartanto.blogspot.com/2006/04/html>. diakses 12 Maret 2011.
- Hasugian, Jonner. (2006). *Sikap mahasiswa terhadap fasilitas dan pelayanan perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. Jurnal Wawasan, Februari 2006, Volume 11, Nomor 3
- Hiller, Steve. (2009). *User needs assessment to support collection management decision*, 13 januari 2011 <<http://www.libquql.org/documents/admin/ALA/%20Orlando%202004%20Hiller.ppt>>
- Hinchliffe, Joseph. (2000). *Faculty-directed library use instruction : a single class, retrospective study*. 17 Januari 2011 <[http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?\\_nfpb=true&\\_ERICExtSearch\\_SearchValue\\_0=EJ656075&ERICExtSearch\\_SearchType\\_0=no&accno=EJ656075](http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/custom/portlets/recordDetails/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=EJ656075&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=EJ656075)> Line, Maurice B (1990). *Academic Library Management*. London : Library Association.
- Idrusm, Muhammad. (2009). *Metode penelitian ilmu sosial: pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. (2<sup>nd</sup>. Ed). Jakarta: Penerbit Erlangga
- Indonesia.(2004).Departemen Pendidikan Nasional RI.*Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. 3th. ed. Jakarta.
- Indonesia.(2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta.
- Kartono, Kartini. (1991). *Psikologi sosial untuk manajemen, perusahaan dan industri*. Jakarta : Rajawali.
- Khoiron, Arman. (Ed.) (2007). *Panduan perpustakaan pusat IAIN Walisongo*. Semarang: Perpustakaan Pusat IAIN Walisongo.
- Line, Maurice B. (1990). *Academic library management*. London : Library Association.
- Luthans, Fred. (1995). *Organizational behavior*. New York : McGraw-Hill.
- Makarim, L. (2006). *Pustakawan idaman pemakainya: sebuah studi di Perpustakaan Nasional RI*. Media Pustakawan 13 (3&4).

- Mar'at. (1982). *Sikap manusia perubahan serta pengukurannya*. Bandung : Ghalia Indonesia.
- Marita. (2007). *Pemanfaatan perpustakaan umum : Studi kasus perpustakaan The Japan Foundation*. Depok : FIB UI Tesis S2.
- Mueller, Daniel J. (1992). *Mengukur sikap sosial : pegangan untuk peneliti dan praktisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Myers, David G. (1986). *Psychology*. New York. Worth Publ.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Prinsip-prinsip dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nuryanti, Lusi. 2008. *Psikologi anak*. Jakarta: Indeks.
- Prakarsa, Arya pandu...(et.al.). (2009). *Perpustakaan Nasional : peran dan kiprah*; Penerjemah, Jijah Dzil Hijah : Editor, Sansila Amrul Qadar. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Prasetyo, Bambang & Jannah, Lina Miftahul. (2007). *Metode penelitian kuantitatif: teori dan aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Proboyekti, Umi. (2008). *Library 2.0 : Konsep pengembangan perpustakaan*. 17 mei 2010 <<http://sambungjaring.blogspot.com/2008/03/library-20-konsep-pengembangan.html>>.diakses tanggal 13 Januari 2011.
- Prytherch, Ray. (1990). *Harrod's librarian's glossary of terms used in librarianship, documentation and the book crafts*. England : Gower.
- Rahayuningsih, F..(2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Editor F. rahayuningsih. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Robbins, SP. (1996) *Organization behavior. concept, controversies and applications*. New York : Prentice Hall.
- Saez, Eileen Elliot de. (2002). *Marketing concepts for libraries and information service*. London : Facet Publishing.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (2000). *Pengantar umum psikologi*. Jakarta ; Bulan Bintang.
- Selltiz, C. et. al. (1976). *Research methods in sosial relations*. New York: Holt Rinehart and Winston Inc
- Simamora, Bilson. (2004). *Riset pemasaran : falsafah, teori dan aplikasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

- Spear, Paul E. (1988). *Job Satisfaction : application, assesment, cause and consequences*. Thousand Oaks, California : Sage Publication.
- Stoker, David. 1992. *Libraries at bursting point*. Journal of Librarianship and Information Science. 24 (2) June p. 67.
- Suit, Jusuf, Almasdi. (2000). *Aspek sikap dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sujana, Janti G. (2006). "Mengoptimalkan pengembangan koleksi" dalam Bulletin Perpustakaan dan Informasi Bogor, 17 Mei 2010 <http://bpib-art.blogspot.com/2006/10/mengoptimalkan-pengembangan-koleksi.html> diakses tanggal 13 Januari 2011.
- Sujianto, Agus Eko. (2009). *Aplikasi statistic dengan SPSS 16.0*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher
- Sutarno NS. (2006). *Perpustakaan masa depan: sebuah wacana*, dalam aksentuasi perpustakaan dan pustakawan. Kosam Rimbawan, Supriyanto editor. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, Pengurus Daerah DKI Jakarta
- Sutaryono. (2009). *Sikap tenaga akademik terhadap layanan perpustakaan: studi kasus pusat layanan pustaka Universitas Terbuka Jakarta*. Depok: FIB UI Tesis S2
- Sutedjo, Mansur. (1997). *Sikap staf perpustakaan perguruan tinggi di pulau jawa terhadap automasi perpustakaan*. Depok: FIB UI Tesis S2
- Tyasdjaja, A. (1999). *Pengaruh kemajuan teknologi informasi terhadap tugas pustakawan*. Jurnal Perpustakaan Pertanian 8(1).
- Umar, Husein. (2003). *Metode riset bisnis: panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Voughan, Graham and Michael Hogg. (1995). *Introduction to social psychology*. Sidney : Prentice Hill.
- Zanden, James. 1984. *Social psychology*. New York: [s.n]

