

## SIKAP PENGUNJUNG TERHADAP KETERSEDIAAN LAYANAN DI *READING LIGHTS*

(Studi Deskriptif Kuantitatif Sikap Pengunjung Terhadap Ketersediaan Layanan *Reading Lights Coffee & Corner*)

Nina Nopianti<sup>1</sup>, Tine Silvana<sup>2</sup>, Agung Budiono<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Padjadjaran

<sup>1</sup>[ninanopianti@gmail.com](mailto:ninanopianti@gmail.com), <sup>2</sup>[tine\\_silvana@yahoo.com](mailto:tine_silvana@yahoo.com), <sup>3</sup>[abudfik.108@gmail.com](mailto:abudfik.108@gmail.com)

**ABSTRACT** - *This study discusses the users attitudes of the availability of services in Reading Lights. This study was conducted to determine how the visitor attitudes towards availability of services in Reading lights. The research method used is quantitative method with a descriptive approach. Data collection methods used in this study are questionnaires, interviews, observation, and literature study. The population in this study are the visitors Reading Lights by taking a sample of 50 respondents. The results obtained show that the attitude of the visitors are comprised of aspects of knowledge (cognitive) visitors agreed to know the service availability in Reading Lights, Impression (affective) visitors agreed include aspects of respondents' feelings agreed include aspects of respondents' feelings about the provision of foreign language collection, behavior (conative) visitors tend to always want to come to Reading Lights. The conclusion of this study is Cognitive Aspects (Knowledge) visitors to the availability of services and Coffee Corner Reading Lights which includes knowledge about the services available in the Reading Lights, collections and facilities support(favorable), Aspects of Affective (feeling) of visitors to the availability of services Reading Light and Coffee Corner, which includes a sense of excitement / love to the services available in the Reading Lights, collections and facilities in general support (favorable), Aspect Conative (Behavior) of visitors to the availability of the service Light Reading and Coffee Corner, which includes the respondent wishes to come , read / buy a book, use the reading room, use the facilities and tell other people about Reading Lights that generally supports (favorable). This is evident from the questionnaire in the results research to be a reference to improve the Reading Lights service.*

**Keywords:** *User attitudes, library services, characteristic of services*

**ABSTRAK** – Penelitian ini membahas sikap pengunjung terhadap ketersediaan layanan di *Reading Lights*. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan bagaimana sikap pengunjung terhadap ketersediaan layanan di *Reading Lights*. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, wawancara, observasi dan studi literatur. Populasi dalam penelitian ini ialah pengunjung *Reading Lights*, yang diambil sampel 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pengunjung terdiri dari aspek pengetahuan pengunjung (kognitif) setuju untuk mengetahui ketersediaan layanan di *Reading Lights*, perasaan pengunjung (afektif) meliputi aspek perasaan responden tentang ketersediaan layanan koleksi bahasa asing, perilaku pengunjung (konatif) cenderung selalu ingin datang ke *Reading Lights*. Kesimpulan dari penelitian ini ialah aspek pengetahuan pengunjung (kognitif) dalam sikap ketersediaan layanan dan *Coffee Corner Reading Lights* meliputi pengetahuan mengenai layanan yang tersedia di *Reading Lights*, koleksi dan fasilitas pendukung (favorable), aspek perasaan pengunjung (afektif) mengenai ketersediaan layanan *Reading Lights* dan *Coffee Corner* meliputi perasaan senang/cinta kepada layanan yang tersedia di *Reading Lights*, koleksi dan fasilitas pendukung (favorable). Aspek perilaku pengunjung (konatif) mengenai ketersediaan layanan *Reading Lights* dan *Coffee Corner*, mencakup responden ingin datang, membaca/membeli buku, menggunakan ruang baca, menggunakan fasilitas dan memberitahu

orang lain tentang *Reading Lights* yang umumnya mendukung (favorabel). Hal ini terlihat dari hasil kuesioner penelitian yang diharapkan menjadi acuan untuk meningkatkan layanan di *Reading Lights*.

**Kata kunci:** Sikap pengunjung, pelayanan perpustakaan, karakteristik pelayanan

## PENDAHULUAN

Membaca merupakan potensi yang dimiliki oleh setiap individu, oleh karena itu membaca dapat ditanamkan sejak usia dini dan dibina serta dikembangkan. Tujuan membaca pada umumnya adalah untuk memperoleh manfaat langsung, namun masih banyak lagi tujuan membaca lainnya dengan semakin banyak membaca buku maka akan semakin bertambah wawasan kita terhadap informasi dimanapun oleh karena itu buku disebut sebagai jendela dunia. Membaca merupakan hal yang penting dalam memajukan setiap individu manusia suatu bangsa. Namun persoalan timbul dikalangan pelajar terutama bagaimana minat dan kebiasaan membaca, banyak Negara berkembang memiliki persoalan yang sama yaitu kurangnya minat membaca dikalangan masyarakat.

Hasil survey yang dilakukan oleh Mahasiswa Departemen Manajemen Komunikasi Fikom, menyebutkan bahwa dari sampel siswa sebanyak 200 orang siswa di Kota Bandung dan sekitarnya, ternyata di temukan kurang dari 60% yang memiliki waktu khusus membaca (Rakyat, 2013). Sedangkan fenomena lain terjadi pada ratusan siswa Sekolah Dasar Cilimbangan, Desa Naluk, Kecamatan Cimalaka, pada saat menyerbu mobil perpustakaan keliling (PUSLING) milik

kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumedang. Ditengah kerumunan siswa SD, Asep Tatang Sujana, Kepala Kantor Perpustakaan, mengaku bangga dengan adanya peningkatan minat baca dikalangan anak-anak. Situasi anak-anak seperti ini selalu terjadi setiap mobil PUSLING mengunjungi sekolah. Sayangnya, angka kunjungan yang relatif tinggi itu tidak di imbangi fasilitas pelayanan yang memadai (Galamedia, 2013).

Faktor lain melihat generasi muda bangsa ini yang buta membaca dan lumpuh menulis dikarenakan budaya baca dan menulis sejak dini telah dibungkam. Dunia imajinasi anak merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membentuk karakter bangsa. Di Indonesia, dunia sastra anak justru tersisih dalam kancah pendidikan formal hanya berupa hapalan nama dan judul karya sastra saja. Penelitian dari Burhan Nurgiyantoro dalam Jawa Pos, menemukan kontribusi sastra anak dalam perkembangan emosional, intelektual, imajinasi, rasa sosial, rasa etis, religiusitas seseorang dan berdampak positif pada gairah penemuan, daya kreatif, perkembangan sebuah bahasa, wawasan intelektual (Jawa Pos, 2013).

Dari fenomena yang terjadi maka dapat ditanyakan: Apakah minat baca yang menurun ataukah fasilitas pendukung kurang memadai kedua fenomena tersebut sangat erat kaitannya minat baca harus didukung dengan fasilitas yang memadai sehingga tidak menimbulkan ketimpangan. Faktor lain yang terjadi pada fenomena ketiga adalah kemampuan sastra yang

kurang di tanamkan sejak dini karena kekuatan sastra anak mampu mempengaruhi laju mindset seseorang yang kelak akan tumbuh menjadi dewasa.

Fenomena-fenomena tersebut saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Kemampuan sastra anak harus dikembangkan agar saat tumbuh menjadi dewasa minat baca akan tumbuh seiring dengan imajinasi yang terus berkembang, hal tersebut akan mendorong minat baca relatif tinggi yang diimbangi fasilitas memadai. Itu artinya jika fasilitas menurun yang akan terjadi adalah minat baca juga relatif menurun. *Reading Lights* merupakan sebuah toko buku dengan *coffee corner* yang berdiri sejak tahun 2006. Berbagai jenis koleksi *Reading Lights* novel klasik, dari novel remaja, fiksi sains, fiksi romatik, fiksi fantasi, buku untuk anak, ensiklopedia, sejarah, politik, seni, kedokteran dan aneka majalah. Buku maupun majalah yang tersedia di toko ini merupakan buku dengan bahasa Inggris.

Toko buku *Reading Lights* memiliki rata-rata pengunjung 100 orang tiap bulan dengan berbagai jenis lapisan pengunjung dimulai dari anak-anak, remaja, serta orang tua yang sudah berumur 60 tahun lebih. Namun sangat disayangkan tidak semua pengunjung datang ke toko buku *Reading Lights* untuk membaca. Beberapa pengunjung datang ke *Reading Lights* hanya memanfaatkan *coffee corner* saja, asik menonton film serta memanfaatkan fasilitas wifi terutama dikalangan remaja. Padahal, *Reading*

*Lights & Coffee Corner* memberikan fasilitas ruangan dengan sofa yang nyaman untuk membaca buku.

Sikap dari pengunjung yang lebih memilih berlama lama menggunakan laptop dan hanya memesan secangkir kopi untuk mendapatkan wifi secara gratis hal tersebut kebanyakan dilakukan oleh kalangan remaja. Ketersediaan layanan *Reading Lights* yang kurang mendukung atau mungkin sikap pengunjung yang sebatas *life style* saja yang mengakibatkan minat membaca menurun. Sikap merupakan bagian dari persepsi atau tanggapan individu maupun masyarakat sehingga dapat menjadi tolak ukur tujuan dan manfaat sebuah toko buku yang memiliki konsep taman bacaan tersebut dalam menyalurkan minat baca pada pengunjung. Karena sikap dianggap sebagai suatu tanggapan berupa kesan (afeksi) terhadap objek tertentu berdasarkan hasil pemikiran, pengertian dan pengalaman seseorang (Mar'at, 1981).

*Reading Lights* memiliki tujuan menularkan budaya baca pada kalangan anak-anak, remaja serta dewasa. Namun dari kegiatan pengunjung yang kurang memanfaatkan layanan membaca di *Reading Lights* menimbulkan beberapa pertanyaan dan masalah yang menarik untuk diteliti. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti dengan judul "Sikap Pengunjung Terhadap Ketersediaan Layanan di *Reading Lights*". Penulis melihat *Reading Lights* telah memberikan layanan disertai fasilitas yang lengkap tapi pengunjung kurang memanfaatkan

layanan tersebut. Berdasarkan permasalahan ini, hasil capaian penelitian ini teruraikan di bawah ini:

- 1) Untuk mengetahui komponen kognitif (pengetahuan) pengunjung terhadap layanan yang disediakan *Reading Lights*?
- 2) Untuk mengetahui komponen afektif (kesan) pengunjung terhadap layanan yang disediakan *Reading Lights*?
- 3) Untuk mengetahui komponen konatif (kecenderungan) pengunjung dalam menggunakan layanan yang disediakan *Reading Lights*?

## TINJAUAN PUSTAKA

Generasi muda agar memiliki budaya baca dan menulis sejak dini dapat melalui dunia sastra anak. Dunia imajinasi anak merupakan suatu hal yang sangat penting dalam membentuk karakter bangsa. Di Indonesia, dunia sastra anak justru tersisih dalam kancah pendidikan formal hanya berupa hapalan nama dan judul karya sastra saja. Padahal, sastra anak berkontribusi dalam perkembangan emosional, intelektual, imajinasi, rasa sosial, rasa etis, religiusitas seseorang dan berdampak positif pada gairah penemuan, daya kreatif, perkembangan sebuah bahasa, wawasan intelektual (Jawa Pos, 2013).

Di *Reading Lights*, sebagian besar koleksinya berjenis fiksi berbahasa Inggris, yaitu novel remaja, fiksi sains, fiksi romatik, fiksi fantasi, buku untuk anak. Namun, terdapat pula koleksi jenis non fiksi diantaranya ensiklopedia, sejarah, politik, seni, kedokteran dan aneka

majalah. Adanya fasilitas yang telah lengkap diberikan kepada pengunjung tidak serta merta membuat pengunjung menggunakannya. Ada beberapa pengunjung yang hanya menggunakan laptop dan memesan secangkir kopi untuk mendapatkan wifi secara gratis. Ketersediaan layanan *Reading Lights* yang kurang mendukung atau mungkin sikap pengunjung yang sebatas *life style* saja yang mengakibatkan minat membaca menurun. Sikap merupakan bagian dari persepsi atau tanggapan individu maupun masyarakat sehingga dapat menjadi tolak ukur tujuan dan manfaat sebuah toko buku yang memiliki konsep taman bacaan tersebut dalam menyalurkan minat baca pada pengunjung. Karena sikap dianggap sebagai suatu tanggapan berupa kesan (afeksi) terhadap objek tertentu berdasarkan hasil pemikiran, pengertian dan pengalaman seseorang (Mar'at, 1981).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif melalui pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode survey. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, kondisi, dan sistem pemikiran. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki (Nazir, 2009).

Teknik mengumpulkan data dilakukan dengan menggunakan metode survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuisioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2009). Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidik. Pengunjung *Reading Lights* akan diberi angket, lalu angket ini dihitung. Hasil dari perhitungan tersebut dianalisis untuk kemudian dijelaskan secara deskriptif dalam penulisan ini metode penelitian dilakukan agar penulis dapat mengetahui bagaimana sikap pengunjung terhadap ketersediaan layanan di *Reading Lights & coffee corner*.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian kesimpulan (Sugiyono, 2009). Populasi diambil dari jumlah data pengunjung dari Maret sampai April 2015 dengan jumlah pengunjung 100 orang dimana bulan tersebut komunitas yang biasa disebut *circle* (lingkaran) yaitu *Reading Lights writers circle*, *Reading Lights movie circle* sedang melaksanakan pertemuan. Hal tersebut

dapat mewakili karakteristik pengunjung yang beragam.

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang diamati atau dapat diartikan sebagai bagian dari subyek penelitian yang dipilih dan dianggap mewakili secara keseluruhan (Rakhmat, 2007). Penentuan sampel dari penelitian ini menggunakan sampling kebetulan (*Accidental Sampling*) adalah sebuah metode yang proses pengambilan sampelnya cukup dengan mengambil siapa saja yang kebetulan ditemui oleh penulis di lapangan sesuai kebutuhan studi (Prijana, 2005). Untuk menentukan jumlah sampling digunakan rumus sebagai berikut (Rakhmat, 2007):

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

Keterangan:

N = Populasi

n = Ukuran sampel

d = Nilai presisi 10%

maka, perhitungan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{100}{100 (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{100}{2}$$

n = 50 orang

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan terdiri dari penyebaran angket, wawancara, dan observasi. Penyebaran angket dilakukan kepada responden terpilih. yang dilakukan langsung oleh peneliti. Angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian responden dibebaskan untuk mengisi sesuai dengan persepsinya. Angket akan di sebarakan kepada pengunjung *Reading Lights*. Wawancara merupakan sebuah proses untuk melengkapi data dari angket berupa tanya jawab langsung secara terarah melalui tatap muka antara peneliti dan pengelola, serta pengunjung *Reading Lights*. Observasi atau pengamatan merupakan salah satu teknik pengumpulan data/fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Dalam observasi ini penulis mengajukan beberapa pertanyaan kepada staf dan pengunjung (Rakhmat, 2007).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dari angket, dapat dikemukakan rangkuman hasil penelitian sebagai berikut :

1. Mengenai data responden diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, dengan usia responden antara 17-26 tahun, pendidikan responden berpendidikan SMA/Sederajat, serta pekerjaan responden sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa. Sedangkan mengenai frekuensi kunjungan ke *Reading Lights and Coffee Corner*

antara 2- 3 kali dalam sebulan dengan intensitas kunjungan antara 2- 3 jam

2. Untuk aspek kognitif yang meliputi aspek pengetahuan *Reading Lights* menyediakan berbahasa asing sebagian besar menyatakan setuju, pengetahuan responden bahwa *Reading Lights* menyediakan bahan bacaan yang beragam sebagian besar responden menyatakan setuju, pengetahuan tentang menyediakan barang-barang lain selain buku sebagian besar responden setuju, pengetahuan responden tentang fasilitas *Reading Lights* sebagian besar responden setuju serta pengetahuan responden tentang penyediaan ruang membaca di *Reading Lights* sebagian besar menyatakan setuju. Berdasarkan pernyataan kumulatif diketahui bahwa pernyataan responden tentang *Reading Lights* dari aspek kognitif dapat dikatakan baik/positif (*pavorable*).

Tabel 1. Sikap Pengunjung *Reading Lights* Dilihat Dari Aspek Kognitif

Variabel	Kategori	f	%
Aspek Kognitif	Tinggi	11	22
	Sedang	36	72
	Rendah	3	6
Total		50	100

Sumber: Hasil Analisis Penelitian

3. Untuk aspek afektif yang meliputi aspek perasaan responden mengenai penyediaan koleksi yang berbahasa asing di *Reading*

*Lights* sebagian besar menyatakan setuju perasaan responden tentang penyediaan bahan bacaan yang beragam sebagian besar responden menyatakans setuju, perasaan responden tentang penyediaan baran-barang lain selain buku sebagian besar responden setuju, perasaan responden tentang fasilitas *Reading Lights* sebagian besar responden setuju serta perasaan responden tentang penyediaan ruang membaca di *Reading Lights* sebagian besar menyatakan setuju. Berdasarkan pernyataan kumulatif diketahui bahwa pernyataan responden tentang *Reading Lights* dari aspek afektif dapat dikatakan baik/positif (*favorable*)

Tabel 2. Sikap Pengunjung *Reading Lights* Dilihat Dari Aspek Afektif

Variabel	Kategori	f	%
Aspek Afektif	Tinggi	18	36
	Sedang	30	60
	Rendah	2	4
Total		50	100

Sumber: Hasil Analisis Penelitian

- Untuk aspek konatif yang meliputi aspek keinginan untuk selalu datang ke *Reading Lights* sebagian besar menyatakan setuju, keinginan untuk membaca/membeli buku di *Reading Lights* sebagian besar responden menyatakan setuju, keinginan untuk

menggunakan ruang baca sebagian besar responden setuju, keinginan responden untuk menggunakan fasilitas sebagian besar responden setuju serta perasaan keinginan responden untuk bercerita atau mengajak orang lain datang ke *Reading Lights* sebagian besar menyatakan setuju. Berdasarkan pernyataan kumulatif diketahui bahwa pernyataan responden tentang *Reading Lights* dari aspek afektif dapat dikatakan baik/positif (*favorable*).

Tabel 3. Sikap Pengunjung *Reading Lights* Dilihat Dari Aspek Konatif

Variabel	Kategori	f	%
Aspek Konatif	Tinggi	15	30
	Sedang	29	58
	Rendah	6	12
Total		50	100

Sumber: Hasil Analisis Penelitian

## SIMPULAN

Simpulan merupakan hasil analisis statistik penelitian sesuai identifikasi masalah dari hasil penelitian mengenai sikap pengunjung terhadap ketersediaan layanan di *Reading Lights*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Aspek Kognitif (Pengetahuan) pengunjung terhadap ketersediaan layanan *Reading Lights and Coffee Corner* meliputi pengetahuan tentang layanan

- yang tersedia di *Reading Lights*, koleksi, fasilitas pada umumnya mendukung (pavorable), artinya pengunjung mempunyai pengetahuan dan tingkat pemahaman tentang layanan *Reading Lights* yang terungkap dalam pernyataan sikap
2. Aspek Afektif (Perasaan) pengunjung terhadap ketersediaan layanan *Reading Lights and Coffee Corner* yang meliputi perasaan senang/suka terhadap layanan yang tersedia di *Reading Lights*, koleksi, fasilitas pada umumnya mendukung (pavorable), artinya pengunjung mempunyai tingkat kesenangan/kesukaan tentang layanan *Reading Lights* yang terungkap dalam pernyataan sikap
  3. Aspek Konatif (Perilaku) pengunjung terhadap ketersediaan layanan *Reading Lights and Coffee Corner* meliputi keinginan responden untuk datang, membaca/membeli buku, menggunakan ruang baca, menggunakan fasilitas serta menajat/bercerita pada oran lain tentang *Reading Lights* pada umumnya mendukung (pavorable), artinya pengunjung mempunyai kecenderungan berperilaku sebagaimana yang terungkap dalam pernyataan sikap.
  4. Berdasarkan ketiga dimensi sikap tersebut di atas, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa sikap pengunjung terhadap ketersediaan layanan *Reading Lights and Coffee Corner* pada umumnya mendukung/positif (*favorable*).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Galamedia*. (2013, November 14). Retrieved juni 2015 , from <http://www.galamedianews.com>
- Jawa Pos*. (2013, Juni 16 ). Retrieved 2015, from <http://www.jawapos.com>
- Pikiran Rakyat*. (2013, Juli 8 ). Retrieved Juni , 2015 , from <http://pikiranrakyatonline.com>
- Mar'at. (1981). *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya* . Jakarta Timur: Balai Aksara.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian* . Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prijana. (2005). *Metode Sampling Terapan Untuk Penelitian Sosial* . Bandung: Humaniora.
- Rakhmat, J. (2007). *Metode Penelitian Komunikasi dilengkap iContoh Analisis*. Bandung : Rosdakarya.
- Rakyat, P. (2013, Juli 8 ). *Pikiran Rakyat* . Retrieved Juni 2015, from <http://pikiranrakyatonline.com>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.