

## HUBUNGAN KEPEMIMPINAN KEPALA BAPUSIPDA TERHADAP BRAND JUDGMENT PEMUSTAKA

(Studi Deskriptif di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah)

oleh

Winda Monika

Dinn Wahyudin

Program Studi Perpustakaan dan Informasi

Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia

Windawibowo@gmail.com.

Dinn\_wahyudin@yahoo.com.

### ABSTRAK

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah *brand judgement* pemustaka di Bapusipda Provinsi Jawa Barat. Inti kajiannya difokuskan pada salah satu faktor yang memiliki hubungan dengan *brand judgement* pemustaka yaitu kepemimpinan Kepala Bapusipda. Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah diungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka. Teknik *sampling* pada penelitian ini menggunakan *disproportionate stratified random sampling*. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil analisis data diketahui kepemimpinan Kepala Bapusipda memiliki hubungan kuat dengan *brand judgement* pemustaka dengan korelasi sebesar 0,749. Hasil pengujian hubungan kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka menunjukkan indikator kebijakan/keputusan memiliki korelasi sebesar 0,446 dengan derajat hubungan pada kategori sedang, indikator komunikasi memiliki korelasi sebesar 0,550 dengan derajat hubungan pada kategori sedang, indikator motivasi memiliki korelasi sebesar 0,762 dengan derajat hubungan pada kategori kuat, dan penyeleksian sumber daya manusia oleh Kepala Bapusipda memiliki korelasi sebesar 0,651 dengan derajat hubungan pada kategori kuat.

**Kata kunci :** Kepemimpinan, *Brand Judgement*, Kepala Bapusipda,

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 bab VII pasal 20, “perpustakaan terdiri atas perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus”. Perpustakaan umum pada tataran daerah provinsi diselenggarakan oleh pemerintah provinsi setempat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 tahun 2011 tentang penyelenggaraan perpustakaan menyatakan bahwa, “organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan perpustakaan di Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (Bapusipda) Provinsi Jawa Barat, dikenal dengan singkatan Bapusipda Provinsi Jawa Barat.

Bapusipda Provinsi Jawa Barat merupakan satuan unit kerja yang di dalamnya berfungsi menghimpun, mengadakan, mengolah, mengelola serta melestarikan sumberdaya koleksi bahan pustaka guna dimanfaatkan optimal oleh individu maupun kelompok guna melayani masyarakat dalam memberikan pelayanan dan sumber daya informasi yang mengandung nilai edukasi, kulturasi, informasi, serta wahana rekreasi guna pencapaian tujuan negara dalam rangka mencerdaskan kehidupan masyarakat jawa barat yang cerdas. Satuan unit kerja ini memiliki pengertian bahwa Bapuisipda Provinsi Jawa Barat bekerja tidak sendiri melainkan melibatkan banyak individu yang tergabung dalam organisasi perpustakaan yang saling bekerja sama antara sekelompok orang berdasarkan keterikatan untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan atau diamanahkan kepada organisasi tersebut.

Keberhasilan pencapaian tujuan

dari Bapusipda Provinsi Jawa Barat berorientasi pada pemberian jasa kepada individu dan kelompok masyarakat diukur dari tingkat pemanfaatan lembaga tersebut oleh pemustaka. *Brand judgement* yang baik dimata pengguna dapat membantu dalam mencapai tujuan organisasi.

Hal senada dikemukakan oleh Kunde (2001)(dalam Bilson,2002: 116), 'bahwa tidak ada agama *brand judgement* tanpa agama organisasi atau perusahaan, ini bisa dicapai kalau seluruh karyawan memiliki nilai, sikap dan komitmen yang sama untuk membangun *brand judgement*'. Penjelasan di atas memiliki pengertian bahwa agama *brand judgement* merupakan istilah yang diberikannya untuk status *brand* paling kuat. Dengan kata lain, *brand judgement* yang kuat tidak akan mungkin diperoleh tanpa komitmen dari dalam organisasi. organisasi terdiri atas individu-individu. Jadi, tanpa komitmen individu-individu itu untuk memberikan yang terbaik, jangan harapkan *brand judgement* menjadi kuat.

*Reputation Institue* (John Folley, 2006: 26) mengembangkan sebuah barometer standart disebut *RepTrack* untuk mengukur berbagai reputasi yang dimiliki oleh organisasi, dan secara teratur melakukan survei menggambarkan dimensi persepsi reputasi kunci menjelaskan bahwa '*Leadership* (kepemimpinan) merupakan persepsi seberapa baik organisasi tersebut dipimpin'. berdasarkan penjelasan tersebut diartikan bahwa kepemimpinan merupakan salah satu dimensi terbentuknya reputasi sebuah organisasi melalui *brand* dimata pengguna jasa atau masyarakat. Hal ini dipersepsikan oleh masyarakat, semakin baik kepemimpinan maka semakin baik pula organisasi.

Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan Kepala Bapusipda Provinsi Jawa Barat untuk memahami

dengan seksama harapan pemustaka serta kebutuhan anggota, dengan demikian kepemimpinan Kepala Bapusipda Provinsi Jawa Barat dapat meningkatkan *brand judgement* pemustaka. Pada gilirannya pemustaka akan menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada pemanfaatan jasa di Bapusipda Provinsi Jawa Barat.

#### Identifikasi dan Rumusan Masalah

Rumusan masalah umum dalam penelitian ini yaitu bagaimana hubungan kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka?. Maka sesuai dengan payung permasalahan tersebut, dirumuskan masalah khusus sebagai berikut.

1. Bagaimana pengambilan keputusan/kebijakan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka
2. Bagaimana komunikasi Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka?
3. Bagaimana pemberian motivasi Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka?
4. Bagaimana penyeleksian sumber daya manusia oleh Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka?

#### Tujuan

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui “hubungan kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka. Maka sesuai dengan tujuan umum tersebut, dirumuskan suatu tujuan penelitian yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengambilan keputusan/kebijakan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka;
2. Untuk mengetahui komunikasi Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka;

3. Untuk mengetahui pemberian motivasi Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka;
4. Untuk mengetahui penyeleksian sumber daya manusia oleh Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka.

#### Manfaat Penelitian

##### Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan disiplin ilmu manajemen perpustakaan khususnya kepemimpinan Kepala Bapusipda dalam menyelenggarakan kepemimpinan di suatu organisasi.

##### Manfaat Praktis

Secara praktis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat: 1) bagi pihak yang terlibat khususnya pustakawan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di sebuah organisasi perpustakaan, 2) sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

## PEMBAHASAN

### A. Kajian Teori dan Kepustakaan

#### 1. Pengertian Pemimpin

Berdasarkan *theory leadership* yang dikemukakan oleh Lewis A. Allen (Komaruddin, 1994: 475) menjelaskan:

“Pemimpin merupakan seseorang yang mempengaruhi orang lain, melalui proses komunikasi sehingga menyebabkan orang lain bertindak untuk mencapai tujuan tertentu, kegiatan seorang pemimpin biasanya meliputi kegiatan untuk (1) mengambil keputusan; (2) mengadakan komunikasi; (3) memberikan motivasi; (4) menyeleksi orang-orang yang akan diperlukannya; dan (5) mengembangkan orang-orang”.

Berdasarkan pengertian di atas, pemimpin diartikan sebagai seseorang

yang memimpin dengan jalan memprakarsai tingkah laku sosial dengan mengatur, menunjukkan, mengorganisasikan kinerja orang lain atau melalui kekuasaan yang dimilikinya.

Menurut Hick & Gullet (Kartono, 2005: 493) 'pemimpin yang efektif mampu memberikan pengarahan terhadap usaha semua pekerja dan pencapaian tujuan birokrasi, tanpa pemimpin atau bimbingan, hubungan antara individu dengan tujuan birokrasi menjadi lemah (renggang)'.  
Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pemimpin merupakan suatu subjek yaitu seorang pribadi yang mampu mempengaruhi dan mengendalikan situasi guna pencapaian tujuan dan sasaran bersama.

## 2. Pengertian Kepemimpinan

Menurut Irham Fahmi, (2011: 210), "kepemimpinan merupakan suatu ilmu yang mengkaji secara komprehensif tentang bagaimana mengarahkan, mempengaruhi, dan mengawasi orang lain untuk mengerjakan tugas sesuai dengan perintah yang direncanakan". Berdasarkan penjelasan tersebut, kepemimpinan dapat diartikan sebagai gaya yang digunakan pemimpin dalam mempengaruhi pengikut atau bawahannya dalam melakukan kerja sama mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sejalan dengan pendapat Irham Fahmi (2011: 122), "...seorang pemimpin dengan kualitas kepemimpinan yang dimilikinya bukan hanya sekedar berusaha untuk menjalankan tugas dan berbagai rutinitas pekerjaan saja, namun lebih dari itu ia merupakan simbol dari organisasinya".

Dari berbagai definisi tokoh yang telah dijelaskan sebelumnya disimpulkan bahwa kepemimpinan merupakan seni mempengaruhi sehingga seseorang mampu mendorong, mengajak, menuntun, menggerakkan, mengarahkan

serta memaksa orang atau kelompok agar bergerak mewujudkan tujuan atau sasaran yang ditetapkan.

Kepemimpinan yang dibahas dalam penelitian ini adalah kepemimpinan administratif. Menurut Haryono (1998: 59), "kepemimpinan administratif merupakan kepemimpinan yang memiliki kemampuan sebagai administrator dalam artian penyelesaian tugas selalu dilaksanakan rasional karena didasari oleh suatu perencanaan yang matang dalam pengorganisasian yang teratur". Kepemimpinan administratif lebih berorientasi kepada orang dan tugas sehingga usaha pencapaian tujuan akan lebih efektif.

## 3. Pengertian *Brand Judgement*

Menurut Keller (2003) (dalam Fandy Tjiptono, 2005: 40):

"Kekuatan sebuah *brand* terletak pada apa yang dipelajari, dirasakan, dilihat dan didengarkan konsumen tentang *brand* tersebut sebagai hasil dari pengalaman sepanjang waktu sehingga untuk menciptakan *brand equity* perlu melakukan beberapa tahapannya yaitu *brand awareness*, *perceived quality*, *brand associations* dan *brand loyalty*. tahapan ini dapat dibentuk dengan menggunakan *building blocks*, salah satunya yaitu *brand judgement*".

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa *brand* merupakan serangkaian pengalaman selama menggunakan *brand* tersebut dari waktu ke waktu. Dalam menciptakan sebuah *brand*, perlu membentuk persepsi pengguna jasa melalui serangkaian proses berupa membangkitkan kesadaran akan *brand*, memunculkan persepsi bahwa kualitas jasa tersebut unggul serta mampu mengasosiasikan diri konsumen kedalam status tertentu di dalam masyarakat hingga akhirnya menimbulkan loyalitas pengguna jasa terhadap *brand* yang bersangkutan. Persepsi dan penilaian

tersebut yang kemudian disebut dengan *brand judgement*.

Senada dengan yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono (2005: 42), "*brand judgement* adalah penciptaan *brand* yang berfokus pada pendapat dan evaluasi personal konsumen terhadap *brand* berdasarkan kinerja *brand* dan asosiasi citra yang dipersepsikan".

Berdasarkan model Keller (dalam Fandi Tjiptono, 2005: 42), aspek *brand judgement* meliputi:

- a. *Brand quality* yaitu persepsi konsumen terhadap nilai dan kepuasan yang dirasakannya;
- b. *Brand credibility* yaitu seberapa jauh sebuah *brand* dinilai kredibel dalam hal *expertise* (kompeten, inovatif, kreatif), *trustworthiness* (bisa diandalkan, selalu mengutamakan kepentingan pelanggan) dan *likeability* (menarik, fun, dan memang layak untuk dipilih dan digunakan);
- c. *Brand consideration* yaitu sejauh mana sebuah *brand* dipertimbangkan untuk digunakan konsumen;
- d. *Brand superiority* yaitu sejauh mana konsumen menilai *brand* bersangkutan unik dan lebih baik dibandingkan *brand-brand* sejenis.

Dari aspek *brand judgement* di atas disimpulkan bahwa persepsi dan evaluasi individu dan kelompok masyarakat terhadap citra suatu lembaga dapat dilihat dari kualitas dari jasa layanan yang disajikan oleh perpustakaan. perpustakaan umumnya memposisikan layanan sebagai garda terdepan dalam berinteraksi/ bertatap muka secara langsung kepada pemustaka, baik buruknya kualitas ini mempengaruhi secara langsung nilai dan kepuasan yang diperoleh oleh pemustaka; selain itu, kredibilitas suatu layanan merupakan

aspek yang dinilai dapat memberikan gambaran keunggulan jasa apakah layak digunakan atau tidak; bagaimana sebuah jasa dinilai layak untuk dipertimbangkan sebagai jasa utama; bagaimana sebuah jasa dinilai keunggulannya jika dibandingkan jasa yang lainnya karena memiliki spesifikasi dan pembeda.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Zainal Arifin (2011: 48), "penelitian korelasional mempelajari hubungan dua variabel atau lebih, yakni hubungan variasi dalam satu variabel dengan variasi dalam variabel lain yang dinyatakan dalam koefisien korelasi guna menguji hipotesis tentang hubungan antar variabel". Teknik pengambilan sampel menggunakan *disproportionate stratified random sampling* menggunakan rumus Yamane (Rakhmat, 1999: 82), 'menggunakan presisi + 10% dengan tingkat kepercayaan 90%' Sehingga ditetapkan sampel sebanyak 95 orang. Jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian yaitu angket, observasi dan wawancara. Perhitungan hasil instrumen penelitian menggunakan skala likert. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif. Analisis instrumen menggunakan uji validitas kontruk dan empiris serta dilakukan uji realibilitas guna menguji kelayakan dari instrumen sebelum disebar ke lapangan. Analisis data menggunakan teknik korelasi dengan perhitungan *Product Moment Correlation* dari Person. Setelah mendapatkan analisis koefisien korelasi ( $r$ ), nilai koefisien korelasi didistribusikan pada rumus uji  $t$  kemudian hasil perhitungan tersebut dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Selanjutnya dilakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab apakah hipotesis yang telah dilakukan pada penelitian ini diterima atau ditolak. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

**HASIL PENELITIAN**

1. Rumusan Masalah Umum

Untuk menguji ada tidaknya hubungan dari kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka, maka peneliti melakukan analisis korelasi menggunakan *software* SPSS 16 for windows. Hasil perhitungan analisis korelasi sebagai berikut.

**Tabel 1.1.**

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,749**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	95	95
Y	Pearson Correlation	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	95	95

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

sumber : Hasil pengolahan data menggunakan *software* SPSS 16 for windows.

Penelitian ini melakukan pengujian dengan menggunakan koefisien korelasi untuk menguji hubungan antara dua variabel penelitian serta menguji hipotesis penelitian. Adapun yang menjadi hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

- $H_0$  : Kepemimpinan Kepala B a p u s i p d a t i d a k mempunyai hubungan yang signifikan dengan *brand judgment* pemustaka.
- $H_1$  : Kepemimpinan Kepala Bapusipda mempunyai hubungan yang signifikan dengan *brand judgment* pemustaka.

$$t = \frac{0,749\sqrt{95-2}}{\sqrt{1-0,749^2}} = 6,56$$

Berdasarkan perhitungan di atas berdasarkan perhitungan di atas, diketahui nilai thitung sebesar 6,56 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 0,005 dengan derajat kebebasan  $(dk) = (n-2) = 95-2=93$  adalah sebesar 1,985. dari uji signifikansi diketahui bahwa dalam  $t_{hitung}=6,56 > t_{tabel}=1,985$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga membuktikan bahwa kepemimpinan Kepala Bapusipda memiliki hubungan signifikan dengan *brand judgement* pemustaka di Bapusipda.

**Tabel 1.2**

**korelasi**

t <sub>tabel</sub>	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	t <sub>hitung</sub>	Signifikansi
0,202	0,749	1,985	6,56	kuat

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan kriteria korelasi kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* pemustaka memiliki derajat hubungan kuat. Beberapa sub variabel kepemimpinan menunjukkan bahwa keputusan/kebijakan dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan sedang, komunikasi dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan sedang, motivasi dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan kuat, dan penyeleksian SDM oleh Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan kuat.

Hal ini berdasarkan pengumpulan data di lapangan diketahui bahwa *brand quality* terhadap nilai dan kepuasan yang dirasakannya oleh pemustaka berlangsung dengan baik. Berdasarkan pemenuhan kebutuhan bahan pustaka disimpulkan sebagian besar reponden setuju bahwa pemustaka memanfaatkan koleksi bahan pustaka. Hal ini

menunjukkan perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka akan penyediaan informasi bahan pustaka.

Berdasarkan intensitas peminjaman menunjukkan sebagian besar responden setuju bahwa terjadi perubahan intensitas peminjaman yang menjadikan pemustaka lebih sering meminjam buku dibandingkan sebelumnya.

Berdasarkan tingkat kepuasan sebagian besar responden setuju bahwa layanan yang ada di Bapusipda telah memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki kualitas yang baik sehingga pemustaka yang berkunjung merasa puas akan literasi informasi yang disajikan, bahkan sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa perpustakaan memiliki kualitas yang baik sehingga pemustaka tidak enggan untuk menceritakan keunggulannya kepada orang lain.

Berdasarkan tingkat keinginan berkunjung, sebagian besar responden setuju bahwa pemustaka selalu ingin berkunjung ke perpustakaan bahkan sebagian besar responden setuju bahwa pemustaka melakukan promosi layanan di perpustakaan dengan mengajak sahabat terdekat turut serta memanfaatkan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki kualitas yang baik sehingga terjadi kenaikan intensitas kunjungan dari waktu ke waktu, pemustaka menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang biasa, rutin dan direkomendasikan untuk dikunjungi oleh pemustaka,

*Brand credibility* yang diperlihatkan Bapusipda dinilai sudah kredibel dalam hal *expertise* (kompeten, inovatif, kreatif), *trustworthiness* (bisa diandalkan, selalu mengutamakan kepentingan pelanggan) dan *likeability* (menarik, *fun*, dan memang layak untuk dipilih dan digunakan). Sejalan dengan

yang dikemukakan oleh Keller (2003) (dalam Fandy Tjiptono, 2005: 40), “kekuatan sebuah merek terletak pada apa yang dipelajari, dirasakan, dilihat dan didengarkan konsumen tentang merek tersebut sebagai hasil dari pengalaman sepanjang waktu”.

Berdasarkan hasil pengumpulan data disimpulkan sebagian besar responden setuju bahwa pustakawan memberikan alternatif solusi untuk menjawab kebutuhan pemustaka. Hal ini menunjukkan kredibilitas Bapusipda melalui pelayanan yang kompeten berlangsung baik.

Berdasarkan pemberian layanan inovatif dan kreatif, sebagian besar responden ragu-ragu bahwa pelayanan yang diberikan di perpustakaan sudah inovatif dan kreatif. Hal ini terlihat di lapangan bahwa tidak semua layanan memberikan layanan prima, ketimpangan kualitas pelayanan ini menjadikan pemustaka lebih senang berkunjung disatu titik layanan tertentu saja, sedangkan layanan lainnya tidak terlalu dimanfaatkan optimal oleh pemustaka.

Berdasarkan pemberian layanan yang *trustworthiness* memperlihatkan sebagian besar responden ragu-ragu bahwa koleksi yang tersedia mudah ditemukan di rak, sebagian besar responden ragu-ragu bahwa perpustakaan terbuka akan keluhan, dan sebagian besar responden setuju bahwa layanan dibuka tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas Bapusipda melalui layanan yang memberikan *trustworthiness* berlangsung cukup baik. Hal ini terlihat di lapangan bahwa letak koleksi belum tersusun apik dan media telusur belum optimal digunakan oleh pemustaka. Penyampaian keluhan dan saran belum tersampaikan dengan baik meski layanan menunjukkan tingkat kedisiplinan layanan yang baik dengan membuka layanan tepat pada waktunya.

Berdasarkan *likeability* layanan memperlihatkan sebagian besar responden setuju bahwa perpustakaan memiliki daya tarik sehingga pemustaka menempatkan perpustakaan seperti rumah kedua setelah sekolah sebagai tempat menimba ilmu, sebagian besar responden setuju bahwa kegiatan di Bapusipda memiliki pesona yang dianggap menarik, menyenangkan dan dirindukan oleh pemustaka, dan sebagian besar responden setuju bahwa layanan perpustakaan memiliki daya tarik tertentu. Hal ini menunjukkan kredibilitas Bapusipda melalui layanan yang memberikan *likeability* berlangsung baik sehingga masyarakat sudah mulai memahami akan pemanfaatan dan fungsi perpustakaan.

Berdasarkan *brand consideration* Bapusipda mengalami peningkatan dengan makin bertambahnya jumlah pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan dikarenakan kebijakan baru Kepala Bapusipda yang memberikan kemudahan kepada pemustaka untuk menjadi anggota dengan pendaftaran gratis tanpa dikenai biaya. Meskipun, kebijakan tersebut berdampak pada makin tidak disiplinnya pemustaka dalam mengembalikan bahan pustaka yang sudah dipinjam.

Berdasarkan pertimbangan untuk menjadikan Bapusipda sebagai tempat rekreasi edukasi memperlihatkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa perpustakaan dijadikan sebagai tempat bermain dan belajar, sebagian besar responden setuju bahwa perpustakaan dijadikan sebagai tempat diskusi dan *sharing* informasi. Hal ini menunjukkan bahwa Bapusipda dijadikan pertimbangan yang baik oleh pemustaka sebagai tempat sarana rekreasi dan edukasi serta telah dijadikan pertimbangan yang baik oleh pemustaka untuk dimanfaatkan secara

optimal sebagai tempat *sharing knowledge*.

Berdasarkan *brand superiority* menunjukkan bahwa Bapusipda memiliki kelebihan dibandingkan perpustakaan lain, semenjak bulan januari 2013 Bapusipda memproklamirkan diri sebagai perpustakaan bertaraf internasional dengan segala keunggulan dan kenyamanan fasilitasnya. Meskipun demikian letak Bapusipda yang tidak strategis menjadi kendala tersendiri bagi pemustaka untuk menjangkau perpustakaan.

Berdasarkan kelengkapan koleksi memperlihatkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa perpustakaan memiliki koleksi bahan pustaka yang lengkap.

Berdasarkan penyediaan automasi perpustakaan memperlihatkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa perpustakaan menyediakan fasilitas teknologi yang *user friendly* sehingga mudah untuk digunakan oleh pemustaka dari berbagai jenis latar belakang SD, SMP, SMA, Mahasiswa, PNS, umum dan lain sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa Bapusipda memiliki *Superiority* dalam penyediaan automasi yang *user friendly* sehingga memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mempercepat proses pencarian dan pertemuan dengan informasi berkualitas yang mereka butuhkan.

Berdasarkan penyediaan fasilitas berupa gedung perpustakaan memperlihatkan sebagian besar responden setuju bahwa Bapusipda memiliki *superiority* dalam kenyamanan ruangan pada kategori baik sehingga menjadikan sebagian besar pemustaka sangat setuju bahwa perpustakaan memberikan suasana ruangan yang dinilai aman dan nyaman. Berdasarkan letak gedung bapusipda sebagian pemustaka setuju bahwa lokasi perpustakaan mudah



dijangkau (*accessibility*) dan sebagian besarnya lagi pemustaka ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa Bapusipda memiliki *superiority* dalam kenyamanan berkunjung pada kategori baik sehingga menjadikan banyak pemustaka yang betah berdiam lama memanfaatkan segala fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan tanpa diganggu oleh perasaan risih, resah atau gelisah dan lain sebagainya serta lokasi perpustakaan yang jauh tidak menjadi hambatan yang berarti bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan statistik keanggotaan 2013 menunjukkan kian bertambahnya masyarakat sekitar gedung perpustakaan terdaftar menjadi anggota.

Berdasarkan perhitungan di lapangan disimpulkan bahwa pemustaka memposisikan *brand judgement* Bapusipda Jawa Barat dengan baik. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Whitwell et.al. (dalam John folley alih bahasa Arfan, 2006 : 4 ), '*...brand judgement* diciptakan melalui *brand equity*, yaitu *net present value* yang diperoleh dari posisi pasar *strategic* dari *brand* bersangkutan dan *costumer trust* terhadap merek tersebut'. *Value* yang terbentuk saat ini merupakan hasil kinerja dari fungsi kepemimpinan dan peran serta seluruh lapisannya. Senada dengan yang dikemukakan oleh John Folley (alih bahasa Arfan, 2006: 3), "*...brand judgement* merupakan dampak yang ditimbulkan dari dalam keluar". Hal ini dapat diartikan keberhasilan fungsi kepemimpinan yang menghasilkan *brand judgement* tak lepas dari kinerja dari seluruh aspek yang terlibat di dalamnya. Hal ini seperti yang dikemukakan Kunde (2001)(dalam Bilson, 2002: 116) mengatakan '*...dicapai kalau seluruh karyawan memiliki nilai, sikap dan komitmen yang sama untuk membangun brand judgement*'. Dengan kata lain, bahwa kinerja segenap aspek yang terlibat

di Bapusipda telah berlangsung baik.

Sejalan dengan pendapat Irham Fahmi (2011: 122), "...seorang pemimpin dengan kualitas kepemimpinan yang dimilikinya bukan hanya sekedar berusaha untuk menjalankan tugas dan berbagai rutinitas pekerjaan saja, namun lebih dari itu ia merupakan simbol dari organisasinya".

Hal tersebut mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Reputation Institue (dalam folley, 2006: 26) melalui barometernya mengemukakan 'kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap *brand judgement* pemustaka, hal ini dipersepsikan oleh masyarakat, semakin baik kepemimpinan maka semakin baik pula organisasi'.

## 2. Rumusan Masalah Khusus

Berdasarkan kriteria korelasi disimpulkan bahwa keputusan/kebijakan dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan sedang (0,400 – 0,599) dengan koefisien korelasi sebesar 0,466, komunikasi dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan sedang (0,400 – 0,599) dengan koefisien korelasi sebesar 0,550, motivasi dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan kuat (0,600 – 0,799) dengan koefisien korelasi sebesar 0,762, penyeleksian SDM oleh Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* memiliki derajat hubungan kuat (0,600 – 0,799) dengan koefisien korelasi sebesar 0,651.

Berdasarkan perhitungan tanggapan responden tentang hubungan kepemimpinan dengan *brand judgement* diperoleh gambaran sebagai berikut.

**Tabel 1.3.**  
**Hasil Perhitungan Tanggapan Responden**  
**Tentang Hubungan Kepemimpinan Kepala**  
**Bapusipda dengan *Brand Judgement***

Var	Skor Total	Skor Ideal	Skor Minimum	Rentang	Interval	%
X <sub>1</sub>	625	950	190	760	152	65,79
X <sub>2</sub>	1618	2375	475	1900	380	68,13
X <sub>3</sub>	3106	4275	855	3420	684	72,65
X <sub>4</sub>	1465	1900	380	1520	304	77
Y	8642	11400	2280	9120	1824	75,81
total	15456	20900	4180	16720	3344	73,95

diketahui bahwa tanggapan responden terhadap hubungan kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement* berada pada kategori baik dengan skor sebesar 15456.

Pada hubungan kepemimpinan Kepala Bapusipda dengan *brand judgement*, skor tertinggi terdapat pada sub variabel penyeleksian sumber daya manusia yang ditanggapi responden sebesar 77% sedangkan skor terendah terdapat pada sub variabel keputusan/kebijakan Kepala Bapusipda yang ditanggapi responden sebesar 65,79%. Berdasarkan observasi yang dilakukan memperlihatkan bahwa Kepala Bapusipda telah melakukan penyeleksian sumber daya manusia dengan baik meski beberapa keputusan/kebijakan yang berlangsung dinilai belum sesuai dengan kebutuhan esensial di lapangan.

a. Kebijakan/Keputusan Kepala Bapusipda dengan *Brand Judgement* Pemustaka

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kebijakan yang dilakukan oleh Kepala Bapusipda berlangsung sistematis yang disesuaikan dengan aturan normatif. Dalam pengimplementasian kebijakan tersebut direspon oleh pemustaka dengan respon cukup baik. Hal ini terlihat dari cepat tanggapnya Kepala Bapusipda dalam melakukan *follow up* terhadap kebijakan

yang dinilai kurang relevan diimplementasikan di perpustakaan.

Berdasarkan pelibatan pemustaka memperlihatkan sebagian besar pemustaka merasa ragu akan adanya pelibatan langsung. Hal ini menunjukkan kebijakan Kepala Bapusipda pada kategori cukup baik dalam melibatkan pemustaka karena besar belum merasakan adanya pelibatan langsung dalam hasil kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Kepala Bapusipda. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pihak Bapusipda, pelibatan pemustaka hanya sebatas memanfaatkan fasilitas dan memberikan masukan. Belum ada program kerja khusus dimana melibatkan pemustaka dalam bentuk komunitas yang bekerja sama langsung dengan perpustakaan.

Berdasarkan tindak lanjut dan umpan balik keputusan oleh Kepala Bapusipda memperlihatkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa Kepala Bapusipda melakukan *follow up* kebijakan dengan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa *follow up* kebijakan yang dilakukan oleh Kepala Bapusipda direspon dengan kategori baik. Senada dengan yang dikemukakan oleh Robert G. Murdick (1982: 483), "*managers often say, 'get me the facts and then I'll make the desicion'*", bahwa keputusan/kebijakan Kepala Bapusipda sesuai dengan fakta di lapangan akan dirasakan pengaruhnya terhadap *brand judgement* pemustaka kepada Bapusipda Provinsi Jawa Barat.

b. Komunikasi Kepala Bapusipda dengan *Brand Judgement* Pemustaka

Penyajian informasi yang baik dalam memberikan informasi tentang kebijakan terbaru di perpustakaan. Hanya saja beberapa media tidak terlalu di manfaatkan optimal oleh pemustaka karena kondisi media seperti jejaring

sosial yang sosialisasinya yang minim dan kotak saran yang ditempatkan tidak strategis.

Berdasarkan jalinan komunikasi antara Kepala Bapusipda dengan karyawan memperlihatkan sebagian besar pemustaka ragu-ragu akan komunikasi yang berlangsung efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung dari Kepala Bapusipda dengan Karyawan, Karyawan dengan pemustaka yang berlangsung pada kategori cukup efektif dan efisien.

Berdasarkan penyajian informasi memperlihatkan sebagian besar responden setuju bahwa penyajian informasi tentang kebijakan baru di perpustakaan diinformasikan dengan cepat dan tepat, sebagian besar pemustaka ragu-ragu tentang penginformasian kebijakan *up to date* di Bapusipda. Hal ini menunjukkan komunikasi yang berlangsung antara Kepala Bapusipda dengan karyawan berada pada kategori baik sehingga sebagian besar pemustaka sudah mengetahui tentang kebijakan terbaru di Bapusipda Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan kebijakan komunikasi Kepala Bapusipda memperlihatkan sebagian besar pemustaka merasa ragu-ragu Bapusipda memiliki jejaring sosial, dan sebagian besar pemustaka merasa ragu-ragu akan penggunaan kotak saran sebagai media komunikasi yang menghubungkan pemustaka dengan Bapusipda. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi Kepala Bapusipda melalui pemanfaatan media jejaring sosial digunakan pada kategori cukup baik. Banyak pemustaka yang belum memanfaatkan media ini secara optimal menjadikan publikasi kebijakan dan sosialisasi Bapusipda melalui jejaring sosial belum tersampaikan menyeluruh kepada anggota. Penggunaan kotak saran masih berlangsung pada kategori cukup

baik, untuk itu penempatan kotak saran baiknya diletakkan di tempat strategis sehingga memudahkan pemustaka untuk aktif memunculkan saran perbaikan bagi Bapusipda.

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang berlangsung antara Kepala Bapusipda dengan karyawan, karyawan dengan pemustaka berhubungan dengan baik. Tingkat hubungan ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hick & Gullet (dalam Kartono, 2005: 493), 'pemimpin yang efektif mampu memberikan pengarahan terhadap usaha semua pekerja dan pencapaian tujuan birokrasi, tanpa pemimpin atau bimbingan, hubungan antara individu dengan tujuan birokrasi menjadi lemah (renggang)'.

#### c. Motivasi Kepala Bapusipda dengan *Brand Judgement* Pemustaka

Berdasarkan perhitungan data disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan oleh Kepala Bapusipda kepada karyawan yang bersifat materil dan non materil berlangsung baik. hal ini terlihat dari kebijakan pengadaan koleksi bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka di lapangan, konsistensi kerja karyawan yang baik sehingga memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, dan dorongan dari Kepala Bapusipda kepada karyawan untuk melakukan inovasi layanan yang berlangsung cukup baik.

Berdasarkan kebijakan Kepala Bapusipda dalam pengadaan koleksi memperlihatkan sebagian besar responden setuju bahwa koleksi bahan pustaka yang ada di Bapusipda sudah sesuai dengan kebutuhan (*needs*) pemustaka akan koleksi sudah relevan dengan perkembangan zaman (*up to date*). di samping itu, sebagian besar pemustaka setuju bahwa koleksi yang

disediakan mengandung unsur edukasi dan menghibur sehingga mampu memotivasi pemustaka untuk memanfaatkannya optimal.

Berdasarkan motivasi Kepala Bapusipda kepada karyawan menunjukkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa pustakawan cepat tanggap melayani, sebagian besar pemustaka setuju bahwa pustakawan informatif dalam melayani dan sebagian besar pemustaka setuju bahwa pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka meski sebagian besar pemustaka ragu-ragu pustakawan memberikan *user education* penggunaan fasilitas di perpustakaan dan sebagian besar pemustaka merasa ragu-ragu bahwa pustakawan memberikan *user education* pengaksesan informasi di perpustakaan. Hal ini memperlihatkan bahwa motivasi kerja yang dilakukan oleh Kepala Bapusipda kepada pustakawan berlangsung pada kategori cukup baik sehingga berdampak pada konsistensi kerja pustakawan yang menunjukkan pelayanan prima dalam melayani kebutuhan pemustaka meski tidak semua pustakawan memperlihatkan konsistensi kerja dalam pemberian *user education* dan pemberian *user education* pengaksesan informasi di perpustakaan.

Berdasarkan dorongan (*drives*) yang diberikan oleh Kepala Bapusipda kepada karyawan untuk melakukan inovasi layanan memperlihatkan sebagian besar pemustaka merasa ragu-ragu pustakawan melakukan apresiasi kepada pemustaka dan sebagian besar pemustaka setuju bahwa pustakawan mengadakan kegiatan perlombaan di perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi Kepala Bapusipda dalam mendorong karyawan untuk melakukan inovasi layanan berada pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari sikap pustakawan dalam melayani belum sepenuhnya memberikan apresiasi

kepada pemustaka. selain itu, motivasi sudah melalui direspon dengan baik oleh pemustaka melalui kegiatan perlombaan yang dilakukan oleh Bapusipda.

Tingkat hubungan ini senada dengan yang diungkapkan Locke (1997) (dalam Harsiwi, 2003: 2) 'bahwa para pemimpin yang efektif harus mengetahui bagaimana membangkitkan inspirasi dan berelasi dengan para pengikut mereka'.

d. Penyeleksian Sumber Daya Manusia oleh Kepala Bapusipda dengan *Brand Judgement* Pemustaka

Berdasarkan prestasi kerja, kedisiplinan, dan kualitas kinerja karyawan memperlihatkan sebagian besar pemustaka setuju bahwa karyawan Bapusipda menunjukkan prestasi kerja, karyawan Bapusipda berdisiplin dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, dan memperlihatkan kualitas kinerja yang baik dalam efektifitas tenaga dan waktu saat melayani pemustaka.

Berdasarkan data yang diperoleh sebagian besar pemustaka ragu-ragu akan penempatan karyawan di Bapusipda. Hal ini menunjukkan bahwa Kepala Bapusipda dalam menyeleksi sumber daya manusia pada kategori cukup baik. Hal ini terlihat dari penempatan karyawan ada yang kurang sesuai dengan kualifikasi pendidikan dan keahlian yang dimilikinya sehingga berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan di lapangan.

Berdasarkan perhitungan data disimpulkan bahwa penyeleksian sumber daya manusia oleh Kepala Bapusipda berlangsung dengan baik. hal ini terlihat dari prestasi kerja karyawan yang baik, kedisiplinan karyawan yang baik, kualitas kinerja karyawan yang baik, meskipun penempatan karyawan belum terlalu relevan dengan KEPMENPAN/12/2012 dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh Bapusipda.

Dapat disimpulkan bahwa Kepala

Bapusipda telah melakukan penyeleksian sumberdaya manusia dengan baik. Sejalan dengan yang dikemukakan John C. Maxwell (dalam Kaswan, 2012 :77), “eksekutif terbaik adalah dia yang mampu memilih orang-orang baik untuk melaksanakan apa yang diinginkannya, dan cukup mampu menguasai diri untuk tidak ikut campur sementara mereka melaksanakannya”.

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perpustakaan. Jawa Barat : Bapusipda Provinsi Jawa Barat.

Undang-Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Indonesia : DPR RI

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z. (2011). *Penelitian Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Fahmi, I . (2011). *Manajemen Pengambilan Keputusan*. Bandung : Alfabeta.
- Folley, J. (2006). *Balanced Brand*. Jakarta: Transmedia.
- Harsiwi. (2003). *Hubungan Kepemimpinan transformasional dan karakteristik personal pemimpin*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi. Vol5(1) 1-13.
- Haryono .(1998). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa dan Peran Serta Masyarakat terhadap Produktivitas Fiskal Pembangunan Desa*. Disertasi Doktor pada Fakultas Ilmu Pemerintahan UNPAD Bandung : tidak diterbitkan.
- Kartono. (2005). *Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal itu?*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kommaruddin. (1994). *Ensiklopedia Manajemen*. Bandung : Kappa-Sigma.
- Murdick,R.G. et all. (1982). *Information Systems For Modern Management*. New Delhi : Prentice Hall Of India.
- Rakhmat. (2001). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : Rosda.