



MM
HARAPAN

JURNAL
KEUANGAN & BISNIS

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI HARAPAN**

ISSN : 2086-1699

Volume 3 No. 2, Juli 2011

*MENCIPTAKAN NILAI TAMBAH KOMODITI UNGGULAN MINYAK SAWIT
SEKTOR AGRIBISNIS PERUSAHAAN PERKEBUNAN
SEBAGAI KEKUATAN UNTUK MEMBANGUN DAYA SAING
DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN GLOBAL*
ALDA KARTIKA

KONFLIK PERAN SEBAGAI SALAH SATU PEMICU STRES KERJA WANITA KARIR
AUDIA JUNITA

*PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN SPIRITUAL TERHADAP
SIKAP ETIS MAHASISWA AKUNTANSI DIPANDANG DARI SEGI GENDER (STUDI
PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI DI KOTA MEDAN)*
DESI IKA

*PENGARUH PENGETAHUAN AKUNTANSI & MOTIVASI TERHADAP MINAT
MAHASISWA AKUNTANSI PERGURUAN TINGGI NEGERI & SWASTA
DI PROPINSI NANGGROE ACEH DARUSSALAM
UNTUK MENGIKUTI PENDIDIKAN PROFESI AKUNTANSI (PPAK)*
LINDA & ISKANDAR MUDA

*PENGARUH DIMENSI MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI BAPPEDA
KABUPATEN ASAHAN SUMATERA UTARA*
KIKI FARIDA FERINE

*ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING
BADAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA*
FAUZIA AGUSTINI

*FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT MASYARAKAT BERBISNIS
DENGAN SISTEM MULTI LEVEL MARKETING/MLM
(STUDI KASUS: PRODUK KOSMETIKA ORIFLAME)*
RATNA BALQIS NASUTION



JURNAL KEUANGAN & BISNIS

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI HARAPAN

ISSN : 2086-1699

Volume 3 No. 2, Juli 2011

Daftar Isi

Daftar Isi	i
Dewan Redaksi	ii
Pengantar Redaksi	iii
1. Menciptakan Nilai Tambah Komoditi Unggulan Minyak Sawit Sektor Agribisnis Perusahaan Perkebunan sebagai Kekuatan Untuk Membangun Daya Saing dalam Menghadapi Persaingan Global Alda Kartika	84 - 92
2. Konflik Peran Sebagai Salah Satu Pemicu Stres Kerja Wanita Karir Audia Junita	93 - 110
3. Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual Terhadap Sikap Etis Mahasiswa Akuntansi Dipandang dari Segi Gender (Studi pada Perguruan Tinggi Negeri Di Kota Medan) Desi Ika	111-132
4. Pengaruh Pengetahuan Akuntansi & Motivasi terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Perguruan Tinggi Negeri & Swasta di Propinsi Nanggroe Aceh Darussalam untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk) Linda & Iskandar Muda	133 - 143
5. Pengaruh Dimensi Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Bappeda Kabupaten Asahan Sumatera Utara Kiki Farida Ferine	144 - 157
6. Analisis Sikap Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sumatera Utara Fauzia Agustini	158 - 168
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Berbisnis Dengan Sistem <i>Multi Level Marketing</i> /MLM (Studi Kasus: Produk Kosmetika Oriflame) Ratna Balqis Nasution	169 - 179
Pedoman Penulisan Artikel	180 - 182

Dewan Redaksi

Pelindung : Ketua Umum Yayasan Pendidikan Harapan Medan
Penasehat : Ketua STIE Harapan Medan
Pembina : Ketua Program Studi Magister Manajemen (MM) STIE
Harapan Medan

Ketua Tim Redaksi : Dr. Tapi Rondang Ni Bulan, SE., M.Si

Penyunting Ahli

Ketua : Dr. Zahari Zein, M.Sc

Anggota : Prof. Dr. H. Azhar Maksum, M.Ec.Ak (USU Medan)
Prof. Dr. Fachruddin, MSM, Ak (USU Medan)
Prof. Dr. Amrin Fauzi (USU Medan)
Prof. Dr. Suwardi Lubis, M.S (USU Medan)
Prof. Dr. Ritha F. Dalimunthe, SE, MSi (USU Medan)
Prof. Dr. Zainuddin (Unimed)
Prof. Dr. Abdul Muin Sibuea, MPd (Unimed)
Dr. Teguh Wahyono (STIE Harapan Medan)
Dr. Satria Tirtayasa (UMSU)
Prof. Dr. Islahuddin, Mec (Unsyiah Banda Aceh)

Tim Editing : Hasfin Hardi, SE, M.Si
Ani Muwarni Muhar, SE, M.Si
Audia Junita, S.Sos, M.Si

Tata Usaha : Kiki Farida Ferine, SE, M.Si

Kantor Redaksi Sekolah Tinggi Ekonomi Harapan Medan
Jl. Imam Bonjol No. 35 Medan 20152

Jurnal Keuangan dan Bisnis diterbitkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Medan, dimaksudkan sebagai Media Pertukaran informasi dan karya ilmiah antara staf pengajar, alumni, mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Jurnal ini terbit tiga kali setahun yaitu bulan, Maret, Juli, dan November.

Redaksi menerima naskah yang belum pernah diterbitkan oleh media lain dan tinjauan atas buku-buku ekonomi dan bisnis terbitan dalam dan luar negeri yang baru serta catatan/komentar atas artikel yang dimuat dalam jurnal ini. Pedoman penulisan naskah untuk Jurnal Keuangan dan Bisnis tercantum pada bagian akhir Jurnal ini.

Surat-menyurat mengenai naskah yang akan diterbitkan, langganan keagenan dan lainnya dialamatkan langsung ke alamat redaksi.

PENGANTAR REDAKSI

Jurnal **KEUANGAN DAN BISNIS** Program Studi Magister Manajemen STIE Harapan Medan Volume 3 No. 2, Bulan Juli 2011, telah diselesaikan secara baik, dimana pada edisi kali ini yang sama seperti edisi-edisi sebelumnya, mengangkat hasil karya ilmiah dari hasil penelitian dan kajian yang dilakukan oleh berbagai kalangan baik dari akademisi maupun praktisi. Hasil karya-karya ilmiah yang dipublikasikan pada terbitan kali ini lebih didominasi oleh kajian-kajian yang berbasis pada ilmu manajemen dengan fokus pada aspek keperilakuan. Selain itu, masalah agribisnis, juga menjadi kajian yang dipublikasikan pada penerbitan jurnal kali ini. Keseluruh karya ilmiah itu akan sangat memberikan kontribusi bermakna baik untuk pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk bahan dasar di dalam pengambilan sebuah kebijakan kemanajerialan.

Terkait dengan hal tersebut, Tim Redaksi mengucapkan Puji Syukur pada Tuhan Yang Maha Esa dan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas kerjasamanya untuk ikut berperan dalam penyelesaian Jurnal Volume 3 No. 2, Bulan Juli 2011. Semoga hasil karya ilmiah yang tersaji di jurnal ini, dapat memberikan bantuan bagi para pembaca terutama dalam hal pengembangan kemanajerialan.

Terima kasih, selamat membaca.

Redaksi

THE
Character Building
UNIVERSITY

ANALISIS SIKAP PENGGUNA JASA LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING BADAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA

Fauzia Agustini

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap pengguna terhadap “atribut-atribut” yang dimiliki Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Keliling Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket kepada para pengguna jasa layanan perpustakaan keliling sebagai responden sejumlah 88 orang. Sampel diambil secara acak. Pengukuran menggunakan model multi atribut *Multiattribute Attitude Model* (MAM) yang digunakan untuk mengukur sikap konsumen.

Setelah dilakukan pengolahan data dengan bantuan *excell* dan *SPSS for Windows* 16.0 maka diperoleh hasil bahwa konsumen mempunyai kepercayaan yang kuat terhadap manfaat buku (783) dan ini mempengaruhi evaluasi mereka terhadap manfaat buku dengan hasil evaluasi yang paling baik terhadap Perpustakaan Keliling (197) berbanding atribut yang lainnya. Sedangkan hasil evaluasi yang kurang baik dijumpai pada atribut Pengelolaan Pemerintah (124). Sikap konsumen secara keseluruhan menunjukkan bahwa para konsumen mempunyai sikap yang positif dan paling baik terhadap manfaat buku yang mereka rasakan pada perpustakaan keliling ini namun mereka mempunyai sikap yang kurang baik terhadap pengelolaan perpustakaan keliling ini yang saat ini dikelola oleh Pemerintah Kota Medan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat pengguna jasa layanan perpustakaan keliling sudah mengetahui bahwa membaca buku memberikan manfaat yang besar bagi mereka. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Medan seyogyanya memberikan perhatian yang lebih terhadap pengelolaan perpustakaan keliling ini sehingga dapat menumbuhkembangkan minat baca bagi masyarakat Indonesia.

Kata Kunci: *Kepercayaan Terhadap Atribut, Sikap Konsumen*

1. PENDAHULUAN

Pada umumnya minat membaca bagi masyarakat Indonesia masih sangat kurang. Oleh karena itu pemerintah berupaya untuk meningkatkan apresiasi masyarakat untuk membaca. Akan tetapi pembinaan minat baca ini sering terbentur dengan masalah ketersediaan sarana baca. Untuk mengatasi masalah tersebut maka masyarakat dapat memanfaatkan keberadaan perpustakaan.

Perpustakaan merupakan tempat tersedianya bahan-bahan bacaan yang

diperlukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Masyarakat yang tidak dapat membeli buku disebabkan keterbatasan dana dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan untuk dapat membaca buku secara cuma-cuma. Hal ini merupakan wujud kepedulian pemerintah terhadap masyarakat agar dapat meningkatkan pengetahuan dengan menumbuhkembangkan minat baca di kalangan masyarakat.

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan ini pula pemerintah

menyediakan perpustakaan keliling yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi. Bagi masyarakat yang berdomisili jauh dengan lokasi perpustakaan maka dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan keliling ini yang dapat menjangkau daerah-daerah terpencil.

Perpustakaan keliling merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang dilakukan dengan cara mendekatkan koleksi perpustakaan kepada pembacanya. Pada umumnya koleksi tersebut dibawa dengan menggunakan mobil, dengan cara ini perpustakaan dapat memberikan jasa layanan perpustakaan di daerah yang penduduknya sulit melakukan akses perpustakaan umum.

Membangun perpustakaan keliling adalah sebuah upaya yang konkret dari pemerintah Indonesia untuk mendongkrak minat baca. Tentu saja semua itu dilakukan untuk meningkatkan kualitas masyarakatnya demi terwujudnya sebuah masyarakat yang sejahtera.

Keberadaan perpustakaan keliling tersebut telah mendapat perhatian dari masyarakat luas seperti di kota Medan terdapat antusias masyarakat ketika perpustakaan keliling ini mendatangi tempat-tempat yang telah ditunjuk oleh Camat/Lurah setempat. Di kota Medan ini terdapat 4 armada mobil perpustakaan keliling yang mengunjungi masyarakat pada dua puluh empat kecamatan di pinggiran kota Medan. Perpustakaan keliling ini dibawah koordinator Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara. Rasa antusiasme pengguna ini diharapkan akan dapat memacu perpustakaan keliling untuk memberikan layanan yang baik bagi para pengguna.

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (Baperasda) Sumut berusaha mengoptimalkan layanan perpustakaan keliling demi memenuhi kebutuhan

informasi kepada masyarakat yang lebih luas. Layanan perpustakaan keliling di luncurkan demi memenuhi keinginan masyarakat akan kebutuhan membaca yang dirasakan semakin tinggi. Bagi masyarakat yang tinggal jauh dari lokasi Perpustakaan Daerah Sumut, fasilitas layanan keliling melayani dua puluh empat kecamatan di pinggiran kota Medan. Dengan tersedianya mobil yang berfungsi sebagai unit layanan perpustakaan keliling dan membawa koleksi bahan pustaka, masyarakat dapat menggunakan layanan serta memanfaatkan fasilitas peminjaman bahan perpustakaan dan pendaftaran anggota.

Hingga saat ini masyarakat sangat antusias atas kehadiran perpustakaan keliling di tengah-tengah mereka. Walaupun tentu saja, sikap antusias mereka belum dapat dipastikan sebagai bukti bahwa terdapat peningkatan minat mereka dalam membaca. Mengingat beberapa studi dan penelitian mengenai pemasaran yang memfokuskan tentang layanan perpustakaan telah dilakukan dan diterapkan di banyak perpustakaan negara maju seperti di Amerika Serikat dan beberapa negara Eropa. Maka perlu bagi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sumatera Utara ini untuk mengadakan penelitian tentang sikap pengguna jasa layanan perpustakaan yang pada kesempatan ini berhubungan dengan layanan perpustakaan keliling. Sikap pengguna ini merupakan perilaku mereka dalam bertindak. Mengenali perilaku pengguna sebenarnya tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak sebaliknya. Untuk itu pemerintah dalam hal ini Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara merasa perlu mempelajari keinginan, persepsi, preferensi dan perilaku pengguna terhadap perpustakaan keliling tersebut. Studi seperti ini diperlukan bagi

pemerintah untuk mempersiapkan seperangkat kebijakan yang tentu saja berhubungan dengan usaha-usaha dalam menumbuhkembangkan minat membaca bagi masyarakat. Dengan mempengaruhi sikap pengguna, pemerintah diharapkan dapat mempengaruhi perilaku pengguna dalam mengkonsumsi bacaan.

Sehubungan dengan hal tersebut maka perlu diadakan penelitian tentang sikap pengguna terhadap perpustakaan keliling ini sebagai bahan acuan agar dapat memberikan layanan yang lebih baik bagi pengguna sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna. Penelitian ini juga bertujuan untuk dapat menampung saran maupun keluhan dari para pengguna yang tentu saja ini akan sangat berguna bagi perbaikan perpustakaan keliling ke depan.

Penelitian terhadap sikap pengguna perpustakaan keliling ini penting dilakukan sebab dengan mengetahui sikap pengguna, pemerintah dalam hal ini Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara dapat mengembangkan suatu cara yang lebih baik yang ditujukan untuk mempengaruhi sikap pengguna terhadap minat baca masyarakat pada umumnya, pemerintah juga dapat menggunakan pengukuran sikap pengguna layanan jasa perpustakaan keliling dalam mengindikasikan keberhasilan cara yang telah mereka lakukan selama ini untuk meningkatkan minat baca masyarakat.

2. TELAAH TEORITIS

2.1. Pengertian Sikap

Sikap disebut juga sebagai konsep yang paling khusus dan sangat dibutuhkan dalam psikologis sosial kontemporer. Sikap juga merupakan salah satu konsep yang paling penting

yang digunakan pemasar untuk memahami konsumen.

Definisi sikap menurut Allport dalam Setiadi (2003) adalah suatu mental dan syaraf sehubungan dengan kesiapan untuk menanggapi, diorganisasi melalui pengalaman dan memiliki pengaruh yang mengarahkan dan atau dinamis terhadap perilaku. Definisi yang dikemukakan oleh Allport tersebut mengandung makna bahwa sikap adalah mempelajari kecenderungan memberikan tanggapan terhadap suatu obyek baik disenangi ataupun tidak disenangi secara konsisten.

Sikap merupakan salah satu konsep yang paling penting yang digunakan pemasar untuk memahami konsumen. Assael (1997) mengkombinasikan tiga jenis tanggapan (pikiran, perasaan, dan tindakan) ke dalam model tiga unsur dari sikap, yaitu sikap dipandang mengandung tiga komponen yang terkait yaitu kognisi (pengetahuan tentang objek), afeksi (evaluasi positif atau negatif terhadap suatu objek), dan perilaku aktual terhadap suatu objek.

Menurut Mowen (2001) terdapat tiga komponen sikap yaitu kepercayaan merek, evaluasi merek dan maksud untuk membeli. Kepercayaan merek adalah komponen kognitif dari sikap, evaluasi merek adalah komponen afektif atau perasaan dan maksud untuk membeli adalah komponen konatif atau tindakan. Hubungan antara tiga komponen itu mengilustrasikan hirarki pengaruh keterlibatan tinggi (*high involvement*) yaitu kepercayaan merek mempengaruhi evaluasi merek dan evaluasi merek mempengaruhi maksud untuk membeli. Dan dari tiga komponen sikap ini, evaluasi merek adalah pusat dari telaaah sikap karena evaluasi merek merupakan ringkasan dari kecenderungan konsumen untuk menyenangkan atau tidak menyenangkan merek tertentu. Evaluasi merek sesuai dengan definisi dari sikap terhadap merek yaitu kecenderungan untuk mengevaluasi merek.

2.2. Pengguna Perpustakaan

Pengguna perpustakaan dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hubungannya dengan kebutuhan informasi. Basuki (dalam Suherman, 2006) memberi pengertian pengguna adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Pada sistem yang memiliki pangkalan data elektronik, pengguna adalah orang yang menelusur pangkalan data tersebut. Ada yang menganggap pengguna adalah klien jasa informasi dan juga produsen informasi. Pandangan lain menganggap pengguna sebagai bagian integral dari sistem informasi.

2.3. Pengertian Jasa

Menurut Lovelock (dalam Japarianto, 1996) kunci pembedaan jasa dan barang adalah pada kenyataan bahwa konsumen seringkali menerima nilai dari jasa tanpa mendapatkan kepemilikan permanen dari elemen yang berwujud. Dalam banyak contoh, pemasar menawarkan konsumen kesempatan untuk meminjam/menyewa penggunaan dari obyek fisik seperti kamar hotel dan perlengkapan yang tersedia di kamar hotel tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh Zeithaml dan Berry (dalam Japarianto, 1996) banyak *service* atau jasa dikemas secara multidimensional atau kompleks, yang terdiri dari banyak elemen-elemen yang berbeda dan dijelaskan bahwa *service* secara ekstrim adalah perbuatan, proses, dan penampilan.

2.4. Karakteristik Jasa

Menurut Kotler (2000) *service* memiliki empat karakteristik utama yang membedakan dari suatu barang, yaitu:

1. *Intangibility*

Jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*). Atau usaha yang hanya bisa dikonsumsi tetapi tidak bisa dimiliki. Jasa bersifat *intangible* maksudnya tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Dengan demikian, seseorang tidak dapat menilai kualitas dari jasa sebelum merasakan/ mengkonsumsi sendiri.

2. *Inseparability*

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (*contact personnel*) merupakan unsur yang penting.

3. *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli jasa sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

4. *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Hal ini tidak menjadi masalah bila permintaannya tetap karena mudah untuk menyiapkan pelayanan untuk permintaan tersebut sebelumnya. Bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas

menganggur (saat permintaan sepi) dan pelanggan tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa atau beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan puncak).

2.5. Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Sumatera Utara

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BAPERASDA) adalah Lembaga Pemerintahan Daerah yang bertugas membantu Gubernur dalam pengembangan, pembinaan, pendayagunaan, pelayanan, penyelenggaraan, dan pengolahan perpustakaan dan kearsipan daerah. Untuk melaksanakan tugas tersebut, BAPERASDA Provinsi Sumatera Utara mempunyai fungsi (Perda Prov. SUMUT No. 10 Tahun 2002 dalam Zainuddin dan Hidayat, 2008) :

1. Pembinaan, pengembangan, dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan dan arsip di Provinsi Sumatera;
2. Perumusan kebijakan teknis dalam pembinaan perpustakaan dan arsip di Provinsi Sumatera Utara;
3. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan dan arsip;
4. Pelaksanaan penyusunan Bibliografi Daerah, Katalog Induk Daerah, Bahan Rujukan berupa Indeks, Bibliografi Subyek, Abstrak, dan Literatur Sekunder lainnya;
5. Pengadaan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, pelestarian dan penyajian bahan pustaka karya cetak dan karya rekam;
6. Pelaksanaan kerjasama dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, serta pembinaan Sumber Daya Manusia di bidang perpustakaan dan arsip dengan instansi terkait;
7. Pelaksanaan kerjasama di bidang perpustakaan, dokumentasi,

informasi serta kearsipan dengan lembaga atau instansi lain;

8. Pelaksanaan tugas - tugas ketatausahaan.

2.6. Pengertian Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling adalah bagian dari pelayanan perpustakaan umum yang mendatangi/mengunjungi pembacanya dengan menggunakan kendaraan, baik darat (mobil) maupun air (perahu). Dengan kata lain, perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum, dalam hal ini adalah perpustakaan menetap (*stationary library*). Jadi secara teknis, pada umumnya, perpustakaan keliling menjadi bagian yang tak terpisahkan dari perpustakaan umum di suatu wilayah, misalnya di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU).

Perpustakaan keliling memiliki beberapa ciri, di antaranya bergerak, ada pengguna, ada bahan pustaka, memberikan jasa, tidak terjangkau dan menggunakan kendaraan. Jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum/menetap (Basuki dalam Suherman, 2006).

2.7. Fungsi Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan perpanjangan atau perluasan jangkauan layanan perpustakaan umum yang berfungsi untuk mempertemukan bahan bacaan dengan pembacanya di daerah yang relatif jauh dari perpustakaan umum atau karena situasi dan kondisi tertentu, tidak sempat datang ke perpustakaan

umum. Walaupun masih terdapat banyak kendala dalam perwujudannya, fungsi utama dari perpustakaan keliling adalah mendekatkan informasi kepada masyarakat desa, karena mereka belum mampu memperoleh informasi secara mandiri. Dengan kata lain, hakekat keberadaan perpustakaan keliling adalah pelayanan bagi pembaca. Apa pun bentuk operasionalnya, yang penting bahan bacaan dapat dimanfaatkan dan dirasakan oleh publik pembaca.

Secara umum perpustakaan keliling dan perpustakaan umum mengacu kepada prinsip-prinsip yang sama, yaitu (1) pendidikan bersifat seumur hidup (lifelong education). Dalam hal ini perpustakaan keliling pun ikut memelihara dan menyediakan sarana untuk pengembangan perorangan atau kelompok pada semua tingkat pendidikan dan kemampuan; (2) sumber informasi dan rujukan. Artinya perpustakaan menyediakan kemudahan bagi pemakai berupa akses cepat (diberikan waktu yang singkat) dan tepat (sesuai dengan kehendak dan minat pembaca) terhadap penggunaan informasi; (3) bahan hiburan. Artinya perpustakaan memiliki peranan penting dalam mendorong penggunaan secara aktif rekreasi dan punya waktu senggang dengan menyediakan bahan bacaan. Dan perpustakaan juga sepatutnya menjadi lembaga pro deo yang tak pandang bulu, tempat di mana masyarakat dapat memperoleh informasi secara cuma-cuma tanpa membedakan baik jenis kelamin, umur, ras, pekerjaan, agama, partai politik maupun kedudukan sosial; dan (4) pusat kehidupan dan kebudayaan. Dalam hal ini, perpustakaan keliling pun merupakan pusat kehidupan dan kebudayaan (peradaban) yang secara aktif mempromosikan partisipasi pada semua bentuk seni dan hasil kreasi manusia (Perpustakaan Nasional RI dalam Pius, 2007).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Penelitian ini dilakukan selama 1 bulan terhadap pengguna perpustakaan keliling ini. Angket akan disebar pada pengguna tersebut. Jenis sampel dipilih secara acak yaitu dengan menggunakan *simple random sampling*. Dari hasil wawancara pertama dikatakan bahwa jumlah pengunjung dalam 1 bulan apabila tidak hari libur maka dapat mencapai jumlah 3200 pengunjung (populasi) untuk tiap-tiap kecamatan.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2002)

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran / ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Dari data populasi diatas dan dengan persentase kelonggaran 10%, maka sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{3200}{1 + 3200(0.1^2)} = \frac{3200}{1 + 32} = 97 \text{ orang}$$

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan survey ke lapangan pada dua puluh empat kecamatan titik lokasi kunjungan perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dalam menjalankan penelitian ini peneliti menggunakan sebuah angket yang digunakan untuk mengetahui sikap pengguna. Data yang diambil merupakan data primer yaitu data yang didapat dari

sumber pertama, dalam hal ini pengguna perpustakaan keliling tersebut.

3.3. Alat Ukur Penelitian

Untuk alat ukur penelitian, peneliti menggunakan model multi atribut *Multiatribute Attitude Model* (MAM) yang digunakan untuk mengukur sikap konsumen.

$$A_o = \sum_{i=1}^N bi.ei$$

Keterangan :

- A_o : keseluruhan sikap konsumen terhadap suatu objek (o)
- b_i : apakah kepercayaan terhadap atribut I suatu objek kuat atau tidak
- e_i : evaluasi kebaikan atau keburukan atribut i
- N : jumlah kepercayaan
- n : jumlah atribut yang menonjol

Model-model sikap yang berkembang akan mempunyai relevansi bagi pemasar jika model itu mampu memprediksi perilaku konsumen. Dengan perkataan lain, sejauh mana sikap konsumen mampu dijadikan dasar untuk memprediksi perilakunya.

3.4. Analisa Data

Peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) untuk mempermudah penganalisaan data dengan menggunakan statistik deskriptif. Program *excell* digunakan untuk menganalisa data pada model multi atribut.

4. HASIL PENELITIAN

4.1. Karakteristik Subjek Penelitian

Penelitian telah dilakukan pada perpustakaan keliling Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi

Daerah Provinsi Sumatera Utara Jumlah angket yang terkumpul yaitu 88 orang.

Responden penelitian ini terdiri dari laki-laki 32 orang dan perempuan 56 orang. Sedangkan dari segi umur diperoleh 65 orang yang berumur di bawah 20 tahun dan 23 orang yang berumur di atas 20 tahun. Sebagian besar responden mempunyai latar belakang pendidikan SMU yaitu sebanyak 31 orang sedangkan diploma 3 orang, SD 24 orang, SMP 17 orang dan Sarjana 13 orang. Dari data yang diterima kebanyakan responden sebagai pelajar yaitu 63 orang, mahasiswa 4 orang, wiraswasta 4 orang sedangkan sebagai pegawai negeri 7 orang, pegawai swasta 6 orang dan selebihnya 4 orang termasuk dalam kelompok bekerja yang lainnya, hal ini mungkin saja sebagai ibu rumah tangga. Dari segi suku bangsa kebanyakan responden mempunyai suku bangsa Batak yaitu sebesar 21 orang, Melayu 12 orang, Tionghoa 2 orang sedangkan 53 orang lainnya mempunyai suku bangsa beragam.

4.2. Model Multi Atribut

Pada penelitian ini menggunakan model multi atribut untuk melihat sikap konsumen terhadap perpustakaan keliling ini. Adapun atribut yang menjadi penilaian konsumen adalah pengelolaan pemerintah, variasi buku, kebersihan, keadaan buku, manfaat perpustakaan keliling, pelayanan, informasi yang tersedia pada perpustakaan keliling, fasilitas, tata cara pendaftaran, kenyamanan.

Berdasarkan model multi atribut ini konsumen memiliki kekuatan kepercayaan (*belief strength*, b_i) dan evaluasi kepercayaan (*belief evaluation*, e_i). Kekuatan kepercayaan adalah kemungkinan yang diyakini dari hubungan antara suatu objek dengan cirri-cirinya yang relevan. Evaluasi kepercayaan mencerminkan seberapa baik konsumen menilai suatu ciri. Dari

hasil penelitian telah ditemukan nilai kekuatan kepercayaan dan evaluasi kepercayaan terhadap masing-masing atribut untuk 88 responden.

Tabel 1. Kekuatan dan Evaluasi Kepercayaan

No	Atribut	Kekuatan Kepercayaan (bi)	Evaluasi Kepercayaan (ei)
1	Pengelolaan Pemerintah	680	124
2	Variasi Buku	683	134
3	Kebersihan	711	165
4	Keadaan Buku	682	137
5	Manfaat	783	197
6	Pelayanan	684	137
7	Informasi	721	167
8	Fasilitas	631	153
9	Tata cara pendaftaran	703	148
10	Kenyamanan	691	148

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2011)

Dari hasil perkalian antara kekuatan kepercayaan dan evaluasi kepercayaan untuk masing-masing atribut (model multi atribut), ditemukan hasilnya seperti pada tabel 2 di bawah ini yaitu merupakan sikap konsumen terhadap masing-masing atribut.

Tabel 2. Hasil Sikap Konsumen

Atribut	Total
Pengelolaan Pemerintah	1045
Variasi Buku	1110
Kebersihan	1424
Keadaan Buku	1152
Manfaat	1829
Pelayanan	1153
Informasi	1439
Fasilitas	1183
Tata cara pendaftaran	1314
Kenyamanan	1221

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2011)

Saran-saran Para Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan Keliling

- Agar diperbanyak buku-buku cerita rakyat
- Buku-buku yang disajikan lebih bervariasi lagi dengan bacaan-bacaan yang lebih baik untuk anak-anak atau sesuai dengan kebutuhan anak didik.
- Hendaknya buku yang terbaru segera dikeluarkan agar anak-anak dapat mendapat informasi/ilmu pengetahuan dari buku terbaru tersebut.
- Peminjaman buku hendaknya lebih dari satu buku, atau lebih kurang 3 buku
- Supaya pemerintah menambah mobil keliling agar masyarakat yang didesa-desa dapat membaca
- Memberikan pelayanan prima dan memberikan buku-buku yang berguna untuk pendidikan selain itu memudahkan proses pendaftaran untuk menjadi anggota perpustakaan keliling
- Agar memperbanyak buku tentang pelajaran
- Pelayanan harus ditambahkan
- Berikan fasilitas, seperti tempat untuk membaca
- Sebaiknya lebih mengelompokkan buku sesuai dengan subjeknya
- Agar buku – buku yang ada diperpustakaan keliling itu ditata dengan rapi
- Ruang membaca lebih luas
- Agar waktu pengunjungan lebih banyak

Keluhan-keluhan Para Pengguna Jasa Layanan Perpustakaan Keliling

Para pengguna jasa layanan perpustakaan keliling ini menunjukkan keluhan-keluhan terhadap perpustakaan keliling yaitu sebagai berikut :

- a. *Masalah buku*
Yaitu :

- kurang lengkapnya buku-buku yang terdapat pada perpustakaan keliling ini
- penyusunan buku/kerapian yang kurang baik
- keadaan buku yang kurang bagus

b. Masalah pelayanan

- waktu kunjungan perpustakaan keliling tidak sesuai
- pelayanan perpustakaan keliling yang kurang baik

c. Masalah fasilitas

- tempat untuk membaca kurang memadai, sehingga pembaca sulit mencari tempat untuk membaca

4.3. Pembahasan

Sikap biasanya memainkan peranan utama dalam membentuk perilaku. Peningkatan sikap dapat menjadi sasaran pemasaran yang berguna. Sikap dapat pula membantu mengevaluasi tindakan pemasaran sebelum dilaksanakan di dalam pasar. Sikap juga sangat berhasil dalam membentuk pangsa pasar dan memilih pangsa target.

Model multi atribut dari Fishbein adalah alat yang sangat berguna dalam mempelajari proses pembentukan sikap dan memperkirakan sikap. Dalam model ini, sikap keseluruhan terhadap suatu objek adalah fungsi dari 2 faktor yaitu kekuatan kepercayaan jika dikaitkan dengan objek dan evaluasi dari kepercayaan tersebut.

Dengan menggunakan model multi atribut dari Fishbein, pada penelitian ini telah ditemukan hasil kekuatan kepercayaan (bi) dan evaluasi kepercayaan (ei) untuk masing-masing atribut (tabel 1). Hasil tersebut menunjukkan kekuatan kepercayaan mempengaruhi evaluasi konsumen terhadap objek seperti pada hasil penelitian ini bahwa konsumen mempunyai kepercayaan yang kuat terhadap manfaat buku (783) dan ini mempengaruhi evaluasi mereka terhadap

manfaat buku pula dengan hasil evaluasi yang paling baik terhadap Perpustakaan Keliling (197) berbanding atribut yang lainnya. Sedangkan hasil evaluasi yang kurang baik dijumpai pada atribut Pengelolaan Pemerintah (124). Sikap konsumen secara keseluruhan yang terdapat pada tabel 2 menunjukkan bahwa para konsumen mempunyai sikap yang positif dan paling baik terhadap Manfaat Buku yang mereka rasakan pada Perpustakaan Keliling ini namun mereka mempunyai sikap yang kurang baik terhadap pengelolaan Perpustakaan Keliling ini yang saat ini dikelola oleh Pemerintah Kota Medan.

Hasil penelitian ini jelas membuktikan bahwa perpustakaan keliling mempunyai manfaat terhadap peningkatan pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat pengguna khususnya dan masyarakat luas pada umumnya hal ini sesuai dengan tujuan perpustakaan keliling adalah mengusahakan agar sebanyak mungkin warga masyarakat membaca dan memperoleh informasi (pengetahuan), sehingga dengan membaca dan mendapat informasi itu masyarakat akan menjadi masyarakat yang cerdas, mantap dan penuh kreasi. (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan dalam Susanawati, 2006). Namun, berdasarkan pendapat para pengguna ternyata masih ditemukan ketidakpuasan bagi pengguna dalam hal pengelolaan pemerintah untuk perpustakaan keliling ini. Pemerintah selayaknya memberikan perhatian lebih terhadap minat baca masyarakat sebab kebiasaan membaca pada masyarakat di Indonesia rendah. Salah satu indikatornya adalah jumlah surat kabar yang dikonsumsi oleh masyarakat. Idealnya setiap surat kabar dikonsumsi sepuluh orang, tetapi di Indonesia angkanya 1:45; artinya setiap 45 orang mengonsumsi satu surat kabar. Di Filipina angkanya 1:30 dan di Sri Lanka angkanya 1:38. Artinya dalam soal membaca, masyarakat kita kalah dibandingkan dengan masyarakat

negara berkembang lainnya seperti Filipina dan bahkan dengan masyarakat negara belum maju seperti Sri Lanka. Secara langsung maupun tidak langsung kebiasaan membaca menjadi salah satu indikator kualitas bangsa. Angka melek huruf (*literacy rate*) di Indonesia relatif belum tinggi, yaitu 88 persen. Di negara maju seperti Jepang angkanya sudah mencapai 99 persen. Sebagian dari penduduk yang tidak memiliki kebiasaan membaca secara memadai sangat berpotensi untuk mengurangi angka melek huruf tersebut. Oleh UNDP, *United Nations Development Programme*, angka melek huruf telah dijadikan salah satu indikator untuk mengukur kualitas bangsa. Tinggi rendahnya angka melek huruf menentukan tinggi rendahnya indeks pembangunan manusia atau HDI, *human development index*; dan tinggi rendahnya HDI menentukan kualitas bangsa.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Sikap adalah evaluasi konsep secara menyeluruh yang dilakukan oleh seseorang. Konsumen memiliki kecenderungan sikap yang berbeda terhadap konsep sikap yang berbeda, pemasar harus dengan cermat mengidentifikasi konsep sikap pada tingkat rincian yang paling relevan untuk permasalahan pemasaran disekitar masalah keinginan. Karena sebagian strategi pemasaran ditujukan untuk mempengaruhi sikap konsumen terhadap suatu merek, pemasar dapat menggunakan pengukuran sikap konsumen dalam mengindikasikan keberhasilan strategi tersebut.
2. Model multi atribut mengidentifikasi bagaimana konsumen mengkombinasikan

kepercayaan mereka tentang atribut produk untuk membentuk sikap terhadap berbagai alternatif merek atau objek lainnya. Model multiatribut mengasumsikan bahwa konsumen menggunakan pendekatan hirarki pengaruh yaitu konsumen membentuk kepercayaan terhadap suatu produk kemudian sikap mengembangkannya terhadapnya dan akhirnya membeli.

3. Perpustakaan keliling adalah bagian dari pelayanan perpustakaan umum yang mendatangi/mengunjungi pembacanya dengan menggunakan kendaraan, baik darat (mobil) maupun air (perahu). Hasil penelitian terhadap sikap pengguna jasa layanan perpustakaan menunjukkan bahwa konsumen mempunyai sikap yang paling baik terhadap manfaat buku pada Perpustakaan Keliling ini namun mereka mempunyai sikap yang kurang baik terhadap pengelolaan Pemerintah.

5.2. Saran

1. Para manajer pemasaran harus mengetahui atribut utama yang diharapkan konsumen atas sebuah produk dan bagaimana mereka menilai positif atau negatif atribut ini dalam rangka mengembangkan produk yang menarik dan mempromosikannya dengan sukses.
2. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa konsumen mempunyai sikap yang kurang baik terhadap pengelolaan Perpustakaan Keliling ini yang dikelola oleh Pemerintah Kota Medan. Oleh karena itu, sebaiknya Pemko Medan memberikan perhatian

yang lebih kepada perpustakaan keliling ini.

3. Hendaknya perpustakaan keliling dapat memberikan manfaat yang lebih terhadap keberadaannya di tengah-tengah masyarakat sehingga akan dapat meningkatkan minat membaca pada masyarakat.

Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (Baperasda) Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4 No 2 Desember 2008.

DAFTAR PUSTAKA

- Assael. (1997). *Consumer Behavior and Marketing Action*. New York, International Thomson Publishing Company.
- Japarianto, Edwin. (1996). Laporan Penelitian : *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening*. Tidak Dipublikasikan.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Erlangga.
- Mowen, C. John dan Minor, Michael . (2001). *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Erlangga.
- Pius. (2007). Artikel: *Perpustakaan Keliling Upaya Menjemput Bola*.
- Setiadi, J. Nugroho. (2003). *Perilaku Konsumen*. Jakarta, Prenada Media.
- Suherman. (2006). Artikel: *Perpustakaan Keliling (Mobile Library) Untuk Community Development Beredar untuk Mencerdaskan Bangsa*
- Susanawati, Tri Sri. (2006). Skripsi: *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*. Tidak Dipublikasikan.
- Umar, Husein. (2002). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Zainuddin dan Hidayat. (2008). *Hubungan Intensi Pro-Sosial*