

Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Merauke

Juventus Bangkit Wibowo¹⁾, Nur Rohmah Yulia Ningrum²⁾ Anastasia Indah Bechtelina Wijayanti³⁾
Maria Margareta Reginaldis⁴⁾

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke, Indonesia
email: ¹⁾ juventusbangkitw@gmail.com ²⁾ yulianingrum594@gmail.com

(Diterima Juli 2023; Disetujui Agustus 2023; Dipublikasikan September 2023)

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis: 1) pengaruh promosi terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke; 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke; 3) pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan pada bulan Januari-Oktober 2022 yang berjumlah 3.520 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Proportional Random Sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel yang berjumlah 97 responden. Uji coba instrumen dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas; 2) uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) terdapat pengaruh signifikan promosi terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke; 2) terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke; 3) terdapat pengaruh signifikan promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke.

Kata kunci: Promosi, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjung, Perpustakaan

Abstract

The aim of this research is to analyze: 1) the influence of promotions on interest in visiting users at the Merauke Regency regional library; 2) the influence of service quality on user interest in visiting the Merauke Regency regional library; 3) the influence of promotion and service quality on user interest in visiting the Merauke Regency regional library. This research is quantitative research. The data collection technique used was a questionnaire. The population in this study was all library visitors in January-October 2022, totaling 3,520 people. The sampling technique uses *Proportional Random Sampling*. The sample size was determined using the Slovin formula and a sample of 97 respondents was obtained. Instrument testing in this research consisted of validity and reliability tests. The data analysis techniques used in this research are: 1) classic assumption tests consisting of normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests; 2) test the hypothesis using multiple linear regression. The results of the research show that: 1) there is a significant influence of promotion on the interest of visitors to the Merauke Regency regional library; 2) there is a significant influence of service quality on user interest in visiting the Merauke Regency regional library; 3) there is a significant influence of promotion and service quality on user interest in visiting the Merauke Regency regional library.

Keywords: Promotion, Service Quality, Visitor Interest, Library

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu institusi yang memberikan akses kepada berbagai jenis sumber informasi dan pengetahuan seperti buku, jurnal, majalah, surat kabar, dan materi lain yang bermanfaat bagi masyarakat. Perpustakaan umum adalah pusat informasi yang tersedia untuk semua orang, dan memberikan layanan informasi kepada berbagai lapisan masyarakat yang membutuhkannya, terutama mereka yang berada di sekitar perpustakaan tersebut, (Fitriyani & Pramusinto, 2018). Keberadaan perpustakaan umum sangat penting bagi suatu daerah karena berperan dalam menyediakan akses informasi kepada masyarakat. Perpustakaan daerah, yang dikelola oleh pemerintah setempat, memiliki tujuan untuk mempromosikan literasi, pendidikan, dan penelitian di komunitasnya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menetapkan bahwa perpustakaan umum adalah sarana pembelajaran sepanjang hayat yang terbuka untuk semua tanpa membedakan berdasarkan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi, (Fajarina & Wasisto, 2023) .

Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai sumber belajar yang sangat penting, tetapi juga berfungsi sebagai pusat pelayanan bahan pustaka, tempat bimbingan membaca, pusat belajar mengajar, pusat informasi, pusat penelitian sederhana, dan pusat rekreasi yang dibangun untuk kepentingan masyarakat. Selain itu, perpustakaan juga seringkali menyediakan layanan tambahan seperti referensi, pelayanan informasi, ruang baca, fasilitas komputer, serta program-program pendidikan dan kegiatan sosial lainnya.

Dengan pesatnya kemajuan teknologi digital, cara masyarakat mencari informasi dan referensi telah mengalami perubahan. Perpustakaan tradisional menghadapi tantangan untuk mempertahankan minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan fisik, (Hayati et al., 2023). Pentingnya promosi menjadi salah satu upaya untuk menarik perhatian masyarakat agar mengunjungi perpustakaan. Tanpa promosi, pengunjung tidak akan mengetahui layanan, fasilitas, dan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Namun, diperlukan strategi promosi yang efektif untuk menjangkau pemustaka potensial dengan tepat. Berbagai kegiatan promosi seperti menggunakan brosur, leaflet, poster, media massa, pameran, dan media elektronik dapat dilakukan. Kualitas pelayanan di perpustakaan juga memegang peran penting dalam memengaruhi minat pengunjung.

Kualitas layanan merujuk pada seberapa baik atau seberapa memuaskan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau institusi kepada pelanggannya. Kualitas layanan mengacu pada sejumlah faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna saat mereka memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Aspek kualitas layanan mencakup sikap ramah, kesopanan, dan profesionalisme pegawai perpustakaan dalam melayani pengunjung, serta ketersediaan sumber daya informasi dalam berbagai format seperti buku, jurnal, materi elektronik, dan fasilitas komputer serta internet yang mudah dijangkau, (Ampri et al., 2022). Kondisi fisik perpustakaan yang bersih, nyaman, dan terorganisir juga berperan penting dalam menentukan kualitas layanan. Selain itu, keberadaan program-program atau kegiatan yang relevan seperti diskusi buku, seminar, lokakarya, atau acara budaya lainnya dapat meningkatkan kualitas layanan. Bantuan dan kemudahan akses dari pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan referensi, membantu pencarian informasi, dan memberikan rekomendasi bahan bacaan juga merupakan bagian penting dari kualitas layanan.

Kualitas layanan yang baik dan strategi promosi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pemustaka dan mendorong minat kunjung untuk terus menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan. Oleh karena itu perlu dikaji bagaimana pengaruh penelitian tentang pengaruh promosi dan kualitas layanan terhadap minat kunjung pemustaka di perpustakaan

METODE

Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji hipotesis secara parsial (Uji t) dan uji secara simultan (Uji f), (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu angket, dengan cara memberi responden instrumen penelitian yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan terkait promosi dan kualitas layanan perpustakaan.

H1 : Terdapat pengaruh signifikan promosi terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke.

H2 : Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke

H3 : Terdapat pengaruh signifikan promosi dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjung pemustaka pada perpustakaan daerah Kabupaten Merauke

Uji asumsi klasik dilakukan menggunakan aplikasi SPSS 25 yang dijabarkan sebagai berikut:

127 |||||

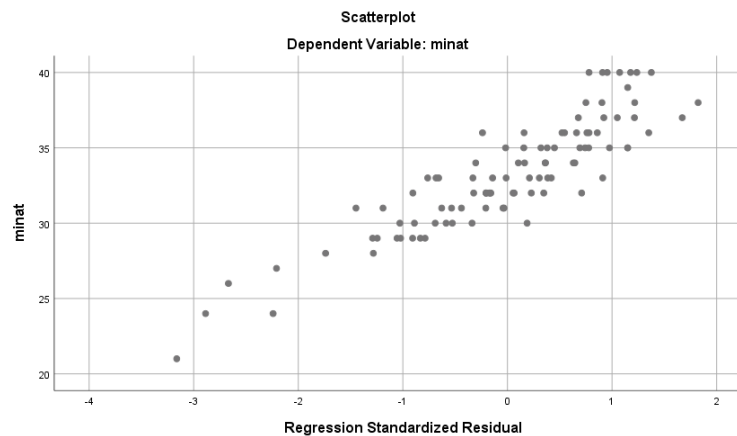
Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan kurva normal P-P Plot. Berdasarkan kurva tersebut, titik-titik pada kurva tersebut mengikuti garis diagonalnya sehingga data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas atau tidak adanya korelasi antarvariabel bebas. Karena dapat dilihat dari nilai *tolerance* 0,994 yang memiliki arti $> 0,10$ dan nilai VIF 1,006 yang berarti < 10 .

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar *Scatterplot* menunjukkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik yang ada pada kurva di atas menyebar sekaligus tidak membentuk suatu pola.

Dalam penelitian ini uji regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis. Hasil dari uji regresi linier berganda ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji T

Coefficients ^a											
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients						Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Correlations			Tolerance	VIF
Model							Zero-order	Partial	Part		
1	(Constant)	9,181	6,126		1,499	,137					
	Promosi	,554	,116	,443	4,788	,000	,434	,443	,441	,994	1,006
	Kualitas Layanan	,118	,093	,117	1,267	,208	,084	,130	,117	,994	1,006

a. Dependent Variable: Minat Kunjung Pemustaka

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

dilaksanakan oleh (Dari & Zulaikha, 2023) membuktikan adanya pengaruh antara promosi perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka. Promosi yang efektif mampu meningkatkan minat kunjung pengunjung, dengan memberikan informasi yang menarik dan relevan tentang layanan, koleksi, dan kegiatan perpustakaan kepada masyarakat. Promosi yang dilakukan secara konsisten dan terarah juga dapat menciptakan kesadaran dan keinginan pada masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. Oleh karena itu, strategi promosi yang baik dan tepat sasaran dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka ke perpustakaan.

Promosi perpustakaan yang dilakukan oleh perpustakaan daerah Kabupaten Merauke sudah cukup baik. Perpustakaan membuat program-program menarik yang bekerjasama dengan sekolah-sekolah untuk menarik minat kunjung. Dengan merancang strategi promosi yang baik, perpustakaan dapat meningkatkan penggunaan layanannya dan menjadi pusat yang aktif dalam mendukung pendidikan dan pengembangan Masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka pada Perpustakaan Daerah Merauke

Dari hasil uji-T yang telah dilakukan, diketahui terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat kunjung pemustaka, dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,028 < 0,05$ dan $t_{hitung} 1,267 > t_{tabel} 1,661$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang telah diajukan diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilaksanakan (Fajarina & Wasisto, 2023) yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan minat kunjung pemustaka di perpustakaan daerah Kabupaten Kudus. Minat kunjung yang dimiliki Masyarakat akan mengalami peningkatan ketika pustakawan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang diberikan akan menjadi efektif apabila pegawai perpustakaan mau memberikan pelayanan secara intensif dan menerapkan pelayanan prima kepada pemustaka, sehingga minat kunjung di perpustakaan mengalami peningkatan dan minat baca pemustaka di perpustakaan juga mengalami peningkatan. Petugas pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pengguna. Sehingga minat baca pemustaka di perpustakaan akan mengalami peningkatan.

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan di Kabupaten Merauke dapat dianggap memuaskan. Proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku berjalan efisien tanpa membuat pemustaka menunggu terlalu lama. Namun, terdapat kekurangan dalam penanganan denda bagi pemustaka yang terlambat mengembalikan atau memperpanjang buku, serta kurangnya sanksi yang tegas bagi mereka yang menghilangkan koleksi buku yang dipinjam. Penelitian lain mengatakan bahwa baik tidaknya suatu perpustakaan sudah pasti berhubungan dengan bagaimana pegawai ketika memberikan pelayanan sirkulasi kepada pemustaka, karena pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa yang diberikan oleh perpustakaan yang berhadapan langsung dengan pemustaka (Asmawardah, 2018). Pemustaka dapat dengan mudah memperoleh informasi saat berkomunikasi dengan pegawai perpustakaan, menunjukkan keterlibatan aktif dari pustakawan dalam membangun dan menjaga perpustakaan. Sebagai pustakawan, diharapkan untuk terus mengembangkan layanan perpustakaan guna memenuhi kebutuhan pemustaka, mengingat perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan globalisasi yang mempengaruhi dinamika perpustakaan. Kesadaran akan hal ini penting agar pelayanan yang diberikan tetap optimal dan memberikan pengalaman terbaik kepada pemustaka. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Rifauddin, 2017) menunjukkan bahwa untuk menjadi seorang pegawai perpustakaan dibutuhkan keahlian sosial yang memadai. Keahlian sosial ini mencakup kemampuan dalam mengelola emosi yang berkaitan dengan

Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Merauke.

PENUTUP

DAFTAR PUSTAKA

- 131 |

- <https://doi.org/10.14710/anuva.7.4.663-678>
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 73–84. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hayati, D. R., Batubara, A. K., & Abidin, S. (2023). Strategi Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Minat Kunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tenggara. 3(2), 1048–1054. <https://doi.org/10.56832/edu.v3i2.381>
- Rifauddin, M. (2017). Keterampilan Sosial Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Bermutu di Perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah*, 5(43). <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286>
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.